

Modelos de Gestión de los Balnearios de la Euroregión Galicia-Norte de Portugal

Management Models of Spas in The Galicia and Northern Portugal

Eva Sánchez-Amboage

eva.amboaxe@gmail.com

Profesora del Departamento de Ciencias Administrativas, Sección Hotelería y Turismo,
Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador

Valentín-Alejandro Martínez-Fernández

valejand@udc.es

Profesor Titular del Área de Comercialización e Investigación de Mercados
Departamento de Análisis Económico y Administración de Empresas,
Universidad de A Coruña, Galicia, España

Óscar Juanatey-Boga

oscarjb@udc.es

Profesor del Área de Comercialización e Investigación de Mercados
Departamento de Análisis Económico y Administración de Empresas,
Universidad de A Coruña, Galicia, España

María-Magdalena Rodríguez-Fernández

mmrodriguez@udc.es

Profesora del Área de Comercialización e Investigación de Mercados
Departamento de Análisis Económico y Administración de Empresas,
Universidad de A Coruña, Galicia, España

Resumen/Abstract

La euroregión Galicia y Norte de Portugal conforma el territorio con más recursos termales de Europa. Este dato se sustenta en la cantidad de fuentes de agua mineromedicinal que emergen en su geografía, además de la calidad y variedad de sus aguas. Esta riqueza mineromedicinal y termal permite la construcción de un elevado número de establecimientos termales, referentes en su sector.

La presente investigación tiene como propósito analizar la situación de los balnearios de Galicia y Norte de Portugal en el año 2015, con el fin de crear una clasificación que permita organizar los establecimientos en relación a sus características. Esta vertebración ayudará a simplifi-

The Euroregion Galicia and northern Portugal makes up the territory with more thermal resources in Europe. This fact is supported by the amount of mineral water springs that emerge in geography, in addition to the quality and variety of its waters. This quantity of mineral water allows the construction of a large number of spas, which are a reference in their sector.

This research aims to analyze the situation of spas in Galicia and northern Portugal in 2015, in order to create a classification that allows to organize the thermal establishments in relation to their characteristics. This organization will help simplifying information related to the Euroregion spas for future studies.

Structured Interviews to spas responsables and

car la información relacionada con los balnearios de la euroregión para futuros estudios en los que se utilicen estos establecimientos termales como objeto de estudio.

Las Entrevistas Estructuradas realizadas a los responsables de los balnearios indicados, así como el Análisis Documental, han sido las técnicas empleadas en aras de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación. Es pertinente destacar además el uso de la herramienta análisis cualitativo y cuantitativo MAXQDA 2011, la cual ha facilitado la generación de significado y las conclusiones del estudio.

Los resultados del análisis permiten efectuar una clasificación de los balnearios de la euroregión de acuerdo a cuatro modelos bien diferenciados: Establecimientos Termales de la “Belle Époque de Termalismo”, Establecimientos Termales de Termalismo Clásico, Establecimientos Termales Actuales y Establecimientos Termales Tradicionales.

Palabras clave: Euroregión, Galicia, Norte de Portugal, Turismo Termal.

Código JEL: M3, O3,Z3

Document Analysis have been used to extract the necessary information for this research. It is also necessary to emphasize the use of the MAXQDA 2011 qualitative and quantitative analysis tool, which facilitated the generation of meaning and conclusions of the study.

The study results allow a classification of the Euroregion spas based on four distinct models: “Belle Époque” Spas, Classic Spas, Current Spas and Traditional Spas.

Keywords: Euroregion, Galicia, Northern Portugal, Thermal Tourism.

*JEL Codes:*M3, O3,Z3

1. INTRODUCCIÓN

Las motivaciones del turista actual han cambiado. Sin embargo, a pesar de ser cada vez más diversas y plurales, confluyen en una misma necesidad: “vivir experiencias únicas”. El hecho de experimentar sensaciones, emociones o revivir momentos gratificantes son aspectos fundamentales para anhelar visitar un destino o comprar un determinado producto turístico.

El Turismo Termal, después de años de constante evolución, consigue captar la atención de este nuevo turista al ofrecer un servicio capaz de integrar dos vertientes: a) Médica: destinada fundamentalmente a la curación o prevención de determinadas dolencias, y b) Ocio y bienestar: encaminada a la búsqueda de relajación, belleza y descanso. En cualquiera de ellas, el elemento principal es el agua, el cual, ha de contener propiedades mineromedi-

cinales para que los establecimientos puedan obtener la denominación de balnearios¹.

En este sentido, Galicia y el Norte de Portugal son referentes del sector termal de la Península Ibérica, cuya actividad ha sido clave para el desarrollo social, económico y medioambiental de muchos de los lugares de la euroregión gallego-portuguesa, al tener la capacidad de atraer a turistas de diferentes lugares del mundo. En base a lo anterior, surgen las siguientes cuestiones: ¿Cuál es la situación real, en el año 2015, de los balnearios de Galicia y del Norte de Portugal? ¿Qué aspectos comparan en cuanto a historia, gestión, modelo de negocio, etc.?

De acuerdo a las cuestiones anteriores, se propone el siguiente objetivo general para esta investigación: Analizar la situación actual de

¹ En este trabajo, los establecimientos termales serán utilizados como sinónimos de balnearios.

los balnearios de la euroregión Galicia-Norte de Portugal, con referencia al año 2015.

Los resultados de la investigación permiten clasificar los establecimientos termales de la euroregión en base a 4 modelos bien diferenciados. Esta clasificación permitirá, además de comprobar la situación actual en la que se encuentra el sector termal de la euroregión; en futuros trabajos relacionados con estos balnearios, tener identificadas las características de cada uno de ellos y facilitar su comparación en otros ámbitos de estudio.

El presente artículo se estructura, después de la introducción, en 6 epígrafes: Marco teórico, contextualización de la euroregión Galicia-Norte de Portugal, metodología de la investigación, explicación de resultados/modelos de gestión y finalmente las conclusiones con sus respectivas limitaciones y futuras líneas de investigación.

2. MARCO TEÓRICO

La Organización Mundial del Turismo (2015) considera que la actividad turística genera, directa e indirectamente, prosperidad económica en los lugares visitados, fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que conlleva su desarrollo. Con el paso del tiempo, este sector ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en una de las claves para el progreso socioeconómico de prácticamente cualquier región.

Tradicionalmente el sector turístico se ha caracterizado por una especialización casi absoluta del denominado turismo de “sol y playa”² con una escasa aplicación de marketing en la gestión de sus negocios. Sin embargo, actualmente las nuevas exigencias del consumidor turístico, así como la intensificación del nivel competitivo en el sector, tanto en el ámbito de las empresas como en el de los destinos, han contribuido al desarrollo de actuaciones de marketing dirigidas a lograr una mejor posición en el mercado (Serrano, 2014).

Aparecen, por consiguiente, nuevos tipos de turismo destinados a ampliar y mejorar la oferta de actividades que se pueden practicar en un

destino. De este modo, se logran satisfacer las demandas de un público cada vez más heterogéneo y riguroso, al buscar en él algo más que los destinos del tradicional “sol y playa” (Olmos y García, 2011).

Entre las nuevas tipologías turísticas, debido entre otros motivos a las denominadas “enfermedades de la civilización”³ y fundamentalmente de tipo psicosomático, resurge el Turismo Termal, el cual emplea agua de carácter mineromedicinal y termal. Esta actividad, de acuerdo con Legido et al. (2009), promueve la aplicación de la terapéutica balnearia a un sector cada vez más amplio de la población, al descender en la actualidad europea, la edad de los usuarios de los establecimientos termales y ampliarse su oferta de forma generalizada.

