



Universidad de Valladolid



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA
COMUNICACIÓN

Grado en Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**Turismo de salud. *Eurostars Gran Hotel La Toja* como estudio
de caso**

Presentado por Diego Encinas Pérez

Tutelado por Esther Gil Álvarez

Segovia, 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1: BASES TEÓRICAS DEL TURISMO DE SALUD	6
1.1.- Acerca de la noción de <i>turismo</i>	7
1.2.- La <i>salud</i>	7
1.3.- El turismo de <i>salud</i>	8
1.4.- Conceptualización del <i>turismo termal</i>	8
1.5.- Factores explicativos de su creciente importancia	11
CAPÍTULO 2: EL TURISMO DE SALUD: UNA PERSPECTIVA CRONOLÓGICA.....	14
2.1.- Un paso por la prehistoria	15
2.2.- Una breve aproximación a las civilizaciones históricas más importantes	16
2.3.- El turismo de salud desde el año 2000	21
CAPÍTULO 3: EL TURISMO DE SALUD EN EL MUNDO Y EN ESPAÑA	23
3.1.- Contexto internacional y destinos más influyentes	24
3.2.- Situación en España y algunos de los destinos más frecuentados	27
3.2.1.- Galicia como destino destacado en turismo de salud	32
CAPÍTULO 4: ESTUDIO DE CASO: EUROSTARS GRAN HOTEL LA TOJA	35
4.1.- Historia del Eurostars Gran Hotel La Toja	36
4.2.- El hotel en la actualidad	38
4.2.1.- Instalaciones y servicios del hotel	38
4.2.2.- Relación calidad – precio	41
4.2.3.- ¿Cómo se promociona?	41
4.2.4.- Análisis DAFO	42
4.2.5.- Público objetivo	43
4.2.6.- Opiniones y experiencias de los clientes	43
CAPÍTULO 5: EL FUTURO DEL TURISMO DE SALUD	45
5.1.- Presente y futuro del turismo de salud. Políticas y medidas	46
CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFÍA	51

INTRODUCCIÓN

La elección del tema

Desde que tuve la opción de elegir un tema para mi TFG el *turismo de salud* ha sido una de mis propuestas favoritas, ya que considero que se trata de un ámbito de conocimiento turístico muy poco conocido para mí y en el que deseo indagar.

A lo largo de la carrera he estudiado muchos contenidos relacionados con el turismo desde distintos puntos de vista (jurídica, contable, estadística, histórica, geográfica etc..). Conozco los diferentes tipos de turismo que podemos encontrar en la actualidad, pero, salvo el turismo de sol y playa o el turismo cultural, el resto de las tipologías las he aprendido de forma más genérica, si es cierto que, como estudiante del doble grado no cursé la optativa *Turismos en entornos naturales y culturales*, en la que se tratan ésta y otras materias (turismo rural y los turismos alternativos, etc.), lo que explica mi decisión por avanzar en este tema.

Otra de las razones por las cuales lo seleccioné fue debido al auge y desarrollo que está teniendo en los últimos años y la importancia que tiene hoy en día, habida cuenta que los viajes por motivos de salud no son algo nuevo, teniendo una larga historia, pero actualmente se ha convertido en uno de los turismos más solicitados y en el recorrido del trabajo, se entenderán los motivos explicativos.

Parafraseando a Bachelet (2016), el turismo es una actividad dinámica y que no tiene miedo a los cambios, y sin duda el de salud es un claro ejemplo de ello, como se verá en el texto.

Objetivos del proyecto

Como he indicado arriba, el objetivo principal de este trabajo se basa principalmente en conocer de manera más detallada esta tipología turística comúnmente denominada *turismo de salud*. Por eso, y, en primer lugar, aclararé vocablos básicos como *turismo*, *salud*, *turismo de salud* y sus subtipos de manera que quede bien explicado y definido cada concepto.

Mi segundo propósito es mostrar cómo ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, así como la importancia que tiene en la actualidad con el fin de conocerlo más a fondo.

Como tercer objetivo analizo la situación a nivel mundial y nacional de este tipo de turismo, apuntando destinos destacados, realizando además el análisis de un estudio de caso concreto ubicado en uno de ellos, un establecimiento hotelero en el que sus instalaciones están principalmente dedicadas a esta categoría de turismo. Se trata del emblemático hotel balneario *Eurostars Gran Hotel La Toja* situado en la isla homónima perteneciente al Ayuntamiento de El Grove -O Grove en gallego- en la provincia de Pontevedra, en la comunidad gallega, exponente claro esta última en España del turismo de salud, especialmente del subtipo *turismo termal o termalismo*, complementado con un análisis DAFO de este a fin de ver posibles mejoras y oportunidades y así optimizar aún más las singularidades de este establecimiento simbólico de Galicia.

Finalmente, en el último de los apartados del proyecto realizo unas consideraciones sobre el presente y el futuro que le depara a este tipo de turismo sobre la base de las medidas, políticas y actuaciones que se están impulsando desde el sector público con idéntico objetivo en España.

Metodología empleada

Para todo ello, he buscado, recopilado y seleccionado numerosa información procedente de artículos de diferentes revistas, libros y numerosas páginas web. He escogido documentación escrita por autores e instituciones, además de obtener datos de bases como INE, Statista, etc. entre otras fuentes. Respecto al estudio de caso sobre el Hotel *Eurostars Gran Hotel La Toja*, además de investigar por mis propios medios a través de su página web, internet y otros foros, he contactado con el propio hotel obteniendo datos e información de primera mano.

Estructura del trabajo

Este proyecto se divide en cinco capítulos en coherencia con los objetivos perseguidos. Siguiendo la introducción en la que se explican los motivos, los objetivos, metodología y estructura del TFG, el capítulo 1 se dedica a explicar de una manera más concreta y teórica los conceptos básicos necesarios para ahondar en el tema y objetivos del trabajo, entre los que se encuentran *turismo, salud, turismo de salud o termalismo* entre otros.

El capítulo 2 se enfoca en cómo ha ido evolucionando esta categoría de turismo, haciendo un recorrido desde la antigüedad hasta el presente. El tercero se orienta al ámbito geográfico, enfatizando la importancia y el desarrollo de este turismo tanto a nivel internacional, como en el contexto español, centrándome más en la comunidad gallega.

El capítulo 4 se centra en el estudio de caso mencionado, el *Eurostars Gran Hotel La Toja*; seleccionado por su larga historia, diversidad y completos servicios en general y su vinculación con el tema de estudio abordado. Para concluir, el capítulo 5 se dedica brevemente al presente y futuro de este sector sobre la base de las principales medidas y políticas adoptadas.

CAPÍTULO 1

BASES TEÓRICAS DEL TURISMO DE SALUD

1.1.-Acerca de la noción de turismo

Existen muchas explicaciones sobre este término, desde las más antiguas a las más recientes, procedentes de autores o planteadas por organismos e instituciones como p.e la Unión Internacional de Organismos oficiales de Turismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) o la Real Academia Española (RAE).

En primer lugar, destaco la mencionada por Bormamn (1930), que lo define como el conjunto de viajes cuyo propósito es el placer o los motivos comerciales o profesionales, y otros análogos. No se considera turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar del trabajo.

Del mismo modo, y ya a fines de los años sesenta, la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (1967), lo definía como la suma de las relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocio o profesionales.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (1994) subraya que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales en un lapso temporal especificado.

En sentido similar pero más completa, hay que señalar la de los autores Calabouig y Ministrál (1999) que lo consideran como las relaciones y actividades producto de los viajes y estancias temporales de la gente que viaja principalmente por placer o recreación. Añaden además que, es una actividad económica, de servicios, y que no puede existir sin desplazamiento en el espacio, lo que explica su eminente carácter territorial.

Finalmente, expongo la definición más actual y también más simple, mencionada por la RAE (2023) que lo define como la actividad o hecho de viajar por placer.

1.2.-La salud

Con el objetivo de tener los dos conceptos principales del trabajo, turismo y salud bien explicados, escribo aquí el de *salud* expuesta por la OMS (1973), que lo ve como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones y enfermedades.

1.3.-El turismo de salud

A continuación, expongo las interpretaciones de *turismo de salud* más interesantes desde mi óptica personal:

En relación con el *turismo de salud* Goodrich y Goodrich (1987), lo definen como el intento por parte de un establecimiento turístico o de un destino de atraer turistas mediante la promoción de sus servicios e instalaciones sanitarias, además de sus servicios turísticos habituales.

Otra definición más actual es la de Carrera and Bridges (2014), que lo entienden como el viaje organizado fuera del entorno habitual del turista para el mantenimiento, la mejora o la recuperación de su bienestar físico y mental.

Para la OMT (2018), es el desplazamiento de un turista a un lugar por un motivo médico-sanitario o de bienestar.

Estrechamente vinculado con el *turismo de salud* está el llamado *turismo termal* o *termalismo*, como se ha comentado.

1.4.- Conceptualización de turismo termal

Si es cierto que se encuentran menos definiciones de turismo termal que de turismo de salud, he seleccionado la que considero más adecuada para comprender este término.

De este modo, he optado por la expuesta en el Congreso Internacional de 2011, fomentado por la OMT, Turespaña y la Xunta de Galicia, en la que lo definen como aquel que tiene como motivo fundamental del viaje, el uso y el disfrute de los recursos naturales del agua mineral medicinal y termal, así como sus derivados, y del agua de mar, bajo vigilancia médica, y en instalaciones turísticas adecuadas de acuerdo con las normas de calidad ISO (Organización Internacional de Normalización, 2002). Habitualmente se desarrolla en instalaciones específicas como balnearios, centros termales, spas si bien también puede practicarse al aire libre (V. Figura 1.1).

El termalismo y sus variantes como la hidroterapia (entendida esta última como aplicación externa y mecánicamente del agua, fría o caliente igualmente con fines curativos), o la talasoterapia (uso terapéutico de los baños y el aire del mar), etc. no es

una actividad que se haya creado en los últimos años, sino que ya lleva existiendo desde la máxima antigüedad como se relata en el Capítulo 2.



Figura 1.1: Imagen de un balneario de aguas termales
Fuente: <https://dev02.aladinia.com/blog/balnearios-cataluna/>

A parte del citado *turismo termal* se pueden encontrar diversos subtipos de turismos dentro del *turismo de salud*. De hecho, *el termalismo* suele practicarse aisladamente, o de forma combinada con otras tipologías y actividades en lo que se conoce como *turismo de bienestar*.

Presento por ello, algunos de los más destacados y practicados actualmente. Como se puede ver a lo largo del proyecto no existen definiciones universales sobre la mayoría de los conceptos expuestos. Existen explicaciones diversas publicadas por diversos autores o instituciones.

PRINCIPALES SUBTIPOS DEL TURISMO DE SALUD

- El *turismo médico*: También llamado *turismo sanitario* y siguiendo a Connell (2006) citado por Arias y otros (2011, p.75). se refiere a “cuando la gente viaja a menudo largas distancias a países de ultramar para obtener atención médica, odontológica y quirúrgica, siendo al mismo tiempo turistas, en un sentido más convencional”. Según los datos publicados por el INE en el año 2019 España logró el segundo puesto en gasto de turismo médico (INE, 2019).
- Otro de los subtipos más relevantes hoy en día es el *turismo estético* o de *bisturí* que parafraseando a Díaz (2018) lo define como aquellos destinos donde la gente viaja para someterse a tratamientos quirúrgicos-estéticos fuera de su país. Es uno de los más realizados en España, entre los que encontramos las rinoplastias, los aumentos de pecho, las liposucciones o el injerto capilar, éste último muy

- solicitado en Turquía, aunque si es cierto que cada vez hay más clínicas ofreciendo estos servicios a un buen precio en países más cercanos e incluso en nuestro país.



