



Universidad
Zaragoza

TRABAJO DE FIN DE GRADO

Termalismo Social en Zaragoza:
presente y futuro de los Balnearios

Autora:

Carolina Gómez Rodríguez

Director:

Agustín Albesa Cartagena



Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza, Diciembre de 2015

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO Y OBJETIVOS	2
2. METODOLOGÍA.....	3
3. MARCO TEÓRICO.....	5
3.1 EL TURISMO RURAL Y LOS BALNEARIOS.....	5
3.2 EL INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES.....	6
3.3 EL SISTEMA ESPAÑOL DE PENSIONES.....	7
3.4 EL PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL Y ANÁLOGOS PROVINCIALES EN ARAGÓN.....	9
4. MARCO JURÍDICO.....	12
5. PRESENTE DEL TERMALISMO SOCIAL EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA	13
5.1 BALNEARIOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA	13
5.1.1 BALNEARIO SICILIA (JARABA).....	14
5.1.2 BALNEARIO BAÑOS DE SERÓN (JARABA).....	17
5.1.3 HOTEL BALNEARIO ALHAMA DE ARAGÓN	18
5.1.4 OTROS BALNEARIOS	20
5.2 ADJUDICACIONES DE PLAZAS A LOS BALNEARIOS	23
5.3 REQUISITOS Y PROCESO DE SOLICITUD DE PLAZA.....	23
5.4 PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE PLAZAS AL USUARIO	25
5.5 ESTANCIA EN EL BALNEARIO.....	27
5.6 TRABAJO DE CAMPO.....	27
6. FUTURO DEL TERMALISMO SOCIAL.....	32
6.1 EL TERMALISMO EUROPEO.....	32
6.2 PROYECTO EN MARCHA: EUROPE SENIOR TOURISM.....	33
6.3 EXPERIENCIA DE CAMPO.....	34
7. CONCLUSIONES	36
8. BIBLIOGRAFÍA	37

ANEXO 1: CUESTIONARIO REALIZADO A LOS CLIENTES

ANEXO 2: RESULTADOS DEL CUESTIONARIO A LOS CLIENTES

ANEXO 3: GUIÓN ENTREVISTA A LOS BALNEARIOS

ANEXO 4: ENTREVISTA A D^a BELÉN SOLANAS, BALNEARIO ALHAMA

ANEXO 5: ENTREVISTA A D^a SONIA FERNANDEZ, BALNEARIO SICILIA

1. INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO Y OBJETIVOS

El turismo termal se ha postulado en los últimos años como la gran solución al abandono de las zonas rurales. Con objeto de dinamizar estas áreas y de promover un envejecimiento saludable, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales convoca desde finales de la década de los 80 el Programa de Termalismo Social.

Como resultado de mis prácticas en empresas establecí contacto con este programa, aunque solamente pude apreciar una parte, la concerniente a la estancia de los usuarios. Esto me despertó el interés en investigar y conocer el desarrollo del proyecto. Posteriormente, la lectura de un artículo sobre el termalismo en Europa, me dio la idea para transformar un tema familiar y que me atraía en mi proyecto fin de grado.

El objetivo principal de este estudio consiste en analizar el Programa de Termalismo Social promovido por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (conocido también por sus siglas: Imsero) en los Balnearios de la provincia de Zaragoza y la importancia que dicho programa tiene para los Balnearios (en cuanto a clientes y fidelización de los mismos) y para la zona en la que se ubican mediante una exhaustiva investigación.

Dicha investigación empieza con un trabajo previo sobre el turismo rural y su relación con los Balnearios, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, entidad encargada de poner en marcha el proyecto, el sistema de pensiones español (dada la importancia que el tema económico supone para el segmento poblacional estudiado) y por último el Programa de Termalismo Social y sus análogos provinciales.

Para lograr el objetivo del estudio se ha dividido el trabajo en dos partes. La primera muestra la realidad actual del programa de Termalismo Social en la provincia de Zaragoza: los establecimientos participantes, el proceso a seguir para obtener una plaza y la estancia final en el Balneario. Se enriquece el proceso con los datos obtenidos en el trabajo de campo con las entrevistas realizadas a los responsables de los establecimientos y de los cuestionarios a los clientes.