El modelo turístico anterior, enmarcado dentro del denominado Turismo de Salud por el Ministerio de Industria Energía y Turismo (2013), consiste en el proceso por el cual una persona viaja para recibir servicios de salud en un país diferente a aquel en el cual reside. A su vez, el motivo del viaje es, en sentido amplio, la búsqueda de esos servicios de salud. Del mismo modo, el Gobierno de Portugal (2014), considera que el Turismo de Salud es el fenómeno caracterizado por el desplazamiento de turistas cuya motivación principal es la obtención de beneficios relacionados con la salud. Entre sus propósitos está el de articular el valor médico con el turístico, los cuales están directa e indirectamente asociados.

En lo referente a la historia del Turismo de Salud, tal y como considera Hoz (2013), ésta ha sido diferente en cada continente, cuyas desigualdades se han forjado a causa de creencias, conocimientos, tradiciones y culturas de cada país o región. En Europa, la práctica del Turismo de Salud ha girado en torno a los establecimientos termales y tratamientos con agua de mar, principalmente por el amplio número de fuentes termales, minerales y de costas. La riqueza minero-medicinal se encuentra repartida por todo el continente, lo cual facilita el desarrollo económico, social y de bienestar de la población europea. (Lebe, 2006; Cuka y Rachwal, 2013; Tigu, Calaretu y Bulin,

² El turismo comúnmente denominado como “sol y playa” es la modalidad que mayores flujos de pasajeros propicia a escala internacional. El poderoso atractivo del mar y, principalmente las condiciones climáticas subtropicales, incluso en zonas de menor calor, constituyen una motivación de viajes vacacionales de primer orden.

³ Enfermedades donde interrelacionan la mente y el cuerpo, relacionadas fundamentalmente con el estrés producido por el ritmo de vida actual. En este sentido, los tratamientos termales ayudan a reducir las situaciones de cansancio físico y mental, al ofrecer relajación y bienestar.

2013; Erfut Cooper y Cooper, 2009; Smith y Puczkó, 2010).

Entre otros autores, Ares y Vila (1997) consideran que los orígenes del Turismo de Salud se remontan a Grecia y Roma, donde existían las llamadas termas, normalmente integradas dentro de los gimnasios, que servían tanto de lugares de encuentro para conversar sobre asuntos públicos y privados, como para tratar determinadas dolencias.

Cabe precisar que, dentro de la Península Ibérica, Galicia y el Norte de Portugal eran las regiones que, debido a la calidad de sus aguas, concentraban un mayor número de “Ciudades Aquae”; es decir, enclaves de los cuales manaban aguas mineromedicinales. En este caso, las ciudades reconocidas por aquel entonces, según Casal y González (2010), eran: Aquae Celenae (Caldas de Reis), Aquae Querquennae (Baños de Bande), Aquae Originis (Riocaldo, Lobios) y Aquae Flavianaes (Chaves, Portugal).

Sin embargo, esta “edad de oro” del termalismo antiguo entra en declive en la Edad Media, debido al intento de la religión cristiana para erradicar la práctica balnearia al considerarla antimoral y relacionarla con rituales paganos. Explican Ruiz y Grande (2006) que el termalismo europeo se enfrentaba a un “período de hibernación”, acentuado aún más con la invasión bárbara que destruye una gran parte de los complejos termales. Aún así, algunos balnearios continuaron siendo frecuentados por motivos terapéuticos, aunque en muy menor medida. Además, otra de las razones de la decadencia es el contagio de enfermedades que proliferan en aquella época, entre las que destaca el cólera. En general, las enfermedades, epidemias, catástrofes naturales, situación política del país, etc., provocan siempre fuertes fluctuaciones en la demanda.

El resurgir de la hidroterapia se remonta al siglo XVIII con la Ilustración y sus ideas científicas que muestran interés por el uso del agua como elemento esencial para la cura de distintas dolencias. En esta nueva etapa, tal y como destacan Casal y González (2010), cobra gran importancia en los balnearios las prácticas como los juegos de azar, el golf, los casinos, los eventos culturales, con la finalidad de proporcionar un mayor entretenimiento a las clases pudientes convertidas en el público objetivo de estos establecimientos. Así, los establecimientos termales se complementan con hoteles de lujo, naturaleza, monumentos, fuentes y un

largo etc. Se habla entonces del arranque definitivo del termalismo en España y Portugal, así como en el resto de Europa, que se verá acentuado en el siglo XIX y XX.

Surgen de este modo los balnearios europeos de renombre, donde las clases más acomodadas se hospedaban con fines, principalmente de curación. Ejemplos como Bath (Inglaterra), Baden-Baden (Alemania), Vichy (Francia), La Toja (Galicia, España), Battle Creek (Estados Unidos) constituyen balnearios pioneros en la oferta de productos turísticos termales (García, et al., 2015).

En el caso portugués destacan en este ámbito las estancias termales de Vidago, Pedras Salgadas, Luso y Curia, situadas las dos primeras, en la región norte de Portugal. (Mendes, 1980).

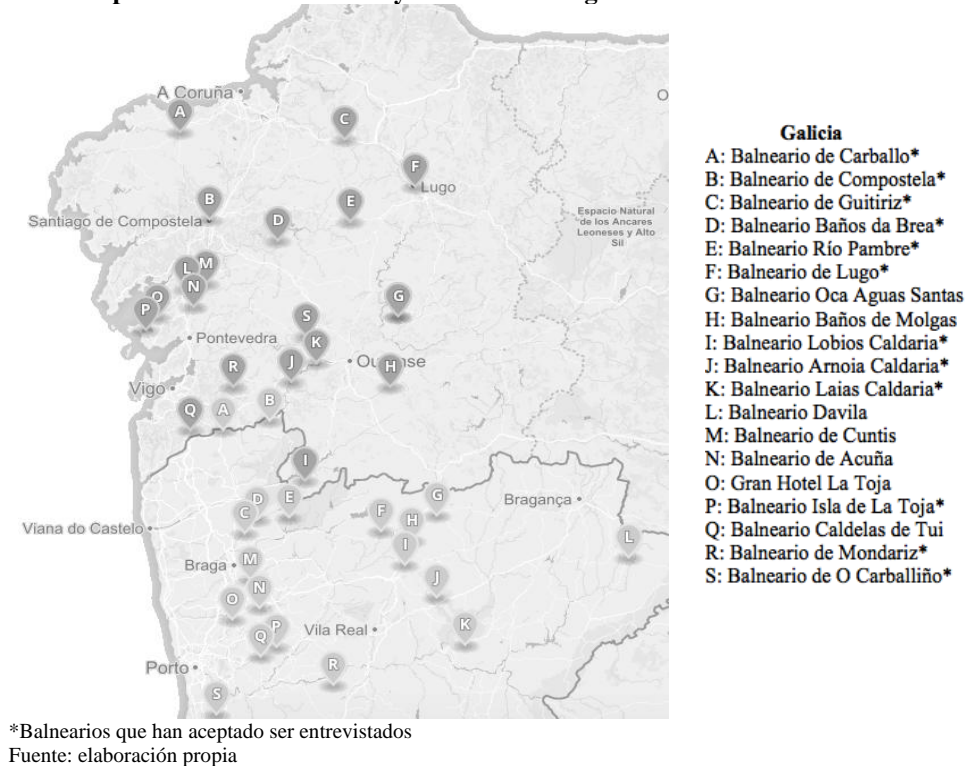
Finalmente cabe añadir que, a partir del año 1990 y hasta la actualidad, los balnearios se han reinventado, ofreciendo no sólo un lugar donde tratar dolencias, sino también un lugar de culto al cuerpo y de relajación. A todo esto, Henn et al. (2008) consideran que deben de sumarse las importantes renovaciones e inversiones que han realizado los establecimientos en los últimos años, sobre todo en acondicionamiento, tecnología y promoción.