Figura 1.2: Ejemplo de turismo estético (injerto capilar)

Fuente: <https://www.elperiodico.com/es/economia/20220208/injerto-capilar-paso-paso-evolucion-a-13182551>

- El *turismo de medicina preventiva* es otra variante. A pesar de que la Organización Mundial de la Salud (OMS) no tiene una definición específica de este término la cita como aquellos servicios enfocados hacia la prevención de enfermedades, promoción de la salud y bienestar.
- El *turismo de bienestar o turismo wellness*: La definición que mejor explica este subtipo es la descrita por la Secretaría General de Turismo, que lo entiende como un “subsegmento del turismo de salud en el cual la motivación principal es la mantener y/o mejorar el equilibrio físico y psíquico del que lo practica”. (EOI, 2015, p.17). Algunos de los tratamientos enfocados a este subtipo incluyen masajes específicos, acupuntura, hábitos alimenticios saludables, combinados también con diversas prácticas de termalismo como las antes citadas entre los más demandados en la actualidad.
- *Turismo holístico*: Procede del griego y significa “todo”. Es por tanto aquel encargado de ofrecer programas que consigan el equilibrio mental, corporal y espiritual. Son conocidos a este respecto los retiros espirituales donde se puede practicar meditación, yoga, masajes... es decir, una desconexión total de nuestro día a día. Puede incluir otras actividades complementarias como visitas a la naturaleza para realizar senderismo, avistamiento de aves, o recorridos a lugares de peregrinación, santuarios, templos... Algunos ejemplos pueden ser visitas a centros sagrados como Fátima en Portugal o el Camino de Santiago en España.

En el continente asiático caben destacar los centros espirituales en el país indio o la práctica del taichí en China.



Figura 1.3: Joven meditando en un retiro espiritual (turismo holístico)

Fuente: <https://www.admagazine.com/lugares/5-destinos-mexico-retiro-espiritual-20181221-4962-articulos>

Como se puede ver, el motivo principal que hace que elijamos un tipo de turismo u otro es la salud, objetivo principal por el cual realizamos el desplazamiento.

Habitualmente, las estadísticas consultadas sobre el turismo de salud son confusas, ofrecen datos globales o diferenciados sobre turismo médico/sanitario y turismo de bienestar, lo que complejiza el estudio, dada la existencia de tantos subtipos y clasificaciones.

1.5.- Factores explicativos de su creciente importancia

A lo largo de los últimos años nuestra manera de vivir ha cambiado de manera drástica; Es sobradamente conocido que, en los países desarrollados, aspectos como el envejecimiento demográfico, pero también la sobrecarga en el trabajo, las fluctuaciones económicas, la preponderancia de hábitos alimenticios poco saludables, los efectos de la pandemia propiciada por el Covid-19 y sus diversas variantes etc. han tenido sus consecuencias, entre ellas, un ritmo de vida muy acelerado provocándonos un gran desgaste ya no solo físico, sino también emocional con un aumento de enfermedades crónicas y de los casos de estrés y ansiedad. A ello hay que añadir otros elementos de adaptación como la irrupción de las nuevas tecnologías y el cambio tecnológico o la transformación digital. En definitiva, toda una serie de cambios estructurales y coyunturales que impactan directamente en nuestra calidad de vida.

La práctica del turismo de salud tiene una labor muy importante en este sentido, ya que se ha demostrado científicamente que realizar alguna o varias de estas actividades incluidas dentro de lo que entendemos por este tipo de turismo, por ejemplo, practicando taichi o yoga de forma regular, visitar balnearios o realizando determinados tratamientos, se reducen de

manera importante los niveles de angustia, el estrés, y no solamente eso, sino que también se han encontrado otra serie de beneficios tales como como la mejora de la calidad del sueño, las migrañas, la concentración y el equilibrio, el aumento de la energía e incluso el fortalecimiento de nuestro sistema inmunológico (National Institutes of Health, 2019).

Relacionado con ello, la revista *Economist & Jurist*, (2024) ha publicado las tres principales ventajas que tiene practicar este tipo de turismo en nuestro organismo. Hacen referencia fundamentalmente al turismo de bienestar y parafraseando a Aranda son las siguientes:

- Una mejora de estado de ánimo, reducción del estrés, beneficios a nivel inmunológico-digestivos, así como una nueva manera de pensar, más elástica y con menor rigidez mental.
- Una mejora de calidad de sueño, que está estrechamente relacionado con un mejor descanso y una relajación muscular generalizada.
- Una mayor facilidad en la reconexión con uno mismo una vez realizada estas actividades, permitiendo encontrar el equilibrio interior y desconectar de la rutina diaria.

Todos estos beneficios unidos a las nuevas motivaciones y gustos de los turistas, que buscan la diversificación del mercado, y en este sentido, un turismo más experiencial, sostenible y de calidad, justifican aún más el auge y su interés en los últimos años, así como su impacto económico (Vera coord., 2011).

A este respecto, algunos estudios estiman casi 40 millones de desplazamientos relacionados por la salud en el mundo, proporcionado cifras de ingreso próximas a los 35.000 millones incluyendo tratamiento y gastos derivados del turista (Lunt et al (2011).

En el grafico 1.4 publicado el 18 de septiembre de 2022 por Touri News se aprecia cómo ha ido evolucionando el volumen de negocio en el mundo a lo largo de los años del turismo médico en este caso. Así, y desde el año 2019 hasta el 2025, exceptuando el año 2020 por las restricciones a causa del Covid-19, se observa cómo ha variado en positivo en el intervalo analizado, mostrando asimismo previsiones optimistas para el 2024 y 2025.



Gráfico 1.4: Evolución del volumen de negocio del turismo médico (2019-2025)

Fuente: https://www.tourinews.es/destinos-turismo/turismo-medico-crecimiento-alcanzara-182000-millones-euros-2025_4470967_102.html

En idéntico sentido, un estudio de la consultora Glasgow Research & Consulting revela que en 2025 habrá unos 44 millones de personas viajando por todo el mundo para recibir tratamientos médicos. Y se estima que para 2030 se superen con creces estas cifras, explicado en cierta medida por la creciente aparición de plataformas digitales que hacen de nexo entre el visitante y las instalaciones sanitarias, divulgando prácticas médicas, y gestionando todo el entramado burocrático desde el prisma sanitario, destacando en España a modo de ejemplo Spaincare, que engloba proyectos relacionados como Valencia Salud o Tenerife Destino Medico (OMT,2023, Spaincares,2023).

Muchas de las actividades pertenecientes al turismo de salud ya se practicaban en la antigüedad, fundamentalmente vinculadas con el termalismo (hidroterapia, etc.), como mencionaré en el siguiente capítulo, pero ha sido sin duda en estas últimas décadas cuando más se ha empezado a fomentar y a realizar este tipo de actividades y su diversificación como hemos señalado anteriormente.

CAPÍTULO 2
EL TURISMO DE SALUD:
UNA PERSPECTIVA
CRONOLÓGICA

2.1.-Un paso por la prehistoria

Desde que hay conocimientos, el agua ha sido siempre considerado un elemento de la naturaleza con un fuerte componente terapéutico, tanto en las primeras tribus como en los principales pueblos primitivos. Hay evidencias, a través del legado cultural heredado (antiguas pinturas rupestres) en las que se advierte una fuerte convicción del hombre prehistórico de sus bondades usada en tratamientos para alivio de ciertas enfermedades y dolores (V. Figura 2.5).



Figura 2.5: Dos hombres en la prehistoria empleando agua con fin terapéutico

Fuente: <https://talayots.es/historia-prehistorica/uso-terapeutico-del-agua-en-la-prehistoria-una-mirada-fascinante/>

Así, a lo largo de este periodo se emplearon numerosas técnicas en las que ésta era considerada vital y primordial para paliar los problemas de salud. Entre los principales métodos que se empleaban destacaban los baños rituales o la utilización de aguas con propiedades medicinales para aliviar diversas dolencias. Gracias a numerosas investigaciones arqueológicas se ha podido demostrar con certeza que nuestros antiguos antepasados empleaban y hacían uso del agua como principal “medicamento” en la prehistoria, por lo que, aunque hoy en día el concepto de turismo de salud está muy diversificado y con numerosas tipologías, puede afirmarse que, la hidroterapia y el termalismo (aguas con propiedades terapéuticas) está en sus orígenes. También es importante destacar que, según las fuentes consultadas, los territorios que contaban con aguas termales se transformaron en lugares con un incremento de poder y jerarquía en la escala territorial, así como lugares de peregrinación religiosa¹. Las páginas que siguen se centran en la importancia del agua como medicina en las diferentes civilizaciones históricas

¹ La información de este apartado es una síntesis obtenida de:

- <https://talayots.es/historia-prehistorica/uso-terapeutico-del-agua-en-la-prehistoria-una-mirada-fascinante/> (última fecha de consulta 10/03/2024)

2.2.-Una breve aproximación a las civilizaciones históricas más importantes

Aunque el mayor esplendor de la hidroterapia fue en la civilización griega y romana hago una mención inicial a la fenicia, egipcia y judía, debido a su interés ². En la cultura fenicia el agua era un componente que resultaba primordial, construyendo templos en lugares donde se hallaban aguas termales con el fin de beneficiar a aquellas personas que tenían ciertas dolencias. Estos espacios eran considerados sitios de purificación donde residían los dioses. Lo mismo sucedía en la civilización egipcia. En este caso, los lugares donde los egipcios realizaban sus santuarios para los peregrinajes con fines médicos se encontraban cerca de sitios donde abundaba el recurso hídrico (muchos de ellos situados próximos al mar Mediterráneo), como era el caso de ríos, mares u otros similares. De este modo, las personas enfermas podían hacer oración o rendir culto a sus deidades a la vez que se beneficiaban de las ventajas de las aguas termales. Ejemplo de ello es la terma milenaria de Siwa en Egipto (V. Figura 2.6).



Figura 2.6: Terma milenaria en Siwa

Fuente: <https://rove.me/es/to/egypt/mineral-springs-in-siwa-oasis>

En cuanto a la sociedad judía, el uso de los baños lo veían como un aspecto más ritual, pero asimismo consideraban que gracias a la limpieza del cuerpo lograban más pureza moral.

² La información de este apartado la he encontrado en las siguientes páginas web:

- <https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/626/424> (última fecha de consulta 10/03/2024)
- <https://rove.me/es/to/egypt/mineral-springs-in-siwa-oasis> (última fecha de consulta 10/03/2024)
- <https://www.iagua.es/blogs/darya-ahmadi-asadi/simbolismo-religioso-agua> (última fecha de consulta 10/03/2024)

GRECIA Y ROMA

Las civilizaciones griega y romana sabían que la limpieza era de vital importancia para la salud, tener un cuerpo sano y una forma importante de homenajear a sus dioses³.

Con relación a los griegos, usaban los baños con propiedades minerales con el fin de curarse; de hecho, hay una gran variedad de baños dentro de la civilización griega entre los que destacan los siguientes:

- Los baños con arcillas cuyo objetivo tenía eliminar las toxinas que el cuerpo contenía.
- Los baños con hojas de laurel realizados con el fin de estimular la circulación reducir ciertos dolores articulares.
- Los baños con agua mezclada con lavanda que tenían como fin aliviar las tensiones.

Los establecimientos de hidroterapia se convirtieron en un modelo de vida, asimismo como espacios de reunión.



Figura 2.7: Baños termales griegos

Fuente: <https://www.panoramagriego.gr/aguas-termales-de-grecia/>

Con respecto a la civilización romana, es sobradamente conocido que los romanos eran reconocidos por su gran habilidad en el ámbito de la ingeniería, entre las que destacaban, como no, sus impresionantes infraestructuras de baño. Éstos tenían una ornamentación excelente ya que contaban con amplios mosaicos y grandes cúpulas. El fuego calentaba y provocaba que los suelos de mármol llegaran a alcanzar temperaturas muy elevadas lo

³ La información de este apartado la he encontrado en las siguientes páginas:

- <https://www.panoramagriego.gr/aguas-termales-de-grecia/>
(última fecha de consulta 12/03/2024)
- <https://hammamalandalus.com/blog/banos-griegos-termas-romanas-origen-del-hammam/>
(última fecha de consulta 12/03/2024)

que llevaba de manera directa a que los bañistas se protegieran los pies utilizando calzado apropiado. Caracterizados por su actitud competitiva, llegaron a crear termas de grandes dimensiones (V. Figura 2.8). Al igual que con la sociedad griega estos lugares se convirtieron para los romanos en los principales centros de socialización, así como lugares en las que el agua se empleaba como fin curativo.