La segunda parte consiste en un complemento sobre un posible proyecto de futuro para adaptarse a las nuevas realidades y si sería aceptado por oferentes y demandantes. Se analiza un proyecto similar ya existente, el Europe Senior Tourism y por último, se expondrá el trabajo de campo realizado y mencionado anteriormente.

2. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este trabajo y la consecución del objetivo principal se ha optado por un estudio de tipo descriptivo en su mayor parte.

Primero se han realizado una investigación y recopilación de datos mediante fuentes secundarias externas:

- Páginas web de las organizaciones y empresas implicadas: Imserso, los seis balnearios objeto de estudio, unión de pensionistas y Europe Senior Tourism
- Videos corporativos y propagandísticos obtenidos de la página web youtube: entrevistas con responsables, noticias en informativos...
- Artículos académicos: varios artículos procedentes de fuentes como Google Académico, además de la inagotable fuente de información que es Hosteltur.

A continuación, como fuente de información primaria y directa se ha llevado a cabo un trabajo de campo, donde se han visitado las instalaciones de varios de los balnearios estudiados y se ha entrevistado a personal y directivos de dichos establecimientos, además de encuestar a 250 clientes participantes en el Programa. Esta parte ha ocupado cinco semanas y se ha realizado entre octubre y noviembre.

Las encuestas a los clientes se han realizado mediante entrevista personal (véase el Anexo 1). El cuestionario está diseñado a obtener la siguiente información:

- Datos personales: Sexo, edad, estado civil y cuantía mensual de la pensión percibida. El objetivo es analizar la muestra poblacional.
- Estancia: Balneario disfrutado, satisfacción sobre los servicios, intención de volver, entorno. El objetivo es analizar la satisfacción del cliente.
- Programa internacional: intención de viaje al extranjero, factores a considerar, reparto de las estancias y comentarios o sugerencias. El objetivo es comprobar la fidelidad del cliente y su disposición a una estancia en el extranjero.

Los resultados de las encuestas se han transcrito a una base de datos en formato Excel, de la cual se han obtenido los gráficos utilizados en el trabajo. (Véase anexo 2).

Las entrevistas al personal del Balneario se realizaron durante la visita a las instalaciones, la primera semana de noviembre (siguiendo el guion establecido en el anexo 3). Finalmente se han obtenido dos entrevistas completas a personal de los balnearios Sicilia y Alhama de Aragón (Véanse anexos 4 y 5), además de unos breves minutos con el comercial del balneario Serón. Las entrevistas seguían el siguiente esquema (modificado según la evolución de la charla):

PRESENTACIÓN	Identificarme como alumna de la Escuela de Turismo. Explicar el objetivo del proyecto y la información que se iba a solicitar.	
DATOS DEL BALNEARIO	Objetivo: clasificar las respuestas según el establecimiento	Nombre del balneario, de la persona que atiende la entrevista, puesto ocupado y periodo de apertura.
INSTALACIONES DEL BALNEARIO	Objetivo: recabar información no disponible en web.	Número de habitaciones, tipos, y características sobre las instalaciones.
PROGRAMA TERMALISMO SOCIAL	Objetivo: recabar información sobre el funcionamiento.	Número de turnos y plazas ofertadas, características de la estancia, programas alternativos.
PROGRAMA INTERNACIONAL	Objetivo: obtener opinión y sugerencias.	Disposición a ofertarlo, sugerencias de organización, ajuste de precios.

Durante el proyecto han surgido varios problemas, la mayoría relacionados con la falta de colaboración de algunos de los Balnearios. Se ha recibido una respuesta negativa a la petición de realizar cuestionarios a los clientes (finalmente hay muestras de todos los balnearios, pero con una evidente desproporción). De igual modo, solamente se ha podido realizar entrevistas a personal de la mitad de los Balnearios.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 EL TURISMO RURAL Y LOS BALNEARIOS

La OMT define el turismo rural como “las actividades turísticas que se realizan en el espacio rural y que tienen como fin interactuar con la vida rural, conocer las tradiciones y la forma de vivir de la gente y los atractivos de la zona”. Este tipo de turismo comenzó a desarrollarse en España tras el boom del modelo sol y playa en los años sesenta, por ofrecer al turista un cambio de aires, relajarse en un entorno diferente. Para lograrlo, el turismo rural intenta evitar la masificación, involucrar a la población local y mantener las actividades tradicionales. Sanchís & Olcina (1995).