3. LA EURORREGIÓN GALICIA-NORTE PORTUGAL

Tal y como se destacaba en el primer epígrafe de este artículo, la región Galicia-Norte de Portugal está considerada, ya desde la época romana, como uno de los lugares de la Península Ibérica mejor valorados en lo que a Turismo Termal se refiere. En la actualidad esto es debido especialmente a las características de sus aguas mineromedicinales, así como a la calidad y al número de establecimientos termales con los que cuenta.

Para concretar un poco más el contexto geográfico en el cual se asienta esta investigación, cabe precisar que se trata de la región fronteriza “Galicia-Região Norte de Portugal”, también conocida como “Eurorregión Galicia-Norte de Portugal” o “Región Galicia-Norte de Portugal”. Dicha localización comprende la Comunidad Autónoma de Galicia (A Coruña, Lugo, Ourense y Pontevedra) y la Región del Norte de Portugal (Minho-Lima, Cávado, Ave, Tâmega, G. Porto, Entre Douro e Vouga, Trás-os-Montes e Alto Douro).

Figura 1: Mapa balnearios de Galicia y Norte de Portugal en funcionamiento en 2015



En este ámbito, la cooperación entre entidades territoriales a ambos lados de las fronteras es algo que viene siendo impulsado desde hace décadas por el Consejo de Europa⁴. El propósito de la cooperación es mejorar la participación de las colectividades territoriales de Europa, la revalorización y el desarrollo de las regiones fronterizas, y la búsqueda de una mayor colaboración entre todas las entidades territoriales en materias como el desarrollo regional, urbano y rural, la protección del medio ambiente o la mejora de las infraestructuras locales y regionales. (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2014).

Conforme a la Comunidad de Trabajo Galicia-Norte de Portugal (CT-GNP)⁵ la euroregión mencionada, se configura actualmente como un espacio de fuerte interrelación social, económica y cultural donde existe un gran potencial de desarrollo futuro y un elevado número de oportunidades.

En cuanto a sus características geográficas, económicas, políticas y sociales puede comentarse que, a primera vista, quien observe en

conjunto Galicia y la Región Norte de Portugal, percibirá una afinidad cultural y una proximidad lingüística más que notable que se unen a factores como la cercanía geográfica o un relieve poco accidentado para generar los numerosos y variados contactos e intercambios entre ambos territorios. Éstos, aunque con altibajos, han sido una constante histórica que, en la actualidad, han generado necesidades, problemas y oportunidades comunes que exigen la adopción de ciertas iniciativas de cooperación luso-galaica a nivel institucional (Cancela, 2011).

Se presentan en la Figura 1 los balnearios de la euroregión indicada que se encuentran en funcionamiento en el año 2015, en los cuales se ha centrado el análisis de este estudio.

4. METODOLOGÍA

Esta investigación se centra en el Estudio de Casos como estrategia metodológica, compuesto por dos estudios individuales, es decir, por unidades de análisis, que comparten características comunes y que, tras ser estudiados de forma individual, se construyen ciertas caracterizaciones más generales.

El Estudio de Casos, según Martínez Carazo (2006) es una técnica muy cuestionada al considerar distintos investigadores, como Yin

⁴ Organización internacional de ámbito regional destinada a promover, mediante la cooperación de los estados de Europa, la configuración de un estado político y jurídico común en el continente.

⁵ <http://www.gnpaect.eu/es>

(1993), que sólo puede utilizarse para estudios exploratorios y que tiene un papel bastante limitado en la investigación, con un diseño preexperimental. Del mismo modo, Coller (2000) también apunta que uno de los errores de muchos sociólogos es creer que el Método del Caso es sólo apropiado para un tipo de investigación exploratoria, de tipo cualitativo, que produce conocimientos primarios útiles pero irrelevantes, ya que no es posible extrapolarlos a una población o hacer generalizaciones a partir de uno o de unos pocos casos.

Asimismo, Coller (2000), Chetty (1996) y Yin (1994) afirman que es una herramienta valiosa, entre otras disciplinas, para las Ciencias Sociales. Esto es también defendido por Fernández y Fernández (2014), al explicar que, a pesar de las críticas a este método, éste es cada vez más utilizado (Villareal y Landeta, 2007) también en investigaciones de carácter turístico (Bramwell y Lane, 2011).

Autores como Villareal y Landeta (2007) explican que los inconvenientes destacados del Estudio de Casos pueden eliminarse y convertirse en un método científico válido si se sigue un diseño metodológico riguroso, que vele por el alcance de los niveles de validez y confiabilidad más altos.

Para el desarrollo de esta investigación se consideran los siguientes casos: Caso A: los balnearios de Galicia, y Caso B: los balnearios del Norte de Portugal; que a su vez están integrados por los establecimientos termales en funcionamiento, en el año 2015, de cada región.

Para recopilar la información se han empleado dos técnicas: el Análisis Documental y la Entrevista Estructurada.

En relación al Análisis Documental, éste es, a juicio de Dulzaides y Molina (2004), una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones que buscan describir y representar los documentos de forma unificada, sistemática, para facilitar su recuperación y análisis. Por su parte, Peña y Pirela (2007) puntualizan que el Análisis Documental constituye un proceso ideado por el individuo como medio para organizar y representar el conocimiento registrado en los documentos, cuyo índice de producción excede sus posibilidades de lectura y captura. La acción de este proceso se centra en el análisis y síntesis de los datos plasmados en dichos soportes mediante la aplicación de lineamientos o normativas de tipo lingüístico.

Para obtener los datos sobre la situación en la que se encuentran los balnearios de la euro-región, se realiza un Análisis Documental de sus páginas web, páginas de redes sociales así como información bibliográfica relacionada con los establecimientos. Este análisis se estructura en base a las categorías y códigos de la Tabla 1.

Por otro lado, en cuanto a la Entrevista Estructurada, según Bell (2004), ésta permite agregar y cuantificar los resultados de forma sencilla, puede adoptar la forma de un cuestionario o de una lista que sea completada por el entrevistador y no por el entrevistado, ahorra tiempo a la hora de analizar los resultados y tiene la garantía de que todos los temas son tratados.

De los 19 balnearios gallegos en funcionamiento en el año 2015, han aceptado la entrevista 12, los cuales están representados por 10 balnearios, debido a que el grupo “Caldaria Balnearios” está integrado por 3 establecimientos termales de la provincia de Ourense. Por este motivo, al poseer un único departamento de comunicación para los 3 establecimientos, solamente se ha realizado una entrevista. Por consiguiente, de las 10 personas finalmente entrevistadas, 6 eran mujeres y 4 hombres, con funciones desde directores, propietarios y responsables de balnearios hasta jefes del departamento de recepción, comercialización y comunicación.

Respecto a los balnearios del Norte de Portugal, de los 19 que durante el año 2015 se encontraban en funcionamiento, 12 son los que han accedido a ser entrevistados. La muestra de establecimientos a analizar se equipara, por tanto, al caso gallego. Al estudiar ahora más detalladamente el perfil de los entrevistados cabe precisar que de las 12 personas, 8 eran mujeres y 4 hombres, las cuales desempeñaban funciones desde directores y propietarios del balneario, hasta responsables de departamento de comunicación y marketing.

Las entrevistas son realizadas en el período octubre 2014/enero 2015 y las preguntas utilizadas para este artículo se organizan nuevamente en base a los ítems de la Tabla 1.

Una vez que se obtienen los datos relativos al Análisis Documental y Entrevistas de los balnearios de Galicia y del Norte de Portugal, se procede al estudio y presentación de los resultados con el objetivo de extraer las conclusiones pertinentes de la investigación.