Figura 2.8: Recreación de las termas de Caracalla (Roma)

Fuente: https://www.elespanol.com/historia/mayor-balneario-antigua-roma-dimensiones-enormes-puede-visitarse/813168794_0.html

MUNDO ÁRABE Y CRISTIANO

La religión islámica, desde sus inicios, ha tenido el agua como un elemento esencial para la vida⁴. Mahoma, en el libro sagrado del Corán, menciona al agua como un factor primordial como higiene y cuidado del cuerpo. El agua y la religión iban de la mano para toda la sociedad islámica, tanto que el Corán afirma que “de agua hicimos a todo ser viviente”. Si es cierto que, al inicio, los baños árabes solo estaban al alcance de la sociedad más pudiente, sin embargo, con el paso de los años se fue expandiendo para que pudieran hacer uso y disfrute de éstas todo tipo de clase social.

⁴ La información de este apartado la he encontrado en las siguientes páginas:

- <https://hammamandalus.com/blog/sonido-del-agua-mundo-arabe/> (consultado el 12/03/2024)
- <https://www.man.es/man/dam/jcr:261c2fa3-e890-43c3-9738-9bddeb94c4df/man-piezames-2016-12-arcaduz-rev.pdf> (última fecha de consulta 12/03/2024)

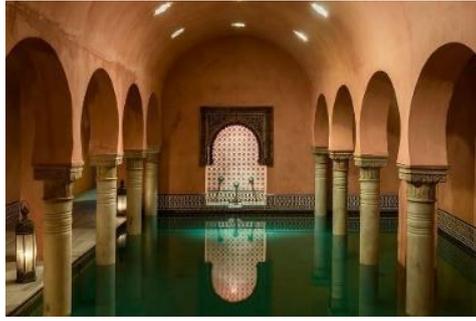


Figura 2.9: Recreación de Baños Hamman en Granada

Fuente: https://www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187441-d243686-Reviews-Hammam_Al_Andalus_Granada-Granada_Province_of_Granada_Andalucia.html

La civilización bizantina fue otra de las cuáles valoró el agua como elemento principal entre su religión y sociedad. La gran mayoría de los edificios termales de los bizantinos contaban con una sala que contenía una bóveda calentada con vapor de agua. Al igual que ocurrió con otras culturas, estos lugares pasaron a ser centros de reunión entre la población. Otra de las civilizaciones a mencionar dada su gran historia fue la del cristianismo⁵. Una vez que los Reyes Católicos consiguen expulsar a los musulmanes, las tradiciones islámicas se desvanecen. Para el cristianismo, el uso de los baños termales tenía un significado totalmente distinto al que la mayoría de las civilizaciones, pues esta religión los consideraba “lugares de tentación”, en los que no veían con normalidad que hombres y mujeres se pudieran bañar en estos lugares de manera conjunta. Este pensamiento de la civilización cristiana sumado a la caída del Imperio Romano significó que el uso de las aguas termales fuera desapareciendo. Los cristianos, principalmente, hacían el uso del agua con fines religiosos únicamente en el momento del bautizo.

⁵ La información de este apartado la he encontrado en las siguientes páginas:

- <https://www.fundacioncanal.com/canaleduca/wp-content/uploads/2015/09/Agua-sagrada.pdf> (última fecha de consulta 12/03/2024)
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Agua_de_vida_\(cristianismo\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Agua_de_vida_(cristianismo))(fecha consulta 12/03/2024)



Figura 2.10: Cortejo del bautizo del príncipe Juan, hijo de los Reyes Católicos.

Fuente: <https://www.museodelprado.es/coleccion/obra-de-arte/cortejo-del-bautizo-del-principe-juan-hijo-de-los/42880e55-d38c-4af1-81fd-a0b78ae82e06>

DE LA EDAD MODERNA HASTA EL SIGLO XX

Se ha de decir que, durante toda la siguiente época, perteneciente a la Edad Moderna, es decir, a inicios del siglo XV y del Renacimiento, los baños termales no tuvieron tanto protagonismo. El siglo XVI supuso un cambio ya que tras la aparición de la imprenta se produjo un aumento de lectura y nuevos conocimientos entre la sociedad que llevaron a conocer a fondo a la población los beneficios del agua para la salud provocando un resurgimiento del turismo de salud y de los baños termales. Comenzaron a aparecer ciudades con aguas termales como fueron Aachen (en Alemania) o Vichy (en Francia), visitados con frecuencia por los reyes de la época, y estamentos sociales de mayor poder adquisitivo. Los siglos XVII y XVIII siguieron siendo una época de gran auge para la hidroterapia, ya que seguían descubriendo la importancia que tenía el agua para la salud.

El siglo XIX gracias a los avances en la accesibilidad, concretamente en el mundo ferroviario, se facilitaron los viajes. Precisamente, y en el caso concreto de España, el éxito turístico de centros balnearios en determinadas zonas costeras del norte como Santander, Zarautz, San Sebastián no se entiende sin el surgimiento del ferrocarril, que permitiría su desplazamiento desde la capital del reino, Madrid, a la realeza con toda su corte e incipiente burguesía. Se trataba de viajes donde los baños de mar en las playas de El Sardinero o La Concha eran el motivo de la visita, para mitigar exclusivamente dolencias cutáneas y articulares, pero ignorando al astro rey.

De este modo, podemos afirmar que el turismo de sol y playa que conocemos hoy en día tiene en cierto modo sus inicios y claros vínculos con el turismo de salud, permitiendo la creación de majestuosas estructuras para el baño, termas y balnearios, hoteles exclusivos, grandes palacios y casinos en zonas de costa que perviven en la actualidad como legado de entonces, destacando los hoteles como el María Cristina o el de Londres e Inglaterra, el Palacio de Miramar y el antiguo Gran Casino Kursaal en San Sebastián, o el Palacio Real y el Gran Casino en Santander. Este periodo, que va desde fines del siglo XIX hasta los años 20 del siglo XX, constituyó una época de gran esplendor y desarrollo turístico denominada *Belle Epoque*.

Durante el siglo XX, especialmente después de las dos guerras mundiales y con el inicio del proceso de la industrialización y otros cambios sociológicos, etc. (surgimiento del proletariado, reconocimiento de las vacaciones, mejoras en la accesibilidad y nivel cultural...), el turismo de salud se “democratizó” provocando su aumento a todo el espectro social con especial hincapié en la visita a balnearios. El único objetivo no era curar dolencias, sino desconectar y también prevenir ciertas enfermedades provocadas por el estrés y la rutina diaria del trabajo.

Con todo, el producto turístico estrella en España era y sigue siendo el turismo de sol y playa, con el desarrollo turístico en los años 60 y 70 y la creación de centros o polos turísticos en distintos lugares de España, de tal modo que por un lado, se inicia el *boom* del turismo de sol y playa tal y como lo entendemos hoy en día, en tanto que turismo de masas motivado por la búsqueda del sol y baños de mar en zonas donde las bondades del clima lo permitían (costas del Mediterráneo, archipiélagos balear y canario, etc.) y el turismo de salud termal o de balnearios propiamente dicho como otro producto turístico diferenciado.

2.3.- El turismo de salud desde el año 2000

Desde comienzos del siglo XXI hasta la actualidad se ha podido ver como el turismo de salud se ha ido incrementando a lo largo de estos últimos años, situándose entre uno de los turismos más conocidos y con más progreso hoy en día. Ya en el capítulo 1 se señala cómo la sociedad lo ha ido practicando cada vez más en los últimos años.

El turismo de salud desde fines del siglo pasado hasta la actualidad también se ha ido complejizando y diversificando. Como sabemos, las actividades principales se encaminan a lograr el equilibrio físico y psíquico del turista mediante distintas terapias naturales: desde la hidroterapia (aguas mineromedicinales), pasando por tratamientos con fangos, algas, chorros de aguja, baños, masajes, etc... Realizada normalmente en balnearios o al aire libre (en lugares con surgencias de agua termal), esta actividad ha ido derivando en los últimos lustros en una actividad que puede realizarse también en clínicas especializadas que a modo de suntuosos hoteles ofrecen curas de adelgazamiento, terapias anti-estrés, acupuntura, cirugía estética y otras modalidades médicas donde se practican todos los subtipos de turismo de salud que hemos comentado en el apartado teórico (Calabouig y Ministrál, 1999, p.30).

Sin duda nos encontramos ante una clase de turismo en estado emergente en el que cada vez más establecimientos ofrecen estos servicios.

CAPÍTULO 3
EL TURISMO DE SALUD EN
EL MUNDO Y EN ESPAÑA

3.1. - Contexto internacional y destinos más influyentes

La perspectiva cronológica nos ha demostrado el aumento y difusión espacial del turismo de salud. En efecto, con el paso del tiempo, hay cada vez más personas interesadas en este turismo. Son varios los factores claves a la hora de elegir el modelo de turismo por parte de la demanda, a saber, los gustos, motivaciones y necesidades de los turistas en primer término, y, también el segmento de mercado o *target* tiene su influencia. Así, relacionado con esto último, mientras que las personas con una edad ya más avanzada piensan primeramente en tratamientos que les ayuden en mantenerse en forma, hay otros, como los *millennialls* que se decantan más por el bienestar físico y mental⁶. Obviamente la calidad, la cantidad y el precio de los servicios influyen de manera directa entre los consumidores. Las infraestructuras, la estabilidad política y social, la sanidad, la seguridad son una serie de elementos que provocan que los consumidores se decanten por un país u otro (Vera, coord.:2003,2011).

En clave geográfica, y aunque tras la pandemia toda clase de turismo y servicios sufrieron una serie de consecuencias negativas, el turismo médico se ha mantenido como una de las tipologías con mayor resistencia a pesar de las adversidades. Entre los destinos más visitados hoy en día por motivos de salud se encuentran Canadá, Singapur, Japón, España, Reino Unido, Dubái, Costa Rica, Israel, Abu Dabi e India de acuerdo con Medical Tourism Index. Este índice realiza una clasificación de casi 50 destinos de salud, y lo hace examinando tres parámetros: atractivo del destino, cantidad y calidad de los establecimientos y servicios sanitarios y potencialidad para cubrir óptima asistencia médica de calidad (Medical Tourism, 2021). Así lo atestigua igualmente la información publicada en prensa digital *saludiarío*⁷. En la figura 3.11 se puede ver las naciones que reciben mayor turismo médico en la actualidad, incluida España.

⁶ La información de este apartado se ha encontrado en: https://www.autopista.es/planeta2030/espana-entre-diez-mejores-destinos-turismo-salud-mundo_258305_102.html#:~:text=Por%20delante%20de%20nuestro%20pa%C3%ADs,e%20India%20cierran%20este%20ranking.&text=Un%20ranking%20con%20los%20diez,Espa%C3%B1a%20en%20el%20cuarto%20lugar. (última fecha de consulta 26/03/2024)

⁷ recuperado de: <https://www.saludiarío.com/paises-lideres-turismo-medico/> (consultado el 1 de Abril de 2024)

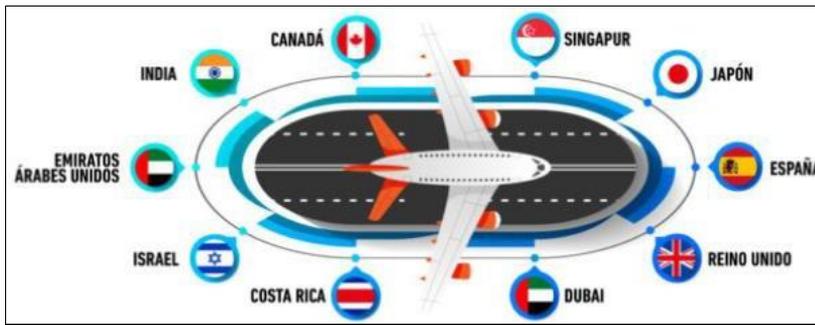


FIGURA 3.11: Países más visitados por turismo de salud y médico
 Fuente: _ <https://www.saludiario.com/paises-lideres-turismo-medico/>

- Canadá

La principal razón por la que este país es el más frecuentado hoy en día es la proximidad que cuenta con Estados Unidos, además, gracias a su solidez en la industria del turismo y la calidad y servicios que ofrece en el ámbito médico, todo lo cual le han colocado en los primeros puestos de este ranking. No obstante, como aspectos negativos, caben destacar que el aumento de turistas a este país para realizar turismo médico ha provocado una masificación turística, afectando negativamente a la sostenibilidad del sistema, generando largas listas de espera, así como subida de precios e incluso que muchas personas del propio país tengan que irse a otros países si quieren practicar este turismo.