El turismo rural se caracteriza principalmente por una marcada estacionalidad en periodos vacacionales (Sanchís & Olcina, 1995), en los que los turistas se dedican sobre todo al relax y desconexión, a la práctica de deportes y al contacto con la naturaleza.

La demanda de actividad turística en el medio rural ha permitido una mejora en la comunicación y en las infraestructuras de las zonas que son reclamo turístico, fomentando el empleo y evitando la despoblación. En Aragón este tipo de turismo se producía sobre todo en las zonas de montaña, hasta que comenzó el auge del turismo de salud y los centros termales rurales en la década de los 80.

Los centros termales o Balnearios tienen una larga tradición a sus espaldas. Los romanos ya utilizaban las aguas termales, aunque tenían más fines sociales que terapéuticos y muy pocos vestigios quedan ya de sus famosas termas. Avanzando en la historia, si encontramos evidencias en la época árabe, y como muestra los baños del Moro y de la Mora del Hotel Balneario Alhama de Aragón, que datan del siglo XI, que no son los más representativos pero se sitúan en la zona estudiada.

El termalismo tuvo un papel principal en el turismo de los siglos XVIII y XIX, principalmente gracias a la aristocracia y el sector más adinerado, que incluían destinos termales en el “Grand Tour” (itinerario de viaje por Europa, muy popular entre los jóvenes británicos y que se extendió entre la aristocracia europea en el siglo XVIII), y posteriormente se asoció al turismo romántico. (Jarrassée, 2014).

Ya en la segunda mitad del siglo XIX comienza la regulación del termalismo en España y en especial en la comarca de Calatayud, declarando las aguas de los diferentes

balnearios como aguas mineromedicinales de utilidad pública. Tras un periodo de esplendor durante el siglo XIX gracias a la sociedad más acaudalada, comenzó otro de decadencia, que duró hasta la década de los 80, con el auge del termalismo Social.

Desde ese momento, los Balnearios comenzaron a renovarse y adaptarse a las nuevas características de la demanda. En 2010, 33 balnearios contaban con el certificado Q de Calidad turística y habían incorporado diferentes instalaciones. Todo esto lo observa la ANBAL (Asociación nacional de Balnearios) “un balneario es aquella instalación que dispone de aguas minero-medicinales declaradas de utilidad pública, servicio médico e instalaciones adecuadas para llevar a cabo los tratamientos que se prescriban”.

3.2 EL INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

16 de noviembre de 1978 es la fecha en la que fue aprobado el Real Decreto-Ley 36/1978, creando el Instituto Nacional de Servicios Sociales (más conocido por sus siglas actuales, IMSERSO). El objetivo de esta entidad era gestionar servicios complementarios de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social. Una larga serie de modificaciones tras las publicaciones de diferentes Reales Decretos nos lleva a la situación actual, en la que IMSERSO está adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Real Decreto 1366/2010 del 29 de Octubre, Artículo 14).

Las competencias de la entidad, relacionadas todas ellas con las personas mayores y las dependientes, comprenden a nivel general la creación y puesta en funcionamiento de sistemas de protección y políticas de igualdad y cohesión social. (Real Decreto 1226/2005, del 13 de Octubre, Artículo 1).

El Instituto se divide en varios órganos, dependientes todos ellos de la Dirección General. A continuación se detallan los principales y se presenta el organigrama. Esta estructura se rige por el Real Decreto 1226/2005, del 13 de Octubre, Artículo 2.

a) La Dirección General:

Es el órgano de más alto rango y planifica, dirige, controla e inspecciona las actividades del Instituto (Real Decreto 1226/2005, del 13 de Octubre, Art 5).

b) El Consejo General:

Controla y vigila la gestión del Instituto, las elaboraciones de presupuestos y la memoria anual. (Real Decreto 1226/2005, del 13 de Octubre, Artículo 3).

c) Secretaría General:

Coordina las Subdirecciones Generales y diseña, desarrolla y evalúa los programas de formación interna de los trabajadores entre otras materias. (Real Decreto 1226/2005, del 13 de Octubre, Artículo 6).

d) Subdirección General de Gestión:

Su competencia principal consiste en la gestión y seguimiento de las pensiones de invalidez y jubilación **además de gestionar los programas estatales de vacaciones y termalismo para mayores, tema principal del proyecto.** (Real Decreto 1226/2005, del 13 de Octubre, Artículo 8).