El hecho de utilizar estas dos herramientas da lugar a la Triangulación Metodológica; es decir, un proceso de contraste entre las técnicas de investigación que permite comparar y completar los resultados de cada una de ellas sobre un objeto de estudio común, con el fin de perfeccionar la validez y la fiabilidad del conjunto del trabajo. Martínez (2011) expone que en un Estudio de Casos debe de existir Triangulación de fuentes de datos, de modo que puedan ser utilizadas diferentes herramientas entre las que destacan los documentos, los archivos, las entrevistas, la observación, los grupos de enfoque y los cuestionarios, o incluso los datos numéricos o las estadísticas.

Para esta investigación la herramienta de análisis cualitativo y cuantitativo MAXQDA 2011 ha facilitado la generación de significado a través del sistema de codificación. Los códigos son indicadores, etiquetas, categorías, conceptos, que permiten asignar unidades de significado a la información descriptiva o inferencial compilada durante una investigación. En otras palabras, son recursos mnemónicos utilizados para identificar o marcar los temas específicos en un texto (Fernández, 2006).

De este modo se ha codificado la información obtenida del Análisis Documental y de las Entrevistas Estructuradas, lo cual ha permitido que se pudiesen agrupar así, en distintos patrones recurrentes y temas emergentes en el análisis, tal y como puede verse en la Tabla 1. Para identificar un tema o un patrón es necesario que un fenómeno suceda una cantidad de veces y que, en cierta forma, exista consistencia.

La codificación, como explica Patton (2002), fuerza al investigador a hacer juicios acerca del significado de bloques contiguos de texto y permite eliminar el caos y la confusión que habría sin algún sistema de clasificación. Esto implica un trabajo intelectual y mecánico que permite codificar los datos, encontrar patrones, etiquetar los temas y desarrollar sistemas de categorías, lo cual significa analizar el contenido central del Análisis Documental y de las Entrevistas Estructuradas para determinar qué es significativo, y a partir de ahí reconocer patrones y transformarlos en categorías significativas y en temas.

Tabla 1: Metodología de la investigación

Categorías	Códigos	Técnicas	Ámbito de estudio
Época del establecimiento	Balnearios históricos renovados/ Balnearios de reciente creación	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados
Tipo de establecimiento	Hotel-balneario/ Sólo balneario	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados
Categoría del establecimiento	1*, 2*, 3*, 4*, 5*	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados
Época termal del establecimiento	Abierto todo el año/ Abierto 11 meses al año Abierto 10 meses al año/ Abierto 9 meses al año	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados
Tratamientos ofertados en el establecimiento	Termalismo clásico/Termalismo de bienestar	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados
Termalismo Social	IMSERSO6	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados
Oferta complementaria de golf	Campo de golf / Sin campo de golf	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados
Tipo de gestión del establecimiento	Gestión privada/ Gestión pública/ Gestión mixta	Análisis Documental	Total de balnearios de la euroregión
		Entrevistas Estructuradas	24 balnearios entrevistados

Fuente: Elaboración propia

⁶ Instituto de Mayores y Servicios Sociales de España

Finalmente cabe explicar que, para esta investigación, se han utilizado los estándares de calidad de Miles, Huberman y Saldaña (2013), ofreciendo cada uno de ellos distintos consejos que ayudan a perfeccionar el trabajo de investigación.

De este modo, al describirse y explicarse al detalle todos los métodos y procedimientos llevados a cabo en el transcurso de la investigación, se confirma lo que dichos autores entienden por objetividad/confirmabilidad. Por otro lado, el estudio es consistente y razonablemente estable en el tiempo dando lugar al estándar de calidad de confiabilidad/confianza.

También, la triangulación de métodos complementarios entre las Entrevistas y el Análisis Documental ha ayudado a que los resultados estén unificados, sean claros, coherentes y sistemáticamente relacionados, identificando además aquellas zonas oscuras e inciertas, conformando la credibilidad/autenticidad.

Puede demostrarse además la utilidad y beneficio de este estudio que conforman el parámetro de utilización y aplicación; así como que los resultados expuestos en esta investigación son accesibles física y académicamente para distintas partes.

Por último, en cuanto a estándares de calidad de la investigación, se especifica la transferibilidad y adecuación de la investigación al detectar que las conclusiones expuestas pueden ser extrapolables a otros contextos.

5. RESULTADOS

Con el fin de realizar la caracterización de los balnearios se organiza la información recabada en base a las categorías y códigos de la Tabla 1. El estudio de cada uno de ellos permite una aproximación y conocimiento sobre cada balneario de forma individual, lo que

posteriormente, posibilitará establecer una teoría conjunta para la eurrorregión.

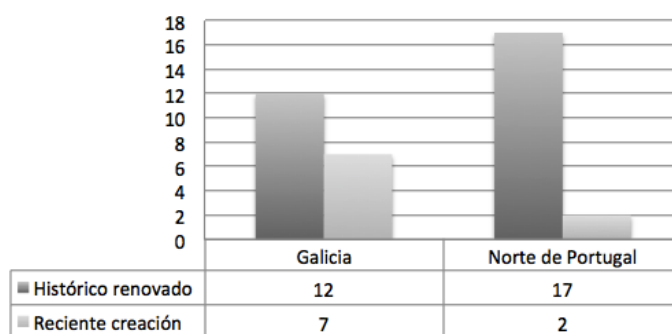
Época del establecimiento

La época a la que pertenecen los establecimientos termales será fundamental para conocer de forma individual las particularidades de cada empresa. En este sentido, se opta por dividir la época a la que pertenecen los balnearios en: “históricos renovados” y de “reciente creación”. Los balnearios “histórico renovados” son aquellos que poseen más de un siglo de actividad termal (Alonso, Lindoso y Vilar, 2011), pero que han efectuado distintas renovaciones en los últimos años. Por otro lado, se ha identificado a los balnearios de “reciente creación” como aquellos que fueron construidos a partir de 1990, época en la que resurge el termalismo en España y Portugal.

Conforme a los datos obtenidos, se puede afirmar que Galicia es una región que cuenta fundamentalmente con una oferta balnearia de establecimientos “histórico renovados”, integrándose en este grupo el 63% de su oferta, tal y como se muestra en la Figura 2. En este caso puede añadirse que, aún tratándose de establecimientos históricos, han realizado sus últimas reformas entre los años 1992 y 2009. Además, el 37% restante son balnearios de “reciente creación” repartidos en las cuatro provincias de la Comunidad Autónoma, perteneciendo tres de ellos a un mismo grupo empresarial, Caldaria Balnearios.

En el caso de los balnearios del Norte de Portugal, cabe explicar que la gran mayoría, el 89%, son establecimientos termales “histórico renovados”. Únicamente son 2 los balnearios del Norte de Portugal de “reciente creación”, Termas de Moimenta y Termas da Terronha, ambos construidos en el año 2013.

Figura 2: Época balnearios de la eurrorregión



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la fecha de fundación de los balnearios ésta se concentra desde finales del siglo XIX hasta el año 2013. Sin embargo, a excepción de dos balnearios de “reciente creación”, todos han efectuado reformas entre el año 1995 y el 2013, lo que indica una clara renovación de los establecimientos termales también del Norte de Portugal.

Se remarca de esta forma que, en ambos casos, Galicia y Norte de Portugal, los establecimientos termales han mejorado sus instalaciones e infraestructuras en los últimos años.