- Singapur

Es el segundo país de todo el planeta que más turistas reciben para realizar este turismo debido a su tecnología muy avanzada que lo sitúa en primera posición en cuanto calidad se refiere. Además, su magnífica ubicación geográfica hace que personas de países vecinos como Indonesia y Malasia vayan a este país a practicarlo. Hay que destacar que, gracias a las nuevas tecnologías, y en términos de calidad- precio comparado con otros países le hacen un país muy atractivo para otras naciones con gran población como son el caso de China e India, atrayendo miles de personas anualmente.

- Japón

Su moderno sistema sanitario, así como su tecnología han convertido al país nipón en uno de los preferidos para practicar el turismo médico también. El bajo coste de los servicios es otros de los elementos que le hace diferenciarse del resto en comparación con otros países como Estados Unidos en el que los mismos servicios ofrecidos cuentan con precios bastante más elevados. La mayoría de los turistas que recibe Japón son de China oriental. La relación calidad-precio, así como la proximidad al país se convierte en uno

de los lugares preferidos por los chinos.

Actualmente, en el número 4 del ranking se encuentra España. Por su interés, se estudiará posteriormente.

- Reino Unido

En quinto lugar, se encuentra otro país europeo, Reino Unido. A pesar de que los costes médicos son más elevados que en otros países como es el caso del nuestro, siguen siendo mucho más económicos que otros países competitivos como es el caso de Estados Unidos. La gran variedad de servicios que ofrecen, así como su calidad le hacen un lugar muy atractivo para muchos turistas pertenecientes principalmente de Europa.

En sentido similar, otros países menos desarrollados han visto en este tipo de turismo una oportunidad para aumentar sus visitas e ingresos, invirtiendo en ello. Según Sag y Zengul (2019), los más visitados son Colombia, Costa Rica, Cuba, India Malasia, México, Taiwán, Tailandia y Turquía. Este último país se ha convertido en destino *top* en injertos de pelo y cirugía estética con una enorme demanda procedente de países árabes y Europa, entre ellos España. Como es conocido sobradamente la alopecia es un problema que afecta a millones de personas, para mucha gente es un verdadero complejo y buscan soluciones de manera continuada. Son dos los factores que hacen que reciban tantos turistas: De un lado, sus precios muy económicos en comparación con otros países que ofrecen este servicio, así como su buena posición geográfica. Del mismo modo, el gran potencial de todo tipo de turismo que ofrece este país hace que los turistas decidan decantarse con mayor facilidad por éste, que oferta paquetes turísticos en los que se combina el turismo médico-estético con el cultural, sol y playa, etc. Es cierto que en el último año muchos más países están ofreciendo esta clase de servicios, entre ellos España y a un precio similar al del país otomano, provocando un ligero descenso de visitas para practicar estos servicios en la nación euroasiática.

Tasa de crecimiento anual del gasto en turismo de bienestar

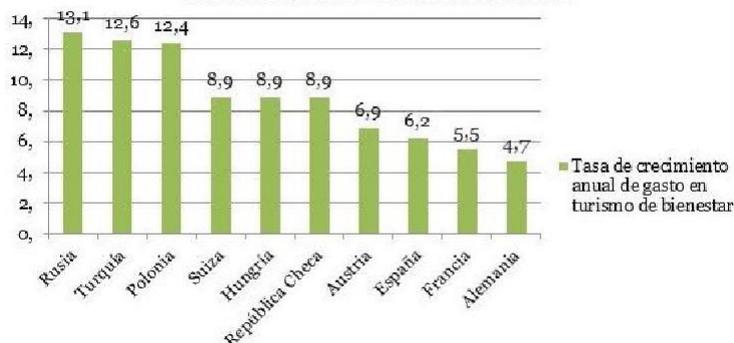


Gráfico 3.12: Crecimiento de gasto anual en turismo de bienestar

Fuente: <http://www.aept.org/informe-ostelea-turismo-salud>

Por otro lado, y en lo relativo al turismo de bienestar o wellness, a lo largo de los últimos años países como Rusia, Turquía o Polonia han visto incrementado su gasto anual en el turismo de bienestar como se visualiza en la imagen 3.12. Cabe destacar que en los últimos dos años Rusia ha bajado su gasto anual debido a la guerra con Ucrania. No obstante, hoy en día sigue manteniéndose en posiciones elevadas. Asimismo, debido a las restricciones que padece el país, muchas personas de la nación rusa practican esta clase de turismo en su propio país según la fuente consultada.

3.2. - Situación en España y algunos de los destinos más frecuentados

Como se ha apuntado anteriormente, nuestro país se posiciona como uno de los principales destinos de salud a nivel mundial, ocupando el cuarto puesto en el ranking de destinos más visitados en esta categoría de turismo, particularmente en turismo médico, lo que permite señalar, en una primera aproximación, que está muy bien situada. Además, y como apuntan algunos autores como Horowitz *et al.*, (2007). dispone de una gran infraestructura para su aprovechamiento óptimo. Relacionado con ello, y como sugieren Fetscherin y Stephano (2016) la sanidad española cumple con las exigencias en materia de oferta, calidad y pago de los tratamientos. Su importancia como destino de salud se explica en buena medida por la combinación entre una gran oferta sanitaria y de bienestar y su experiencia dilatada como destino turístico de primer nivel, haciendo que este tipo de turismo adquiriera un carácter estratégico desde la perspectiva económica.

Como es sabido, es uno de los países más visitado del mundo, ocupando las primeras posiciones en el ranking turístico. Los factores naturales, entre ellos las bondades de su clima, así como la variedad y diversidad de recursos territoriales culturales y de todo tipo

en áreas costeras y de interior, suponen un aliciente extra para que un turista de salud, además de visitar España por este motivo, pueda disfrutar aquí de sus vacaciones debido a su competitividad como destino turístico.

Desde la perspectiva de la oferta, cuenta con más de 800 hospitales, de los cuales la mitad aproximadamente públicos, siendo Cataluña, Andalucía y Madrid las tres comunidades con mayor infraestructura para turismo sanitario (Ministerio de Sanidad, 2022).

Desde la perspectiva de la demanda, se trata de un turista de origen mayoritariamente procedente de Europa. Los mayores mercados emisores de turistas de salud hacia España son el Reino Unido, Alemania y Francia. La proximidad en algunos casos, las mejoras en la accesibilidad y la tarjeta sanitaria europea que permite viajar por motivos de salud a cualquiera de los ciudadanos con nacionalidad europea serían algunos de los motivos explicativos (Lizarralde, 2013). La cirugía estética y bariátrica, la odontología, geriatría y las técnicas de fertilidad despuntan entre la finalidad de las visitas internacionales por turismo de salud en España.

Desde el punto de vista económico, y de acuerdo con los datos del INE, España multiplicó por siete su facturación en el quinquenio previo a la pandemia (2015-2019), recuperando sus niveles en 2022. En esta recuperación se aprecia un incremento del casi el 25% en el gasto medio diario y una disminución de la estancia media del 66%, lo que evidencia el aumento de turistas por motivos de salud y su potencialidad futura (INE, varios años).

Como se mencionó con anterioridad muchos de las personas buscan estabilidad social y política, seguridad, avances tecnológicos... En menor o mayor medida España es un país que lo ofrece, y esto provoca que millones de personas de distintos países vengan a practicarlo. Además, otros elementos como el precio o la presencia de médicos reputados hacen que sea todavía más un lugar muy atractivo.

España se encuentra también como pionera en el servicio de turismo estético, con punto fuerte en sus cirugías plásticas, aunque caben destacar otro tipo de servicios como los ortopédicos y los dentales que entran dentro del turismo médico. Asimismo, en los últimos años se han incrementado la creación de clínicas de injertos capilares en ciudades como Madrid o Barcelona provocando que sea uno de los mayores competidores para Turquía en lo que a estos servicios nos referimos.

Como se ha demostrado a lo largo del trabajo el turismo de salud tiene muchas variedades, y España en ello, también es muy completa. No solamente ofrece los tipos de turismo mencionados arriba, sino que, además proporciona las tipologías explicadas en el capítulo 1. De este modo, es muy atractiva por su oferta en turismo de bienestar o *wellnes*. Esto la convierte un país único en todo el planeta gracias a la gran diversidad de servicios que ofrece, si bien de forma desigual según las comunidades autónomas como muestra el gráfico 3.13. En él se puede ver cómo están distribuidos los turistas en nuestro país desde la perspectiva del turismo de bienestar.

Distribución de los turistas de wellness por CCAA de destino



Gráfico 3.13: Distribución de los turistas de bienestar por CCAA

Fuente: <https://www.nexotur.com/noticia/88793/nexotur/la-aportacion-del-turismo-de-salud-se-duplicara-en-espana-en-cinco-anos.html>

Como se aprecia en el gráfico, la distribución de turistas *wellness* está muy repartida en todo nuestro territorio, destacando cuatro comunidades: Cataluña, Andalucía, Comunidad Valenciana y las Islas Canarias.

El gran volumen que concentran está equiparado con la gran cantidad de servicios que ofrecen relacionados con el turismo de bienestar, sin olvidar que también tienen muy buenas instalaciones y servicios en turismo médico.

No obstante, hay otras comunidades más especializadas en proporcionar otros servicios más específicos como *termalismo* y que estas cuatro comunidades mencionadas ofrecen también, por supuesto, pero en menor medida. Entre ellas Aragón, Comunidad Valenciana, Andalucía, País Vasco, el Principado de Asturias, Castilla y León y la Comunidad Gallega, destacando sus balnearios, centros holísticos u hoteles especializados con una gran variedad y diversidad de servicios de termalismo, como por ejemplo el Hotel seleccionado para realizar el estudio del caso en este y trabajo: el *Gran hotel balneario Isla de la Toja*, situado en Galicia⁸. Con el fin de ahondar más en este tema, he decidido seleccionar siete centros ubicados en destinos específicos relevantes en *termalismo* en nuestro país basándome en los gráficos 3.13 y 3.14. De todas ellas hablo brevemente, pero indico su página web al final de la página para poder ver con más detalles todo lo que ofrecen estos lugares.

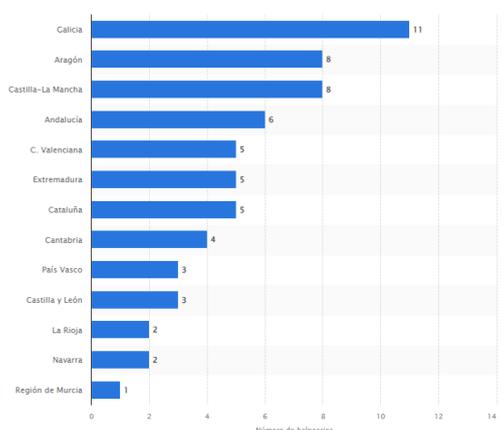


Gráfico 3.14: Distribución por CCAA de balnearios en 2022

Fuente: <https://es.statista.com/estadisticas/642875/balnearios-activos-segun-comunidad-autonoma-en-espana/>

Galicia será explicado más adelante, teniendo un apartado para ella únicamente, ya que como se mencionó a lo largo del trabajo sobre todo me centro en la importancia del turismo termal y de bienestar en la comunidad gallega.

⁸ https://www.eurostarshotels.com/eurostars-gran-hotel-la-toja/balneario-y-club-termal.html?referer_code=bs1gg11ww (última fecha de consulta 28/04/2024)

ARAGÓN:

• BALNEARIO DE PANTICOSA:

Es uno de los hoteles más completos de toda la comunidad aragonesa, cuenta con 3 edificios, Gran Hotel, Hotel Continental 1 y el Balneario de Termas de Tiberio que cuenta con más de 8500 m2 enfocados a la hidroterapia. Junto al balneario, en el Hotel Continental 2, se encuentra un Centro Sanitario Termo Medicinal⁹.