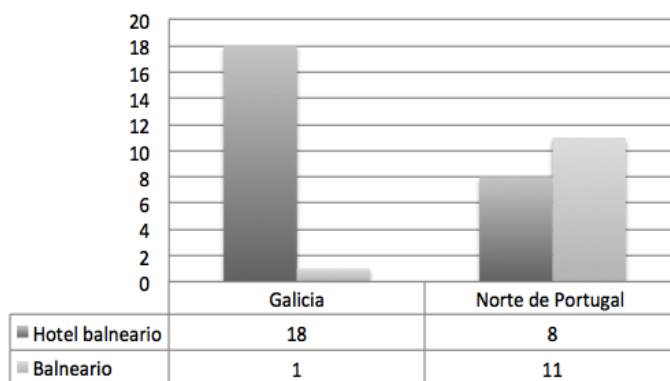
Al igual que en la época que se construye el balneario también es interesante conocer si los establecimientos termales ofertan simplemente los servicios de balneario o lo complementan con los de alojamiento, puesto que condicionará el servicio termal ofertado.

Tipo establecimiento

Se observa, en relación al tipo de establecimiento de los balnearios de Galicia que, excepto el Gran balneario de O Carballiño, el resto están integrados dentro de la figura de “hotel balneario”, al ofertar, no sólo los servicios termales sino también los servicios de alojamiento.

Al contrario, en la región Norte de Portugal el tipo de establecimiento es más equitativo, siendo mayor en este caso la figura del “sólo balneario” sin el complemento de alojamiento, representando el 58% de la oferta termal de la región portuguesa. Los “hoteles balnearios” constituyen en esta ocasión el 42% del total de los establecimientos.

Figura 3: Tipo de establecimiento de los balnearios de la euroregión



Fuente: Elaboración propia

Se estudia además, para las empresas integradas en la figura de “hotel balneario”, la categoría del hotel, con el propósito de conocer su representatividad en cada una de las regiones analizadas. Se contabilizan para ello las estrellas con las que cuenta cada alojamiento.

Categoría del “hotel balneario”

Las categorías de los hoteles, en España y en Portugal, se miden en función al número de estrellas, las cuales oscilan entre 1 y 5, siendo esta última cifra la que representa a los establecimientos de mayor categoría.

En general, se detecta que entre los balnearios gallegos existe más variedad en cuanto al número de estrellas de sus hoteles, al contrario de lo que ocurre en la región del Norte de Portugal.

En primer lugar, cabe matizar que la categoría que más se repite entre los establecimien-

tos termales gallegos son los hoteles de 4*, que representan el 37% del total.

Como se explicaba anteriormente, en el Norte de Portugal, la figura más acusada son los balnearios sin hotel, por eso, existen 11 balnearios que carecen de categoría y un balneario cuyo alojamiento se compone de “tree-houses” y “eco-houses”, y que, por este motivo, no está regulado por número de estrellas.

Esta misma situación ocurre en Galicia, en el Gran Balneario de O Carballiño, que como se ha comentado anteriormente, no dispone de alojamiento y a consecuencia de ello, tampoco de número de estrellas.

En segundo lugar, entre los balnearios gallegos, se situarían los hoteles de 2* y 3*, que se corresponden con el 26% y el 21% del total, respectivamente.

Entre los establecimientos portugueses, 4* y 3* son las categorías más representativas, puesto que reflejan el 21% en ambos casos.

El Hotel Balneario Baños de Molgas, de Galicia, es el único balneario, de las dos regiones, que cuenta solamente con una estrella.

Finalmente es necesario apuntar que en las dos regiones existe un establecimiento termal de 5*, Gran Hotel La Toja en la comunidad

gallega, y Hotel Vidago Palace en el Norte de Portugal, que por otra parte comparten además, características históricas y arquitectónicas similares.

Tabla 2: Categoría de los establecimientos termales de Galicia y Norte de Portugal

Estrellas	Nº de establecimientos termales Galicia	Nº establecimientos termales N. Portugal
0	1	12
1	1	0
2	5	0
3	4	3
4	7	3
5	1	1

Fuente: Elaboración propia

A medida que se avanza en la investigación se detecta que los establecimientos termales suelen interrumpir su actividad durante algunos meses a lo largo del año, esta cuestión nos lleva a estudiar cuál es la época termal de cada balneario.

Época termal

En general, los establecimientos termales suelen abrir 12, 11, 10 o 9 meses al año. Se aprovechan los meses de cierre para realizar el mantenimiento de sus instalaciones. A partir de las entrevistas realizadas se observa que debido a los minerales de las aguas termales, el funcionamiento de motores, piscinas y distintos

aparatos utilizados en el desarrollo de los servicios termales, requieren de un mantenimiento mayor que si se emplease agua corriente, consecuencia de la corrosión y desgaste que este tipo de aguas provocan en los materiales del balneario.

Sin embargo, en función de sus características y su demanda, los meses de apertura pueden reducirse todavía más.

Al observar la Tabla 3 donde se muestran los meses que abren al año los balnearios de cada región se aprecia que, en general, los establecimientos gallegos desarrollan su actividad durante más meses al año, que los del Norte de Portugal.

Tabla 3: Meses de apertura de los balnearios de Galicia y Norte de Portugal

Galicia		Norte de Portugal	
Meses de apertura	Nº balnearios	Meses de apertura	Nº balnearios
Todo el año	13	Todo el año	10
11 meses	5	10 meses	2
10 meses	1	9 meses	1
		6 meses	2
		5 meses	2
		3 meses	2

Fuente: Elaboración propia

Así, todos los balnearios gallegos abren más de 10 meses al año, sin embargo, en el Norte de Portugal, las cifras no son tan homogéneas. De los 19 establecimientos, 10 abren durante todo el año y el resto de empresas lo hacen desde 10 a 3 meses al año. En este sentido, los balnearios de Portugal que abren al público durante menos meses al año, 5 y 3, son precisamente los que carecen de servicios de alojamiento.

Otra de las características que diferencian a un establecimiento termal está relacionado con los tratamientos que llevan a cabo.

Tratamientos termales

Los tratamientos termales ofertados por un balneario pueden clasificarse en tres grupos:

- Termalismo clásico: El objetivo de los tratamientos de termalismo clásico es la cura de alguna dolencia.
- Termalismo de bienestar: Persiguen los tratamientos de termalismo de bienestar, la relajación y el descanso.
- Termalismo clásico y de bienestar: Ofertan ambos servicios, el clásico y el de bienestar.

A finales del siglo XX, comienzan a ofertarse actividades de termalismo de bienestar, junto con las propias de termalismo clásico, con la finalidad de curar las enfermedades de tipo psicósomático, así como de atraer a personas de menor edad a los balnearios.

En Galicia, sus establecimientos termales, prácticamente en su totalidad, se han adaptado a esta situación y ofrecen tanto servicios de termalismo clásico como de bienestar. No obstante, se considera que son aquéllos balnearios más actuales y renovados recientemente los que integran ambos tipos de termalismo de forma más adecuada, con clientes de ambas especialidades.

Por este motivo se encuentran balnearios que, aunque proponen algún tipo de termalismo de bienestar como pueden ser los masajes u algún servicio cosmético, su oferta se encamina principalmente, al termalismo clásico, como es el caso del Gran Balneario de O Carballiño y del Balneario de Caldelas de Tui, ambos en la comunidad gallega, que por otra parte, coinciden además con los balnearios de Galicia que tienen la renovación más antigua. Así, en 1992 se produce la última reforma del balneario de Caldelas de Tui, y en 1993 la de O Carballiño, por lo que puede deducirse que quizás el tipo

de oferta balnearia esté relacionada con las renovaciones y reformas de los establecimientos.

En el caso portugués ocurre prácticamente lo mismo, la gran mayoría integran los servicios de termalismo clásico y de bienestar, a excepción de Termas de Carvalhelhos que cuenta únicamente con tratamientos de termalismo clásico, así como Caldas de Carlão, Termas de Entre-os-Rios y Termas de São Lourenço. En algunos casos, como Taipas Termal, Termas de Aregos y Caldas da Saúde del Norte de Portugal, además de ofertar servicios de termalismo clásico y bienestar, intentan diversificarse hacia otros perfiles de clientes como son el de rehabilitación deportiva y rendimiento atlético.

El tipo de servicios balnearios que ofrecen influirá en distintos aspectos de la empresa, como puede ser el perfil de cliente que llega al establecimiento o la promoción que puedan hacer del mismo.

Asimismo, en Galicia, aquellos balnearios incluidos dentro del programa IMSERSO, ven incrementados el número de personas mayores que llegan al establecimiento, sobre todo en determinados meses del año.

Termalismo social

Desde el año 1988 los establecimientos termales de España, ofrecen plazas de IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales), destinadas a personas de más de 65 años, con el objetivo de acceder a los servicios termales con carácter médico, a un precio más económico.

Se observa que a excepción del Gran Hotel Isla de La Toja y el Balneario de Mondariz, el resto de establecimientos de la provincia gallega ofertan plazas de este programa social.

Cabe precisar además que, en el caso de Portugal, desde el año 2011 no existe una participación del Estado para tratamientos termales. No obstante, poseen “subsistemas de salud” que coparticipan, como la Direção-Geral de Proteção Social aos Trabalhadores em Funções Pública (ADSE). Para tener derecho al reembolso del dinero de los servicios termales, el beneficiario tiene que presentar en el centro de salud el justificante de los gastos, acompañado por una credencial del médico de familia debidamente cumplimentado por el balneario en donde se llevaron a cabo los tratamientos.

Entre la oferta complementaria de los balnearios, el golf siempre ha sido una de las actividades más reconocidas, incluso desde la época dorada del termalismo, tanto español como portugués, a principios del siglo XX.

Actividad complementaria de Golf

Tal y como expresan Henn et al. (2008), con la comprensión de la importancia del ocio como nuevo factor competitivo de los balnearios, algunos establecimientos termales empezaron a ofrecer a sus clientes actividades complementarias, con la finalidad de añadir valor a sus productos y servicios. Los balnearios que optan por la orientación no tradicional, crean una estructura superior a la del centro terapéutico y dejan el protagonismo a otras actividades y servicios como el alojamiento, la gastronomía, las actividades de ocio y deportivas (como el golf), los espacios de cuidados de la belleza y a la realización de actividades de mantenimiento de la forma física, entre otras.

En Galicia, entre los balnearios esta actividad tiene gran relevancia al disponer 4 de ellos de campos de golf, lo que se convierte en un atractivo y complemento de la actividad termal en la Comunidad Autónoma.

Al analizar un poco más su situación se comprueba que todos ellos son hoteles-balneario: Hotel Balneario de Guitiriz & Golf Club, Oca Augas Santas Balneario & Golf Resort, Balneario de Mondariz y Gran Hotel La Toja, con una categoría de 4 estrellas, a excepción del último de los balnearios, cuyo hotel es de 5 estrellas.

Entre los balnearios del Norte de Portugal esta actividad deportiva es ofertada únicamente por el Hotel Vidago Palace, que por otra parte, coincide con el único establecimiento termal de la región que cuenta con la distinción de 5 estrellas.

Se podría dejar constancia además de otras actividades ofertadas por algunos de los balnearios como el remo que ayudan a diversificar la oferta, sobre todo en épocas del año con menor número de termalistas, al que se está adaptando de forma adecuada el grupo Caldaria, a través de Laias Caldaria Hotel Balneario, en Ourense, Galicia, acogiendo durante varios meses los entrenamientos de distintas selecciones internacionales de este deporte.

Los balnearios también comienzan a utilizarse como establecimientos de rendimiento atlético, que sirven de complemento para el

entrenamiento de deportistas de élite, como son los equipos de fútbol. El Balneario de Mondariz, en Galicia, recibe en numerosas ocasiones al Real Valladolid Club de Fútbol.

Por último, entre las características estudiadas para conocer la situación, en el año 2015, de los balnearios de ambas regiones, se alude al tipo de gestión empleada por cada uno de los establecimientos.

Tipo de gestión del establecimiento

Conocer el tipo de gestión de los distintos establecimientos termales ayudará a entender mejor la actividad que desarrollan. En este caso existe una clara diferencia entre la región gallega y la portuguesa.

En primer lugar cabe destacar que todos los establecimientos termales gallegos con actividad en el año 2015 son gestionados de forma privada. En el Norte de Portugal los resultados son más heterogéneos, el 53 % tienen gestión privada, el 16% pública y el 16% mixta.

En este caso faltaría por comentar otro porcentaje, el 16% de los balnearios que representa a Termas de São Vicente, Termas do Gerês y Termas de Caldelas, debido a que no se ha podido obtener esta información. De cualquier forma, parece evidente pensar que estos datos influirán en el funcionamiento de cada establecimiento, desde sus objetivos hasta su forma de trabajar.

6. MODELOS DE GESTIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS TERMALES DE LA EUORREGIÓN GALICIA-NORTE DE PORTUGAL

Con el propósito de organizar las características de los balnearios vistas hasta este momento, se agrupa la información, en los siguientes cuatro modelos de establecimientos termales.

Se explica a continuación, de forma más detallada, los balnearios que se incluyen en uno u otro modelo.

Modelo 1: Establecimientos Termales de la “Belle Époque de Termalismo”

- Caso A. Galicia: Gran Hotel La Toja, Balneario de Mondariz, Guitiriz & Golf Club y Oca Aguas Santas Balneario & Golf Resort.

Figura 4: Modelos de establecimientos termales de la eurorregión Galicia-Norte de Portugal

Establecimientos Termales de la “Belle Époque de Termalismo”	Establecimientos Termales de Termalismo Clásico
Establecimientos Termales Actuales	Establecimientos Termales Actuales

Fuente: Elaboración propia

- Caso B. Norte de Portugal: Hotel Vidago Palace, Pedras Salgadas Spa & Nature Park.

El Gran Hotel La Toja, el Balneario de Mondariz y el Hotel Vidago Palace son establecimientos de principios del siglo XX, caracterizados por un estilo arquitectónico que, por aquel entonces, imitaba los balnearios europeos de renombre. Comparten la actividad complementaria de Golf, están dirigidos principalmente a un público con un nivel cultural y económico alto y ofrecen sus servicios durante todo el año. Ofertan tanto termalismo clásico como de bienestar; no obstante están más enfocados en el ocio, la relajación y el bienestar que se consiguen con las aguas mineromedicinales, que en la actividad puramente médica.

Sin embargo, aunque, Pedras Salgadas Spa & Nature Park es un establecimiento “histórico renovado” que coincide con las características anteriores de los establecimientos de la “Belle Époque”, se diferencia en el modelo arquitectónico actual, al integrar como alojamiento las llamadas “eco-houses” y “tree-houses”, así como la ausencia de campo de golf propio.

Por último y para este modelo de establecimiento termal, faltaría por comentar las características de Hotel Balneario de Guitiriz & Golf Club y Oca Aguas Santas Balneario & Golf Resort que comparten también las características anteriores, pero se diferencian en la aceptación de termalistas que provienen del programa IMSERSO, y en el caso del Oca Aguas Santas, en la falta de actividad durante el mes de enero. El hecho de ofertar plazas de IMSERSO los aproxima un poco más a la parte de termalismo clásico, a la vertiente médica del Turismo Termal y a la curación de ciertas dolencias de personas mayores.

Modelo 2: Establecimientos de Termalismo Clásico

- Caso A. Galicia: Gran Balneario de O Carballiño y Hotel Balneario de Caldelas de Tui.

- Caso B. Norte Portugal: Termas de Carvalhelhos, Caldas de Carlão, Termas de Entre-os-Rios y Termas de São Lourenço.