CASTILLA LA MANCHA:

• BALNEARIO DE LA CONCEPCIÓN:

Situado en la provincia de Albacete tiene como principales objetivos bienestar y salud. Gran complejo hostelero con más de 220 habitaciones situadas en 5 edificios distintos. Cuenta con una gran variedad de servicios como son balneoterapia, técnicas termales, tratamientos de estética y tratamientos en pareja¹⁰.

ANDALUCÍA:

• TERMAS DE HISPALIS:

Ubicado en pleno corazón de la ciudad sevillana ofrece un entorno único y mítico donde se recrean las termas de la Antigua Roma provocando un viaje hacia el pasado. Asimismo, se ofrecen numerosos packs en los que se puede combinar del circuito termal más un masaje relajante, incluso con la posibilidad de disfrutar también de unos tes o zumos para que la experiencia sea aún más placentera¹¹.

COMUNIDAD VALENCIANA:

• SPA WELLNESS PLAZA MERCADO:

Localizado en la ciudad de Valencia se haya este lugar idóneo para relajarse y conectar con tu yo interior. Ofrece una superficie de más de 100m en los que se encuentra una terma romana, una piscina y una zona de masajes, a elegir, si en pareja o de manera individual¹².

⁹ <https://www.formigal-panticosa.com/hotel-balneario-de-panticosa.html> (última fecha de consulta 14/05/2024)

¹⁰ <https://balneariodelaconcepcion.es/el-balneario/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

¹¹ <https://termasdehispalis.com/producto/circuito-hispalis-para-dos/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

PAÍS VASCO:

- **COMPLEJO TERMAL LA PERLA:**

Cuenta con centro de talasoterapia ubicado junto con la playa de la Concha de Donostia-San Sebastián, siendo uno de los centros referentes en el panorama nacional. Sus tratamientos cosméticos son otro de los puntos fuertes ya que posee un equipo con una tecnología muy avanzada, en definitiva, el lugar perfecto para sentirse y verse mejor¹³.

ASTURIAS:

- **LAS CALDAS DE VILLA TERMAL**

Fundado en 1776, es un sitio ideal para recuperarse de prácticas deportivas y otras dolencias, cuenta con aguas termales mineromedicinales que brotan de su propio manantial, es un lugar ideal de desconexión y descanso, además de ser uno de los resorts más prestigiosos de todo el Principado de Asturias¹⁴.

CASTILLA Y LEÓN:

- **CASTILLA TERMAL (OLMEDO)**

Situado en la provincia de Valladolid, es un hotel con 82 habitaciones que ofrece numerosos servicios wellness entre los que destacan la piscina termal y el Patio Mudéjar, lugar donde se hacen recorridos entre espacios húmedos y secos, frío y calor con el fin de eliminar toxinas de nuestro cuerpo, descongestionar las vías respiratorias y estimular la sangre¹⁵.

3.2.1 Galicia como destino destacado en turismo y salud

Es una de las comunidades autónomas que cuenta con más recursos en lo que a turismo de bienestar se refiere. Cuenta con una gran riqueza mineromedicinal en sus suelos, siendo así uno de los principales lugares de referencia en nuestro país, además de encontrarse a la vanguardia en el ámbito del termalismo.

¹² <https://myrhotels.com/hoteles/hotel-spa-plaza-mercado/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

¹³ <https://la-perla.net/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

¹⁴ <https://www.lascaldasvillatermal.com/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

¹⁵ <https://www.castillatermal.com/hoteles/castilla-y-leon/castilla-termal-olmedo/balneario/experiencia-patio-mudejar/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

Tiene un balance total de 300 captaciones de aguas termales, además de numerosas aguas medicinales y son 21 los balnearios con los que cuenta en primera posición con la *Q de Calidad Turística.

El termalismo no para de crecer en la comunidad gallega, y se encuentra en continua evolución. Se han implantado medidas como el *Plan Territorial de Desarrollo Turístico en Destino 2024-2026*. Impulsada por la Xunta de Galicia su propósito es modernizar las infraestructuras existentes, promover nuevos productos turísticos y fomentar la sostenibilidad. Para ello, dispone de un presupuesto de 23,23 millones de euros destinados, además de al turismo termal a otros tipos de turismo como el cultural o el de sol y playa¹⁶.

Galicia es la comunidad autónoma que cuenta con más balnearios en nuestro país. (V. gráfica 3.14 arriba). Además, cuenta con numerosas termas al aire libre, con todo lo que conlleva en materia de infraestructuras y servicios complementarios y de apoyo.

En este marco, el actual presidente de la comunidad, Alfonso Rueda, afirmó a finales de 2022 que el termalismo puede ayudar a desestacionalizar el turismo, además de defender Galicia como un referente a nivel europeo ¹⁷.

Dos lugares emblemáticos de la comunidad gallega son el Balneario de Mondariz y las Termas de Outariz.

- Balneario de Mondariz en Pontevedra

Es posiblemente el balneario más conocido de toda España, y está entre los mejores valorados de toda Europa. Es un lugar idóneo para la desconexión física y mental de nuestro organismo, cuenta con una increíble fusión entre las termas de la antigüedad, y posee infinidad de servicios, todos ellos de elevada calidad.

• ¹⁶ https://www.agenttravel.es/noticia-046980_Alfonso-Rueda-defiende-Galicia-como--referente-a-nivel-europeo--en-turismo-termal-y-de-salud.html

• (última fecha de consulta 22/05/2024)

• ¹⁷ <https://tur43.es/bienestar/termalismo/galicia-quiere-consolidarse-como-el-referente-del-turismo-termal.html> (última fecha de consulta 22/05/2024)

- Termas de Outariz

La mayoría de las termas al aire libre que se encuentran en la comunidad gallega se encuentra en la provincia de Ourense. Entre ellas, he seleccionado las termas de Outariz, localizadas junto al río Miño. Es un espacio que combina la cultura balnearia de Japón con la autóctona. Tiene once termas exteriores y tres interiores, además de chorros, jacuzzis, baños de contraste, cuevas, saunas etc. conformando un escenario completo de servicios que ofrecer (V. imagen 3.15).



Figura 3.15: Termas de Outariz

Fuente: <https://www.hoteles.net/ourense/outariz-turismo-termal-ourense.html>

Tras haber seleccionado algunos de los lugares más emblemáticos tanto del panorama internacional como nacional, focalizo mi atención en el *Gran hotel balneario La Toja*, integrado en la cadena hotelera Eurostars, grupo en el que trabajo actualmente en Segovia y que he seleccionado como estudio de caso dada su importancia e interés en la temática de mi TFG. Con carácter previo me gustaría apuntar que el hotel elegido se encuentra muy próximo a otro establecimiento también perteneciente a la cadena citada, que es el *Eurostars Isla de la Toja* (Illa Da Toxa en gallego). Ya que ambos han estado a lo largo de la historia juntos y vinculados debido a su cercanía, en algunos aspectos se mencionan conjuntamente.

CAPÍTULO 4
ESTUDIO DE CASO:
EUROSTARS GRAN HOTEL
LA TOJA

4.1. - Historia del Eurostars Gran Hotel La Toja

A comienzos del siglo XX, en 1907, el empresario José Riestra López, Marqués de Riestra se decantó por este lugar, ubicado en plena ría de Arousa, (Pontevedra) gracias al descubrimiento que se hizo en esta zona. En el subsuelo de la isla se encontraron aguas y barros medicinales, demostradas científicamente por el químico Antonio Casares provocando que el aristócrata, en aquel tiempo una de las personas con mayor poder adquisitivo sino el que más en Galicia, decidiera aprovechar las bondades naturales de este entorno para construir un hotel en él¹⁸.

Tras encontrar un socio, adquirieron la isla, creando una fábrica de productos de higiene. Empresario de éxito en todos sus negocios, quiso además convertir a la Toja en uno de los mayores balnearios de todo el continente europeo, y lo consiguió. De hecho, en sus comienzos este lugar estaba dividido en dos partes; por un lado, un hotel propiamente dicho con 70 habitaciones; y por otro, infraestructuras e instalaciones de todo tipo complementarias y de apoyo destacando el balneario, así como campo de golf, actividades náuticas y paseos por la naturaleza entre las más aclamadas. Esto produjo que se convirtiera en el resort más lujoso del panorama nacional en ese momento.

Asimismo, una de las acciones que hizo el marqués con el fin de promocionar este lugar y que llegara a toda clase de personas, fue la de contactar con la escritora Emilia Pardo-Bazán para elaborar una monografía sobre la isla. La importancia que tenía la escritora en aquel momento, así como sus publicaciones sobre la isla, los recursos hídricos y sus propiedades terapéuticas, las leyendas que se escondían bajo este entorno, etc. sirvieron de auténtico plan de marketing y promoción del lugar y, por ende, de este establecimiento provocando que fuera aún mucho más conocido entre toda la sociedad.

¹⁸ Información basada en:

<https://www.lavanguardia.com/magazine/experiencias/20210903/7672507/curiosa-historia-gran-hotel-toja-primer-resort-espana.html> (consultada el 24/05/2024)



Figura 4.16: Foto antigua del Gran Hotel La Toja en sus inicios

Fuente: <https://www.revistavanityfair.es/lujo/lifestyle/articulos/el-gran-hotel-la-toja-historia/50652>

Tras la muerte del marqués en 1923, toda el área acabó vendiéndose a gran escala como una importante inversión de negocio. Años después, en 1929, el hotel sufre un incendio de grandes dimensiones y todos los bienes del hotel pasaron a formar parte del empresario Pedro Barrié de la Maza. Curiosamente Barrié fue uno de los precursores de que el famoso Pazo de Meirás (antiguo hogar de Emilia Pardo-Bazán), fuera finalmente usado como residencia veraniega para Francisco Franco, que le otorgó el título nobiliario del Conde de FENOSA, por su gran iniciativa y persistencia para generar riqueza.

En relación al hotel acabó reconstruyéndose de nuevo, mostrando la arquitectura con la que cuenta en la actualidad, pero pasando de tener 70 habitaciones a 200. Durante todo el siglo XX el hotel acogió a importantes celebridades como fueron: Henry Kissinger, los reyes de España o el jefe del Comando Supremo Europeo de la OTAN entre los más distinguidos.

El ya Conde D. Pedro Barrié De La Maza introdujo el hotel dentro de las acciones del Banco Pastor, que años después se fusionaría con el Banco Popular, aunque más tarde todo ello sería absorbido por el famoso Banco Santander. Ese año, en 2018, aprovechando toda esta serie de cambios, el reputado empresario Amancio López Seijas (dueño del grupo hotelero Hotusa), compró el *Gran Hotel de la Toja*, así como su vecino *Isla de la Toja*. Desde entonces, este hotel se ha convertido, además de en uno de los mejores hoteles del país, en un lugar de grandes reuniones de negocios importantes y eventos de todo tipo. Como anécdota, fue escenario de celebración de matrimonios de políticos importantes como expresidente del gobierno, Mariano Rajoy.



Figura 4.17: El hotel en la actualidad

Fuente: <https://www.tubodaengalicia.com/gran-hotel-la-toja-bodas-pontevedra/>

4.2.- El hotel en la actualidad

4.2.1.- Instalaciones y servicios del hotel

El hotel se encuentra entre uno de los establecimientos más relevantes de toda la comunidad gallega. Con un total de 199 habitaciones se sitúa a la cabeza en lo que a establecimientos hoteleros se refiere en Galicia. De las 199 habitaciones que ofrece, 128, o sea, la mayoría son habitaciones dobles estándar, contando también con 5 dobles superiores, 37 dobles con vistas marítimas, 8 junior suites, 17 suites con vistas marítimas, 3 suites presidenciales y una suite real para ocasiones especiales.

Pero si algo destaca de este hotel es su amplia oferta desde el punto de vista del turismo de salud. Así, en cuenta con numerosos servicios que incluye en su oferta:

A poca distancia del hotel y compartiendo espacio con las instalaciones del *Eurostars Gran Hotel La Toja 5** y el *Eurostars Isla de la Toja 4**, se encuentra la *Clínica La Toja*, establecimiento especializado en la prevención y tratamiento de enfermedades, cuyo objetivo principal es el bienestar y el cuidado del cuerpo. Este lugar está vinculado con nuestro establecimiento de manera directa, ya que se pueden pedir citas o consultas a la vez que haces una reserva en el propio hotel. Es una clínica muy relevante por su avanzada tecnología que hace que los resultados de los clientes sean óptimos. Los servicios que ofrece son los siguientes:

- Medicina general y nutricionismo, fisioterapia y servicio de osteopatía, medicina estética y cirugía plástica, odontología y cirugía maxilofacial, cirugía capilar y vascular.

Del mismo modo brinda una serie de planes que tienen como objetivo “un retiro renovador”, para que el cliente disfrute y descanse de la mejor manera posible. El Plan Exprés Détox o el Plan La Toja Clásico son dos de los más solicitados.



Figura 4.18: Clínica La Toja

Fuente: <https://www.clinicalatoja.com/instalaciones-servicios/>

Como se ha comentado, el *Gran hotel La Toja* es un Hotel Balneario de manera que actualmente es común que los clientes de la clínica La Toja se alojen en este hotel o en el *Eurostars Isla La Toja* y utilizan el balneario del primero para su recuperación después de su estancia en la clínica, entre otros servicios.

El balneario del Gran Hotel y club termal es otro de los pilares termalistas fundamentales de este lugar, al contar con unas instalaciones y tecnología de máximo nivel.

- En el balneario se ofrecen saunas, baños de vapor, ducha nebulizante con cromoterapia y camas de relajación-hidromasajes. En todos ellos se necesitan reserva previa y se encuentran sujetos bajo disponibilidad.
- En el club termal se encuentran: una sauna finlandesa, baño de vapor, ducha biotérmica, ducha de cascada, banco calefactable, fuente de hielo, sala de relajación (en la que se ofrecen una gran variedad de masajes), y piscina climatizada.

- Dentro del hotel también se hayan otros servicios médicos como medicina estética, fisioterapia o peloides (tratamientos con fangos termales). Hay packs en los que se pueden fusionar ambos servicios, denominados programas *relax* más belleza corporal. Algunos de ellos fusionan masajes con peeling, masajes con baños... Además, se ha de decir que en su hotel vecino *Eurostars Isla de la Toja*, a pocos metros de éste también se ofrecen clases de *hatha yoga*, que consiste en el sostenimiento continuado de los asanas o posturas con el fin de conseguir un mejor rendimiento y elasticidad muscular, muy practicado por deportistas. Junto a las clases de yoga, en su hotel vecino, se ofrecen y baños sonoros orientados a sanar cuerpo y mente gracias mediante diversos sonidos. Éstos dos últimos servicios no se encuentran dentro del establecimiento elegido, pero gracias a su proximidad hace que muchos de sus clientes decidan desplazarse hasta este lugar.
- En lo que a otra serie de servicios que se ofrecen no vinculados con el turismo de salud se encuentra el Pabellón de Congresos y Exposiciones (375 m²) que cuenta con una capacidad para más de 300 personas y luz natural. Está a tan solo 800 metros del propio hotel y ha sido escenario de grandes eventos de negocios y políticos. Del mismo modo, es un lugar referente para la celebración de bodas y banquetes.
- En lo que a gastronomía se refiere se encuentran el restaurante *A Casa Do Marqués*, que cuenta con una gran decoración rústica y unas increíbles vistas. En este restaurante se puede ofrecer de platos típicos gallegos, así como de vinos de alta calidad. Suele abrir a partir del verano cuando empieza a acompañar el buen tiempo; *El Restaurante Aires Gran Hotel* que destaca por ofrecer productos típicos de la ría y vinos de la zona, y el *Bar Inglés Gran Hotel*, en el que se pueden degustar productos típicos acompañados de cócteles o vinos nacionales.

Es importante señalar que también cuentan con *room service*, así como aparcamiento vigilado y no se admiten ningún tipo de mascotas en todo el hotel (a no ser que sean necesarias por temas de salud).

Con todos los servicios mencionados el hotel se encuentra entre los más completos y prestigiosos de todo el panorama nacional, posee cinco estrellas.

4.2.2.- Relación calidad-precio

En lo que a relación calidad-precio que ofrece el hotel es muy positiva, al disponer de múltiples instalaciones avanzadas, como se ha señalado con anterioridad en clínica de la Toja.

Relacionado con la reserva de habitaciones el hotel brinda una gran variedad de servicios a todos sus clientes, entre los que se encuentran aparcamiento exterior gratuito y vigilado, recepción 24 horas, servicio de habitaciones 24 horas, distintas zonas wifi, zonas de estar, servicios de lavandería y tintorería, consigna, servicio de mayordomo, piscina y gimnasio gratuito para los huéspedes. Todos ellos hacen que el hotel cuente con unas atenciones especializadas para que el cliente se sienta como en casa. No hay que olvidar que en la actualidad es un hotel de 5*.

Incluye además otros servicios más específicos que oferta, pero de pago como el restaurante que, aunque se puede incluir dentro de la reserva, muchos clientes lo costean a la hora de llegada. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de servicios de balnearios, así como los masajes. Cuenta en su página web con una nota media de un 8,18 en “calidad y precio”. Si es cierto que es una nota inferior a la de otros hoteles de la cadena, sin embargo, se ha de tener en cuenta que muchos de los servicios que ofrece dentro del establecimiento cuentan con precios más elevados ya que se está brindando un servicio de 5 estrellas en todo momento, como se acaba de señalar.

4.2.3.- ¿Cómo se promociona?

Al igual que la mayoría de los hoteles de la cadena grupo Hotusa, y del sector hotelero y turístico en general, el principal medio de promoción su página web¹⁹. En ella se pueden ver todos los servicios con los que cuenta el hotel, así como sus precios, ofertas y disponibilidad.

No obstante, también se encuentran otros medios de difusión como sus redes sociales: Instagram, Facebook y Twitter son las más empleadas por el grupo Hotusa con el fin de captar más clientes.

¹⁹ https://www.eurostarshotels.com/eurostars-gran-hotel-la-toja.html?referer_code=bs1gg11ww&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwpNuyBhCuARIsANJqL9O7XVe6w5tFPnjFOhopMy6-shyh_4V5IJt21GaspcUxHQUIQ1zcdcaAvweEALw_wcB

También hay otros medios que no están directamente vinculados con la cadena como son las páginas de reservas de hoteles Booking, Expedia, Hotelbeds o Agoda entre las más frecuentadas. Todas ellas ofrecen del mismo modo que la página web oficial del hotel, sus servicios, tarifas y disponibilidades.

4.2.4.- Análisis DAFO

Como se indica en la introducción he realizado un análisis DAFO del hotel con el fin de ver posibles mejoras o ayudar al hotel a mejorar sus debilidades (V. Tabla 4.19). Con ello se pretende ver el posicionamiento que tiene nuestro destino dentro del mercado desde un punto de vista interno (debilidades y fortalezas) y un punto de vista externo (amenazas y oportunidades), no dependiente exclusivamente del establecimiento.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Estacionalidad • Turismo menos conocido • Redes de transporte mejorables • Promoción del lugar escasa • Escasez de ofertas • Precio elevado 	<ul style="list-style-type: none"> • Gran cantidad de competidores • Crisis económica tras la pandemia • Impuestos elevados • Masificación del destino • Infraestructuras con cierto desgaste
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente ubicación • Personal muy calificado • Variedad de recursos naturales • Tecnología avanzada • Instalaciones muy completas • Imagen de marca muy positiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor auge del turismo de salud • Imagen positiva de Galicia como destino turístico • Cercanía con otros lugares de interés • Crecimiento económico en países emergentes • Aumento de eventos de negocios

Tabla 4.19 Análisis DAFO
Fuente: Elaboración propia (31/05/2024)

4.2.5.-Público objetivo

Aunque el target con el que cuenta es variado, este hotel en concreto tiene como público objetivo principal personas de clase media-alta. La gran mayoría de ellas buscan un mismo objetivo, encontrar un rincón de paz en el que poder desconectar del día a día, relajarse y recuperar las energías físicas y mentales, siendo un exponente sus clientes de turistas de salud, sobre todo, en el subsegmento segmento del turismo de bienestar y termalismo, si bien, la presencia de la clínica La Toja hace que también el turismo estético y médico esté presente.

Otro tipo de público que acude son las personas de negocios, para eventos como reuniones, congresos etc. Lo mismo ocurre con clientes que quieren que determinado acontecimiento se celebre en condiciones de máximo nivel de calidad y lujo como bodas o banquetes.

4.2.6.- Opiniones y experiencias de los clientes

El balance de comentarios y experiencias de los clientes es muy positivo, la mayoría de ellos destaca la calidad de los servicios, las avanzadas tecnologías, la exquisita atención al cliente, la comodidad y la ubicación del hotel. Prácticamente todas las características en las que los clientes dejan su puntuación rozan o están por encima del sobresaliente. Toda esta información ha sido facilitada gracias al departamento de recepción del hotel y a la búsqueda realizada en internet de las opiniones en su página web.

Este tipo de calificaciones está en continuo cambio ya que todos los días se encuentran nuevos comentarios, la mayoría de ellos positivos, pero hay en ocasiones que no es así. A pesar de ello, al igual que la mayoría de los hoteles de la cadena todas las notas son de sobresaliente. En el momento de redactar este TFG las puntuaciones son las siguientes: en limpieza, 9,22; en atención al personal 9,23; en confort de las habitaciones un 8,48; la ubicación es una de las notas más relevantes con un 9,68; las instalaciones del hotel un 8,91; la calidad precio en cambio se sitúa en un 8,18; hay muchos clientes que se quejan de elevados precios en algunos servicios; y la nota del desayuno también llega al sobresaliente con un 9,29.

Todas las notas de los servicios ofrecidos giran en torno al 9, lo que le hacen situarse ahora mismo en uno de los hoteles más visitados y con mayor reputación de toda la comunidad gallega.

Como la mayoría de los hoteles de la cadena pertenecientes al grupo Hotusa, la nota

que nos encontramos en cada uno de los aspectos es una nota global, es decir, no hay una nota exclusivamente para los servicios de turismo de salud ni otra para los otros servicios que ofrece. Tras comunicarme con ellos vía telefónica e indagar en internet se llega a la conclusión de que, aunque cada nota que tienen es global, muchos de los clientes destacan en sus comentarios el balneario y la Clínica la Toja como uno de los mejores servicios que ofrece el hotel, lo que significa que el turismo wellness que ofrece el hotel-balneario es un aspecto muy relevante por los clientes que han frecuentado el lugar.

CAPÍTULO 5
EL FUTURO DEL TURISMO
DE SALUD

5.1.- Presente y futuro del turismo de salud. Políticas y medidas

Desde hace décadas España ha mantenido firme su compromiso por el turismo de salud. Es por ello, por lo que en este capítulo me centro en algunas de las acciones que se han llevado a cabo en nuestro país antes y con posterioridad a la pandemia. Con el fin de indicarlo de manera cronológica primero me he enfocado en algunas de las medidas que se adoptaron antes de la pandemia.

En 2013 el turismo de salud ya tenía una relevante importancia y por consiguiente, se implantaron una serie de políticas y medidas para que siguiera manteniéndose al alza:²⁰

- Apoyo en eventos internacionales, congresos y otros foros de turismo de salud mundial: su finalidad es difundir la gran calidad de la sanidad y turismo en España. Se enfatizan ciertas especialidades en las que nuestro país es líder como la estética, el sistema de oftalmología o el equipo oncólogo entre los que más resaltan. El objetivo principal es conseguir una diferenciación frente al resto de países demostrando la gran calidad de la sanidad española. Esta medida está enfocada principalmente a la vertiente del turismo médico.
- Promoción de acuerdos entre sistemas nacionales de salud y aseguradoras de otros países, fundamentados en la oferta de precios reducidos. Es una medida clave, diferenciarse del resto de competidores a través del precio suele ser una acción muy efectiva.
- Ante la cierta falta de herramientas que hay sobre recogida de datos de turismo de salud, se quiere implementar un observatorio de estadísticas que registre el volumen y las características del turismo de salud.
- Apoyo a las CCAA dentro de sus planes estratégicos, con el fin de ayudar a mejorar y promocionar el futuro del turismo de salud.
- Respaldo al clúster empresarial que incluye todos los establecimientos que compiten en un mismo negocio en una zona geográfica concreta.