En este modelo se integran también balnearios históricos que no han efectuado una remodelación tan significativa como en el caso anterior. A excepción de Caldelas de Tui y Entre-os-Rios, el resto carecen de hotel, teniendo que hospedar a sus termalistas en alojamientos de la zona. El perfil de cliente suele ser principalmente personas de la localidad con un nivel cultural y económico medio. Además, aunque en su oferta incluyan algún servicio de bienestar, están destinados principalmente al termalismo clásico. Faltaría por destacar la diferencia de Termas de São Lourenço con el resto de establecimientos, al estar éste gestionado de forma pública.

Modelo 3: Establecimientos Termales Actuales

- Caso A. Galicia: Hotel Balneario Compostela, Hotel Balneario Río Pambre, Arnoia Caldaria Hotel Balneario, Lobios Caldaria Hotel Balneario, Laias Caldaria Hotel Balneario, Hotel Balneario Baños da Brea y Hotel Balneario Isla La Toja.

- Caso B. Norte de Portugal: Termas de Moimenta y Termas da Terronha.

Se incluyen en este grupo aquellos balnearios de “reciente creación” es decir, los que se construyen a partir de los años 90. Existe una clara diferencia en los establecimientos termales actuales de Galicia y los del Norte de Portugal, no solamente en cuanto a número (7 gallegos y 2 portugueses), sino también en relación a sus características.

Los dos balnearios portugueses señalados son pequeños establecimientos que no cuentan con alojamiento, son gestionados de forma privada y están más enfocados a la parte de termalismo clásico, aunque también oferten

algún servicio de bienestar. Cabe indicar además que en el caso de Termas da Terronha, debido a su reciente apertura, todavía se encuentra realizando el estudio médico que certificará las propiedades y efectos de las aguas mineromedicinales utilizadas; estudio que en Termas de Moimenta finalizó en el año 2013. Sin embargo, los balnearios gallegos de “reciente creación” a pesar de estar contruidos desde hace más tiempo, mantienen un modelo de negocio distinto y más actual con el que quizás se adapten mejor a las exigencias del cliente termal del siglo XXI.

Todos los establecimientos están incluidos en la figura de “hotel balneario” con una categoría de entre 3 y 4 estrellas y una época termal que se extiende durante todo el año, a excepción del Hotel Balneario Baños da Brea. Además, todos ellos están gestionados de forma privada y ofrecen plazas de IMSERSO.

Modelo 4: Establecimientos Termales Tradicionales

El resto de balnearios tanto de Galicia como del Norte de Portugal, han sido incluidos en el modelo de establecimientos termales denominados como tradicionales.

– Caso A. Galicia: Hotel Balneario de Carballo, Hotel Balneario de Lugo-Termas Romanas, Balneario Baños de Molgas, Balneario Acuña, Balneario Dávila y Termas de Cuntis.

– Caso B. Norte Portugal: Termas de Caldelas, Termas de Chaves, Taipas Termal, Termas de Melgaço, Termas de Monção, Termas de São Vicente, Termas das Caldas de Arêgos, Termas de São Jorge, Termas das caldas da Saúde, Termas do Gerês y Termas das caldas de Vizela.

Existen diferencias entre ellos que serán analizadas pero, en general, se trata de balnearios con historia y repercusión termal, reconocidos entre la población por las propiedades de sus aguas y a caballo entre los servicios de termalismo clásico y de bienestar.

Entre los balnearios gallegos tradicionales, coinciden todos ellos en que ofertan plazas de IMSERSO. A excepción del Balneario de Lugo y de Cuntis que poseen hoteles con 3 y 4 estrellas respectivamente, el resto son los establecimientos termales de menor categoría de Galicia, que cuentan con 1 y 2 estrellas. Sin embargo, en el caso portugués, entre los que

poseen alojamiento, su categoría es mayor, oscilando entre 3 y 4 estrellas.

Por último, en lo concerniente a los balnearios portugueses puede hacerse otra distinción, en base a los establecimientos de gestión pública y de gestión mixta; siendo Taipas Termal, Termas de Melgaço y Termas de São Jorge de gestión mixta y Termas de Chaves, Termas das Caldas de Arêgos y finalmente Termas de São Lourenço de gestión pública.

7. CONCLUSIONES

La caracterización realizada sobre el sector termal de la eurorregión Galicia-Norte de Portugal permite comprender la situación en la que se encuentran, en el año 2015, sus establecimientos termales y como consecuencia la industria termal de la eurorregión.

De forma generalizada se detecta, a través del estudio de la **época de los balnearios**, que en los últimos años el número de empresas que ha invertido en termalismo es mayor en la Comunidad Autónoma gallega que en el Norte de Portugal, lo cual implica una consolidación y un interés por el sector termal gallego.

En relación al **tipo de establecimiento y categoría**, existen notables diferencias entre el Caso A (balnearios de Galicia) y el Caso B (balnearios del Norte de Portugal). Prácticamente la totalidad de los balnearios gallegos cuentan con los servicios de alojamiento, principalmente de 4 estrellas, mientras que entre los balnearios del Norte de Portugal la figura que más se repite es la de “sólo balneario”. Es necesario comentar al respecto que existe una relación entre el tipo de establecimiento termal y su perfil de cliente, siendo frecuente que en el “sólo balneario” sus termalistas provengan de las localidades próximas en las que se ubica el balneario.

Después de estudiar los meses de apertura (**época termal**) de los balnearios de cada región se demuestra que, en general, los establecimientos gallegos desarrollan su actividad durante más meses al año, que los del Norte de Portugal. Al respecto se puede añadir que los balnearios de Portugal que abren al público durante menos meses, entre 5 y 3, son precisamente los que carecen de servicios de alojamiento.

En la eurorregión, en lo concerniente a los **tratamientos ofertados**, sus establecimientos termales, prácticamente en su totalidad, se han

adaptado a las nuevas necesidades y exigencias de los clientes, ofreciendo tanto servicios de termalismo clásico como de bienestar. No obstante, se considera que son aquellos balnearios más actuales y renovados recientemente los que integran ambos tipos de termalismo de forma más adecuada, con clientes de ambas especialidades.

En lo que respecta a **termalismo social** el país luso carece de este programa. Bien es cierto que en la comunidad gallega todos los balnearios analizados cuentan con esta opción, a excepción de dos de los establecimientos considerados como referentes en el ámbito del turismo termal gallego.

En Galicia, la **oferta complementaria de Golf** es mucho más amplia que en el caso del Norte de Portugal. Asimismo, en ambas regiones este tipo de actividad se identifica con establecimientos de alta categoría.

En cuanto al **tipo de gestión** de los balnearios, conviene explicar que todos los establecimientos termales gallegos con actividad en el año 2015 son gestionados de forma privada, a diferencia de los balnearios del Norte de Portugal, cuyo modelo de gestión es más heterogéneo, al contar además con establecimientos de carácter público y mixto; algo a tener en cuenta, ya que influirá, lógicamente, en el funcionamiento y política del balneario.

La caracterización realizada para este trabajo permite una aproximación y un conocimiento sobre cada balneario. En base a las similitudes y diferencias detectadas entre los casos estudiados, se posibilita la división de los establecimientos de la euroregión en: “Establecimientos Termales de la Belle Époque”, “Establecimientos de Termalismo Clásico”, “Establecimientos Termales Actuales” y “Establecimientos Termales Tradicionales”.

Los balnearios incluidos en el grupo de la **“Belle Époque”**, son aquellos balnearios históricos que han sido renovados en los últimos años, están gestionados de forma privada, integrados bajo la figura de hotel-balneario y cuentan con un perfil de termalista que posee un nivel adquisitivo medio/medio-alto, interesado principalmente en servicios de termalismo de bienestar.

Por otro lado, los **“Establecimientos de Termalismo Clásico”** son balnearios históricos que no han realizado una remodelación muy significativa y que no poseen alojamiento propio, están destinados fundamentalmente a servicios de termalismo clásico y a personas de la zona en la que se ubica el establecimiento.

Finalmente se alude a las características de los **“Establecimientos Termales Actuales y los Tradicionales”**. Ambos guardan características similares, diferenciándose principalmente en que los primeros son empresas de reciente creación, edificados a partir de 1990 y más encaminados a la parte de servicios de belleza y bienestar. Sin embargo, los establecimientos tradicionales son balnearios histórico-renovados destinados principalmente a los servicios de termalismo clásico.

Como limitaciones a la investigación realizada, al margen de los aspectos económicos, territoriales y temporales que han complicado el trabajo, también cabe precisar las dificultades para conseguir la participación de algunos balnearios en la realización de las entrevistas.

Además, para que la investigación relacionada con el funcionamiento de los establecimientos termales estuviese completa, faltaría por incluir información económica sobre cada empresa, pues permitiría un conocimiento más exhaustivo sobre el desarrollo de su trabajo. No obstante, se ha tenido que prescindir de los datos económicos por falta de información en las entrevistas realizadas, así como por la carencia de datos actualizados sobre la mayoría de las empresas en el Sistema de Análisis de Balances Ibéricos (SABI).

Además, otra información destacable es el número de termalistas para cada balneario, dato que no se ha podido obtener debido a que la mayoría de establecimientos no disponían de estadísticas sobre la afluencia de clientes.

Este trabajo sirve como punto de partida para la realización de futuras investigaciones, ya sea para continuar el análisis del estudio presentado o como modelo para otros trabajos en la materia. La clasificación de los establecimientos termales permite organizar sus características y que éstas puedan ser fácilmente comparadas con otros aspectos que intervengan en el funcionamiento del balneario, como puede ser, por ejemplo, el tipo de promoción que llevan a cabo.

Asimismo, esta investigación puede tomarse como modelo para el estudio de la situación de otros destinos turísticos termales. En este caso, Ourense como provincia termal o más concretamente la eurociudad de Galicia y Norte de Portugal, Chaves-Verín, podrían ser comparadas con otras ciudades europeas históricas de renombre en el ámbito termal como Bath en Reino Unido, Baden-Baden en Alemania o Vichy en Francia.

MENCIÓN DE RECONOCIMIENTO

Una parte de los resultados de este artículo forman parte de las actividades de investigación promovidas a través de la Red XESCOM (R2014/026 XESCOM), apoyada por la Consejería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia; de las tareas exploratorias del proyecto del Programa estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia, Subprograma estatal de Generación de Conocimiento del

Ministerio de Economía y Competitividad de España sobre Indicadores de gobernanza, financiación, rendición de cuentas, innovación, calidad y servicio público de las RTV europeas aplicables a España en el contexto digital (referencia CSO2015-66543-P); así como del Programa Prometeo de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt) de Ecuador, desarrollado en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L., Lindoso, E., & Vilar M. (2011). *O lecer das augas. Historia dos balnearios de Galicia, 1700-1936*. Vigo: Galaxia.
- Ares, T. & Vila, M. (1997). *Guía de balnearios e fontes de Galicia*. Vigo: Galaxia.
- Bell, J. (2004). *Como realizar um projecto de investigação*. Lisboa: Gradiva.
- Bramwell, B. & Lane, B. (2011). Critical research on the governance of tourism and sustainability, *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4 -5), 411-421.
- Cancela, C. (2011). La Eurorregión Galicia-Norte de Portugal: Un escenario de cooperación territorial. *Razón y palabra*, 3(74).
- Casal, R., & González, S. (2010). *Os Balnearios de Galicia. Orixe e desenvolvemento*. Santiago de Compostela: Servizo de Publicacións e Intercambio Científico Campus Vida.
- Chetty, S. (1996). The case study method for research in small and medium sized firms. *International Small Business Journal*, 15, 73-85.
- Coller, X. (2000). Estudio de casos. *Cuadernos Metodológicos* 30, CIS, Madrid, 2000.
- Cuka, P., & Rachwal, T. (2013). Economic, Touristic and Therapeutic Potential of Natural Water Springs in Slovakia. International Multidisciplinary Scientific GeoConference: *SGEM: Surveying Geology & mining Ecology Management*, 2, 89.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Acimed*, 12(2), 1-1.
- Erfurt-Cooper, P., & Cooper, M. (2009). *Health and wellness tourism: Spas and hot springs*. Channel View Publications.
- Fernández, L. (2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos?. Disponible e <http://goo.gl/4xLsC2>
- Fernández, M., & Fernández, J. (2014). ¿Existe gobernanza en la actual gestión de los destinos turísticos? Estudio de casos. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(4), 686-705.
- García, F., Hernández, R., Simancas, C., Padrón, N., Rodríguez, Y., Dominique, G., Vázquez, M., Padrón, E., & Álvarez, L. (2015). Aprovechamiento de la Fuente Santa para uso turístico termal. Comparación de un modelo integral frente a otro concentrado. Recuperado de <https://goo.gl/rEaxiA>
- Governo de Portugal. (2014). *Relatório do Grupo de Trabalho Interministerial. Turismo de Saúde*. Recuperado de <http://goo.gl/Lz7Mzk>
- Henn, M., Lopes, P., Gonçalves, J. & Fraiz, J. (2008). Turismo Termal: Cambios conceptuales y Mercadológicos de los balnearios en España. *Turismo. Revista científica do programa de Pos-Graduação em Administração e Turismo*, 10(3), 415-434.
- Hoz, A. (2013). Entendiendo el turismo de salud: un análisis sociodemográfico. *Escenarios: Empresa y Territorio*, 2(2), 37-54.
- Lebe, S. (2006). European spa world: Chances for the project's sustainability through application of knowledge management. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 7(1-2), 137-146.
- Legido, S., Mourelle, M., Medina, C., Gómez, C., & Mejide, R. (2009). *Termalismo: aspectos generales*. Vigo: Universidade
- Martínez Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso Estrategia metodológica de la

investigación científica. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (20), 165-193.

Martínez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Silogismos de Investigación*, 8 (1), 1-43.

Mendes, M. (1980). As Estâncias Termas Portuguesas. *Projecto de investigação*. Lisboa: C.E.G.

Miles, M., Huberman, M., & Saldaña, J. (2013). *Qualitative Data Analysis. A methods Sourcebook*. Arizona, USA: Sage.

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2014). *La Cooperación Transfronteriza Realizada por las Entidades Territoriales Españolas*. Recuperado de <http://goo.gl/H4f1S4>

Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (2013). *Turismo de Salud en España*. Recuperado de <http://goo.gl/cNjw9L>

Olmos, L., & García, R. (2011). *Estructura del mercado turístico*. Madrid: Paraninfo.

Organización Mundial de Turismo (OMT). (2015). *Las exportaciones generadas por el turismo internacional llegan a 1,5 billones de dólares en 2014*. Recuperado de <http://goo.gl/Z5DBPb>

Patton, M. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Peña, T., & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, Cultura y Sociedad*, (16), 55-81.

Ruiz, S., & Grande, I. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor 29 casos reales*. Madrid: ESIC

Serrano, L. (2014). Incidencia del nuevo consumidor turístico en la estrategia de marketing. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 1(10).

Smith, M., & Puczko, L. (2010). Taking your life into your own hands? New trends in European health tourism. *Tourism Recreation Research*, 35(2), 161-172.

Tigu, G., Calaretu, B., & Bulin, D. (2013). Tourism destination management: new approaches in Romania. *Актуальні проблеми економіки*, (12), 525-534.

Villareal, O., & Landeta, J. (2007). El estudio de Casos como metodología de investigación científica en Economía de la Empresa y dirección Estratégica. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 16(3), 31-52.

Yin, R. (1993). *Applications of Case Study Research, Applied Social Research Methods Series*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Yin, R. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.