²⁰ https://turismo.gob.es/es-ES/Servicios/Documents/turismo_salud_espana.pdf (última fecha de consulta 30/05/2024)

- Reforzar las infraestructuras y los servicios de salud, así como renovar objetos u aparatos anticuados sustituyéndolos por otros nuevos y con mejores tecnologías.

Estas son algunas de las políticas y medidas que el gobierno puso en marcha, y con las que pretendía que el turismo de salud se convirtiera en una tipología turística diferenciada al resto. Del mismo modo, la COVID-19 provocó que este turismo se practicara mucho más hoy en día debido a sus consecuencias, entre ellas el impacto que causó en la salud mental de muchas personas con o sin secuelas de esta. Esto ha supuesto una mayor apuesta por un turismo de bienestar que se preocupe por la salud física y emocional, por un turismo médico en el que se prevengan o curen gracias a tratamientos otras dolencias o enfermedades, por un turismo termal en el que las personas solamente busquen una mayor paz en sus vidas y prioricen la relajación; En definitiva, ha provocado que el turismo de salud, en todas sus vertientes, sea mucho más practicado en nuestros días.

Por ello en 2022-23 se apostó por ello y se propusieron una serie de políticas y medidas vinculadas de manera directa e indirecta con esta tipología turística y que hoy en día están siendo utilizadas. Algunas de las medidas más relevantes son el fomento de los siguientes aspectos:

- Nuevas tecnologías: Se está invirtiendo en medios digitales y telemedicina, facilitando las consultas médicas y sus seguimientos tanto fuera de nuestro país como internacionalmente²¹.
- Sostenibilidad: Es uno de los temas clave hoy en día, la importancia de cuidar nuestro planeta. Para ello se han promocionado destinos turísticos. Entre ellos, los de salud, siempre y cuando se comprometan a implementar prácticas sostenibles y respetar el medio ambiente²².

²¹ <https://afcomunicacion.com/blog/tecnologia-en-la-medicina-impulsa-el-turismo-de-salud/> (última fecha de consulta 09/06/2024)

²² <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/> (última fecha de consulta 09/06/2024)

- Mayor facilidad entre nuestras fronteras: Se han renovado las políticas de visado con el fin de facilitar las llegadas a nuestro país, así como la creación de visados específicos para personas que viajan para tratamientos médicos²³.
- Desarrollo internacional y otros convenios: España ha aumentado su presencia en eventos y ferias de otros países para atraer a más turistas de salud. Algunos de los lugares con los que ha reforzado esa relación han sido Hispanoamérica, Oriente Medio y ciertas partes de Asia²⁴.
- Marketing: Las campañas de publicidad, así como las promociones en redes sociales han ido en aumento con el fin de llegar a un mayor público. Asimismo, se ha invertido en el branding de nuestro país como destino seguro para practicar turismo de salud.²⁵

Estas han sido algunas de las políticas más relevantes que España ha puesto en marcha en 2023. Con ello se ve el compromiso que ha tenido y tiene nuestro país en el ámbito del turismo de salud.

²³ <https://www.exteriores.gob.es/Consulados/casablanca/es/Consulado/PublishingImages/Paginas/Visados/RQUISITOS%20POR%20TRATAMIENTO%20MEDICO.pdf> (última fecha de consulta 09/06/2024)

²⁴ <https://www.tourspain.es/es/notas-prensa-turismo/plan-ferias/> (última fecha de consulta 09/06/2024)

²⁵ <https://www.tourspain.es/es/> (última fecha de consulta 09/06/2024)

CONCLUSIONES

Tras llegar al final del trabajo, considero que, en líneas generales, se ha cumplido los objetivos de este, a saber: En primer lugar, he conocido y comprendido lo que es el turismo de salud, así como su evolución en la historia, llegando a la conclusión de que es un producto turístico diferenciado, de origen muy antiguo, y que con el paso del tiempo se ha ido diversificando y complejizando.

Es un tipo de turismo muy extendido espacialmente, si bien, tanto a nivel mundial como estatal, su nivel de desarrollo y crecimiento es desigual. He analizado el funcionamiento de un establecimiento hotelero principalmente orientado y especializado en este tipo de turismo, sobre todo en su vertiente de bienestar y termal. Finalmente, he realizado un breve balance de las medidas previstas en España para impulsar y mejorar este tipo de turismo.

Tras todo ello puede afirmarse que el turismo de salud engloba cualquier tipo de desplazamiento a un lugar determinado, buscando la mejora, curación, prevención o recuperación de aquella. Dentro de él coexisten múltiples tipologías, destacando el turismo médico y el de bienestar, que puede incluir a su vez el termalismo o terapias en aguas con propiedades curativas, etc.

Se ha demostrado que es un tipo de turismo que no es nuevo, teniendo un pasado muy antiguo que nos remonta hasta la prehistoria, teniendo en las últimas décadas, y al socaire de las nuevos gustos y expectativas de la demanda, un auge cada vez mayor.

España destaca como referente destacado en turismo médico y de bienestar, pero también en termalismo. Galicia cuenta con el mayor número de balnearios del país.

En definitiva, a través del trabajo se ve que es un tipo de turismo que es positivo para los destinos visitados. Así el turismo de salud puede tener importantes impactos ambientales y sobre los recursos locales, lo que lo relaciona inexorablemente con la sostenibilidad. El turismo de salud puede contribuir positivamente en diferentes aspectos, como la economía del destino visitado, siendo una buena fuente de ingresos, siempre y cuando no causen perjuicio al medio ambiente. Puede impulsar un mayor desarrollo de instalaciones y servicios sanitarios, y de mayor calidad mejorando el nivel de vida de la población, así como contribuir a conservar el medio ambiente siempre que se realice a través de métodos sostenibles que aseguren su protección.

Con todo, la sostenibilidad puede verse amenazada si no aplican prácticas sostenibles y se daña la naturaleza contaminando el agua, el aire, generando residuos, etc... Además, puede generar diferencias y segregación en el acceso a los servicios médicos en tanto en cuanto la población turista puede tener más ingresos y pagar más, teniendo acceso a los tratamientos de más calidad. Puede generar situaciones de masificación, como se ha visto en destinos (Canadá) o en el análisis DAFO del establecimiento estudiado (Gran Hotel La Toja). Finalmente, es posible que afecte al patrimonio del destino turístico si, como en cualquier tipo de turismo no se aborda bajo una estrategia de ordenación. De hecho, en el análisis DAFO del hotel se apunta el desgaste de las infraestructuras como una amenaza.

Por lo tanto, puede ser un motor muy positivo, tal y como hemos visto en el trabajo, pero puede tener efectos negativos si no se implementa con una buena estrategia de planificación y gestión. Quedan por lo tanto abiertas numerosas interrogantes y aspectos por investigar que aquí se plantean y en futuros trabajos podrían analizarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEGRAFIA:

Admin, & Admin. (2021, 22 marzo). *Los Baños Griegos ¿Sabías que muchos de los tratamientos de spa que Read more? Jacuzzis Para Exteriores.* <https://spashinchablesjardin.com/evolucion-de-la-hidroterapia/> (última fecha de consulta 08/03/2024)

Aguas termales de Grecia - Panorama Griego. (2021, 5 mayo). Panorama Griego. <https://www.panoramagriego.gr/aguas-termales-de-grecia/> (última fecha de consulta 08/03/2024)

Aladinia, & Aladinia. (2024, 31 mayo). Los 10 mejores balnearios de Cataluña para desconectar. *El Blog de Aladinia.* <https://dev02.aladinia.com/blog/balnearios-cataluna/> (última fecha de consulta 27/03/2024)

Alcaíde, V. (2022, 13 junio). España, entre los diez mejores destinos para el turismo de salud del mundo. *Autopista.* https://www.autopista.es/planeta2030/espana-entre-diez-mejores-destinos-turismo-salud-mundo_258305_102.html#:~:text=Por%20delante%20de%20nuestro%20pa%C3%ADs,e%20India%20cierran%20este%20ranking.&text=Un%20ranking%20con%20los%20diez,Espa%C3%B1a%20en%20el%20cuarto%20lugar. (última fecha de consulta 27/03/2024)

Alfonso Rueda defiende Galicia como “referente a nivel europeo” en turismo termal y de salud. (s. f.). Agenttravel.es. https://www.agenttravel.es/noticia-046980_Alfonso-Rueda-defiende-Galicia-como--referente-a-nivel-europeo--en-turismo-termal-y-de-salud.html (última fecha de consulta 22/05/2024)

Aranda, A. J. (2023, 6 marzo). *Las tres principales ventajas del turismo wellness.* Economist&Jurist. <https://www.economistjurist.es/zestilo-de-vida/tres-principales-ventajas-del-turismo-wellness/> (última fecha de consulta 27/03/2024)

Calabouig y Ministral (1999): *Manual de Geografía Turística.* Ed. Síntesis

Canals, P. (2022, 8 febrero). Injerto capilar: Cómo es paso a paso y cómo evoluciona. www.elperiodico.com.

<https://www.elperiodico.com/es/economia/20220208/injerto-capilar-paso-paso-evolucion-13182551> (última fecha de consulta 27/03/2024)

Carrera, P.M., y Bridges, J.F.P. (2014): Globalization and healthcare: understanding health and medical tourism, *Expert Review of Pharmacoeconomics y Outcomes Research*, vol. 6(4), pp. 447-454. <https://doi.org/10.1586/14737167.6.4.447>

Wikipedia. (2024, 8 mayo). *Organización Internacional de Normalización*. Wikipedia, la Enciclopedia Libre. https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n (última fecha de consulta 12/03/2024)

Communications. (2023, 23 noviembre). ¿Qué es el turismo sostenible? Un modelo respetuoso con el planeta. *BBVA NOTICIAS*. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/> (última fecha de consulta 09/06/2024)

Connel, J. (2013): Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification, *Tourism Management*, vol. 34, pp.1-13. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.05.009>

Cortejo del bautizo del príncipe Juan, hijo de los Reyes Católicos, por las calles de Sevilla- Colección. (s. f.). Museo del Prado. <https://www.museodelprado.es/coleccion/obra-de-arte/cortejo-del-bautizo-del-principe-juan-hijo-de-los/42880e55-d38c-4af1-81fd-a0b78ae82e06> (última fecha de consulta 12/03/2024)

El balneario - Balneario de la Concepcion. (2024, 27 marzo). Balneario de la Concepcion. <https://balneariodelaconcepcion.es/el-balneario/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

EOI (2015). Turismo Termal en España. Escuela de Organización Industrial, Ministerio de Industria, Energía y Turismo

España se consolida como el 15º destino mundial de turismo médico. Informe The Ostelea/ Asociación Española de Profesionales del Turismo. (s. f.). <http://www.aept.org/informe-ostelea-turismo-salud> (última fecha de consulta 01/04/2024)

Estratégica, A. C. (2023, 4 diciembre). *Tecnología en la medicina impulsa el turismo de salud*. Egottschalk. <https://afcomunicacion.com/blog/tecnologia-en-la-medicina-impulsa-el-turismo-de-salud/> (última fecha de consulta 09/06/2024)

Europa Press. (s. f.). El negocio del turismo médico alcanzará los 182.000 millones de euros en 2025 a nivel mundial. *europapress.es*. <https://www.europapress.es/turismo/nacional/noticia-negocio-turismo-medico-alcanzara182000-millones-euros-2025-nivel-mundial-20220830111803.html> (última fecha de consulta 27/03/2024)

Eurostars Hotel Company. (s. f.). *Eurostars Gran Hotel La Toja*. https://www.eurostarshotels.com/eurostars-gran-hotel-la-toja.html?referer_code=bs1gg11ww&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwpNuyBhCuARIsANJqL9O7XVe6w5tFPnjFOhopMy6-shyh4V5lJt21GaspcUxHQUIQ1zcdcaAvweEALw_wcB (última fecha de consulta 30/05/2024)

Fetscherin, M. y Stephano, R. M. (2016): The medical tourism index: Scale development and validation, *Tourism Management*, vol. 52, pp. 539-556. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2015.08.010>

Figueiral, J. O. (2021b, septiembre 3). Gran Hotel La Toja, el primer resort de España que fue elegido por el Club Bilderberg. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/magazine/experiencias/20210903/7672507/curiosa-historia-gran-hotel-toja-primero-resort-espana.html> (última fecha de consulta 24/05/2024)

García, M. J. L. (2018, 21 diciembre). Los 5 mejores destinos para un retiro espiritual en México. *Architectural Digest*. <https://www.admagazine.com/lugares/5-destinos-mexico-retiro-espiritual-201811221-4962-articulos> (última fecha de consulta de consulta 27/03/2024)

Globalization of the Healthcare Marketplace, *Medscape General Medicine*, vol. 9(4), pp.33. PMID: 18311383; PMCID: PMC2234298.8008X.2020.1848749

Glosario de términos de turismo | OMT. (s. f.). *Glosario de términos de turismo | OMT.* (s. f.-b). <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos> (última fecha de consulta 08/03/2024)

Goodrich, J. y Goodrich, G. (1987): Health-care tourism - an exploratory study, *Tourism Management*, vol. 8(3), pp. 217-222. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(87\)90053-7](https://doi.org/10.1016/0261-5177(87)90053-7)

Gómez, N. (2023, 28 noviembre). *Este era el mayor balneario de la Antigua Roma: de dimensiones enormes y puede visitarse.* El Español. https://www.elespanol.com/historia/mayor-balneario-antigua-roma-dimensiones-enormes-puede-visitarse/813168794_0.html (última fecha de consulta 12/03/2024)

GRAN HOTEL LA TOJA – BODAS PONTEVEDRA | Tu Boda en Galicia. (s. f.). <https://www.tubodaengalicia.com/gran-hotel-la-toja-bodas-pontevedra/> (última fecha de consulta 24/05/2024)

Hanoi. (2022, 30 marzo). *La hidroterapia en la historia: el poder curativo del agua.* Aqua Club Termal. <https://aquaclubtermal.com/la-hidroterapia-la-historia-poder-curativo-del-agua> (última fecha de consulta 08/03/2024)

Hernández, N. (2024, 6 febrero). *El turismo de salud se estabilizó en 2023 - ConSalud.* ConSalud.es. https://www.consalud.es/pacientes/turismo-salud-se-estabilizo-en-2023-con-gasto-menor-pero-con-viajes-mas-largos_139903_102.html (última fecha de consulta 20/04/2024)

Horowitz, M.D., Rosensweig, J.A. y Jones, C.A. (2007): Medical Tourism

Hotel Las Caldas Villa Termal. Wellness Clinic Resort en Asturias | Web Oficial. (s. f.). <https://www.lascaldasvillatermal.com/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

Hotel Resort Balneario de Panticosa. Ofertas en Hotel Resort Balneario de Panticosa, Formigal | Estación de Esquí de Formigal - Panticosa. (s. f.). <https://www.formigal-panticosa.com/hotel-balneario-de-panticosa.html> (última fecha de consulta 30/04/2024)

INE - Instituto Nacional de Estadística. (s. f.). *INE. Instituto Nacional de Estadística.* INE. <https://www.ine.es/>

INE. (2022): *Gasto de los turistas internacionales según motivo principal del viaje*. Disponible en: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=23995#!tabs-tabla> (última fecha de consulta 04/03/2024)

Instalaciones y servicios - Clínica La Toja. (s. f.). <https://www.clinicalatoja.com/instalaciones-servicios/> (última fecha de consulta 30/05/2024)

Judithgomez. (2023, 1 agosto). “*Se espera que el turismo de bienestar crezca un 20% en 2025*” | *Piscina & Wellness Barcelona*. Piscina & Wellness Barcelona. <https://www.piscinabarcelona.es/es/se-espera-que-el-turismo-de-bienestar-crezca-un-20-en-2025/> (última fecha de consulta 26/03/2024)

Lizarralde, E. (2013): *Turismo de Salud en España*. Disponible en: www.eoi.es

Lunt, N., Smith, R., Exworthy, M., Green, S. T., Horsfall, D. y Mannion, R. (2011): *Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review*. Organisation for Economic Cooperation and Development (OCDE).

Martin, F. (2019, 1 marzo). *En expansión en Europa el Turismo de Bienestar*. WellnessDestiny. <https://www.wellnessdestiny.org/bienestar-expansion-europa/> (última fecha de consulta 26/03/2024)

Medical tourism (2021): *Medical Tourism Index: A Critical Gauge for Medical Tourism Destinations*. Disponible en: <https://www.magazine.medicaltourism.com/article/medical-tourism-index-exploring-a-critical-gauge-for-medical-tourism-destination>

Mediterrani, E. (2022, 21 julio). *El origen del turismo, nos ponemos históricos*. Mediterrani. <https://mediterrani.com/el-origen-del-turismo-nos-ponemos-historicos/> (última fecha de consulta 08/03/2024)

M, E. E. (2024, 1 febrero). *Estas son las tendencias del turismo de 2024 según la prestigiosa escuela Les Roches. El Español*. https://www.lespanol.com/malaga/vivir/turismo/20240201/tendencias-turismo-prestigiosa-escuela-roches/829417465_0.html (última fecha de consulta 14/04/2024)

MYR HOTELS. (2024, 2 mayo). *Hotel & Spa Plaza Mercado 4* · Valencia · MYR Hotels*. MYR Hotels. <https://myrhoteles.com/hoteles/hotel-spa-plaza-mercado/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

National Institutes of Health (NIH). (s. f.). National Institutes Of Health (NIH). <https://www.nih.gov/> (última fecha de consulta 30/04/2024)

OMT, (1994): «La Calidad, un Reto para el Turismo», Ponencias presentadas al Seminario celebrado del 18 al 19 de abril. Madrid.

Ortega, J. L. (2021, 20 agosto). El programa de Termalismo del Inmerso tendrá 252.000 plazas. *Hosteltur*. https://www.hosteltur.com/145732_el-programa-de-termalismo-del-imerso-tendra-252000-plazas-un-21-mas.html (última fecha de consulta 23/05/2024)

Outariz, un lugar en Ourense para relajarse. (s. f.). <https://www.hoteles.net/>. <https://www.hoteles.net/ourense/outariz-turismo-termal-ourense.html> (última fecha de consulta 23/05/2024)

Pascual, C. T. (2014, 19 diciembre). *Valor de la hidroterapia en la cultura fenicia*. Torres Pascual | Humanidades Médicas. <https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/626/424> (última fecha de consulta 08/03/2024)

Perla, L. (2024, 29 abril). *Talasoterapia La Perla*. Talasoterapia la Perla • San Sebastián Donostia. <https://la-perla.net/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

Peña, P. (2021, 10 julio). El Gran Hotel La Toja, el lugar al que el marqués de Riestra dio vida y que Isabel la Chata adoraba. *Vanity Fair*. <https://www.revistavanityfair.es/lujo/lifestyle/articulos/el-gran-hotel-la-toja-historia/50652> (última fecha de consulta 24/05/2024)

Preguntas más frecuentes. (s. f.). <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions> (última fecha de consulta 13/04/2024)

Preguntas más frecuentes. (s. f.-b). [https://www.who.int/es/about/frequently-asked-](https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB)

[questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB](https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB) (última fecha de consulta 13/04/2024)

Provozin, E. (2023, 30 agosto). *Fuentes minerales en Siwa Oasis en Egipto, 2024.* <https://rove.me/es/to/egypt/mineral-springs-in-siwa-oasis> (última fecha de consulta 10/03/2024)

P2xy. (2024, 18 enero). *Uso terapéutico del agua en la prehistoria: una mirada fascinante.* Talayots. <https://talayots.es/historia-prehistorica/uso-terapeutico-del-agua-en-la-prehistoria-una-mirada-fascinante/> (última fecha de consulta 08/03/2024)

Reservar Hotel Eurostars Gran Hotel La Toja en Pontevedra - O Grove. (s. f.). https://www.eurostarshotels.com/eurostars-gran-hotel-la-toja/balneario-y-club-termal.html?referer_code=bs1gg11ww (última fecha de consulta 30/05/2024)

Rojas, R. (2022, 12 julio). *Gráfica del día: Los 10 países líderes en turismo médico.* Saludiarario. <https://www.saludiarario.com/paises-lideres-turismo-medico/> serendipia.com. (s. f.). *Año Internacional del Turismo.* [diainternacionalde.com. https://www.diainternacionalde.com/a%C3%B1osinternacionales/1967/a%C3%B1ointernacional-turismo](https://www.diainternacionalde.com/a%C3%B1osinternacionales/1967/a%C3%B1ointernacional-turismo) (última fecha de consulta 01/04/2024)

SABERES REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y LENGUAS. (s. f.). *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Lenguas Aplicadas, Vol. 1-- año 2018.*

Serrano, N. (2022, 5 abril). Los españoles, a la cabeza del turismo de bienestar en Europa. *EXPANSION.* <https://www.expansion.com/directivos/2022/04/05/624c70ec468aeb9f018b45b6.html> (última fecha de consulta 05/04/2024)

Sidn, C. (2020, 21 abril). *El sonido del agua y su importancia en el mundo árabe.* ZAGUÁN, la Revista de Bienestar de Hammam Al Ándalus. <https://hammamandalus.com/blog/sonido-del-agua-mundo-arabe/> (última fecha de consulta 08/03/2024)

Staff, E. T., & Staff, E. T. (2022, 10 marzo). *¿Qué es el turismo?* Entorno Turístico. <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/> (última fecha de consulta 15/03/2024)

Statista. (2024, 21 mayo). *Balnearios según comunidad autónoma en España en 2022*. <https://es.statista.com/estadisticas/642875/balnearios-activos-segun-comunidad-autonoma-en-espana/> (última fecha de consulta 17/05/2024)

Tapia, J., Dieste, M., Royo, E. y Calvo, E. (2022): Factors affecting the choice of medical tourism destination: Spain as a host country, *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, vol. 23(1), pp. 115-138. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1528008X.2020.1848749>

Termas de Hispalis. (2024, 20 marzo). *Circuito Hispalis para dos - Termas de Hispalis*. <https://termasdehispalis.com/producto/circuito-hispalis-para-dos/> (última fecha de consulta 14/05/2024)

Th, R. (2022, 16 diciembre). Hacia un turismo sin miedo y con futuro: renovarse o morir de éxito. *TecnoHotel*. <https://tecnohotelnews.com/2021/06/turismo-miedo-futuro/> (última fecha de consulta 05/04/2024)

Torrado, C. B. (2022, 9 septiembre). *Galicia quiere consolidarse como el referente del turismo termal*. TUR 43. <https://tur43.es/bienestar/termalismo/galicia-quiere-consolidarse-como-el-referente-del-turismo-termal.html> (última fecha de consulta 22/05/2024)

Tourinews. (2020, 5 septiembre). La pandemia dispara el turismo de salud. *Tourinews*. https://www.tourinews.es/resumen-de-prensa/notas-de-prensa-empresas-turismo/turismo-salud-bienestar-crece-por-pandemia_4461577_102.html (última fecha de consulta 12/04/2024)

Tourinews. (2022, 18 septiembre). El turismo médico alcanzará en 2025 un volumen de negocio de 182.000 millones de euros. *Tourinews*. https://www.tourinews.es/destinos-turismo/turismo-medico-crecimiento-alcanzara-182000-millones-euros-2025_4470967_102.html (última fecha de consulta 28/02/2024)

Turismo estético «Low Cost» / Dr. Díaz Infante - Madrid.
(s. f.). <https://www.dr Diaz Infante.es/blog/turismo-estetico-low-cost#:~:text=El%20turismo%20est%C3%A9tico%20o%20de,est%C3%A9ticos%2C%20fuera%20de%20su%20pa%C3%ADs>. (última fecha de consulta 25/03/2024)

Vera (coord..et al, 2011): *Gestión y planificación de los destinos turísticos*. Ed.Tirant to Blanch

Web, R. (s. f.). *Experiencia Patio Mudéjar - Castilla Termal Olmedo*. Castilla Termal.
<https://www.castillatermal.com/hoteles/castilla-y-leon/castilla-termal-olmedo/balneario/experiencia-patio-mudejar/> (última fecha de consulta 14/05/2024)