Imagen 1: Estructura del Instituto de Mayores y Servicios Sociales



Fuente: Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Elaboración: Imserso.

3.3 EL SISTEMA ESPAÑOL DE PENSIONES

El sistema de pensiones es una manera de garantizar el bienestar, de solucionar como vivir tras haber terminado el periodo laboral a cierta edad. Según Díaz (2014), en “Las pensiones Europeas y sus reformas Recientes”, “*sólo hay tres formas puras de solucionar este problema: mediante pensiones sociales, mediante sistemas de impuestos y transferencias y mediante sistemas de ahorro*” y en la mayoría de los países europeos se produce una combinación de ellas. En el mismo documento, Díaz aclara estos

términos, indicando que las pensiones sociales se perciben de ayudas del estado, que *“en los sistemas de reparto tradicionales, los impuestos que se usan para financiar las pensiones se llaman cotizaciones”* y que *“en los sistemas capitalizados (los que llama sistemas de ahorro), los trabajadores ahorran y capitalizan una parte de sus rentas laborales, mediante planes de empleo de empresas o planes personales”*

Las políticas de austeridad y el control impuesto por la Eurozona a los países miembros han provocado diversas remodelaciones en el Sistema de Pensiones, que han puesto en entredicho su viabilidad. Díaz (2014) realiza una disección del Sistema de Pensiones Español que se sintetiza a continuación, omitiendo las pensiones capitalizadas por ser de ámbito privado:

a) Pensiones Sociales en España:

Para acceder a ellas hay que ser mayor de 67 años, residente en territorio español y en caso de vivir solos, la renta percibida debía ser menor que la de la pensión social (5.122€ anuales, 426,9€ mensuales).

b) Pensiones de Reparto en España:

Para tener derecho a una pensión contributiva hay que haber cotizado mínimo 15 años. Esto garantiza una pensión que va desde los 213€ de mínimo hasta los 1017€ de máxima.

En 2014 se establece también una pensión mínima contributiva complementaria de 8.860€ anuales (14 pagas de 632,9€).

Las pensiones de invalidez y jubilación son las más comunes entre los clientes del programa de Termalismo Social. De la Ley 26/1990 del 20 de diciembre, Artículo 2 se extraen los siguientes datos:

- Pensión no contributiva de Jubilación:

Consiste en una prestación económica obtenida por haber realizado una actividad profesional.

Garantiza asistencia médica, farmacéutica y servicios sociales. Los requisitos para ser beneficiarios de estas ayudas son los siguientes:

Ingresos inferiores a 5.136,60€ anuales.

Tener 65 o más años y residir en territorio Español.

La cuantía mínima se establece en 1284,15€ anuales.

- **Pensión no contributiva de Invalidez:**
Prestación económica otorgada a los ciudadanos en estado de invalidez. Garantiza asistencia médica, farmacéutica y servicios sociales si se cumplen los siguientes requisitos:
Ingresos inferiores a 5.136,60€ anuales.
Tener entre 18 y 65 años y residir en territorio Español.
Tener un grado de discapacidad igual o superior al 65%
Esta pensión no impide el ejercicio de actividades laborales lucrativas.
La cuantía se establece 1.284,15€ anuales de mínima.

3.4 EL PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL Y ANÁLOGOS PROVINCIALES EN ARAGÓN

El Programa de Termalismo Social fue creado en 1989 como complemento a las prestaciones del sistema de la Seguridad Social, con el fin de mejorar la calidad de vida, previniendo y sanando enfermedades y/o dolencias. Otro de sus objetivos reside en fomentar el desarrollo económico de las zonas rurales en las que se sitúan los establecimientos termales, creando demanda, empleo, infraestructuras y comunicaciones. El Programa es también un instrumento para promocionar el envejecimiento activo y saludable entre la población mayor.

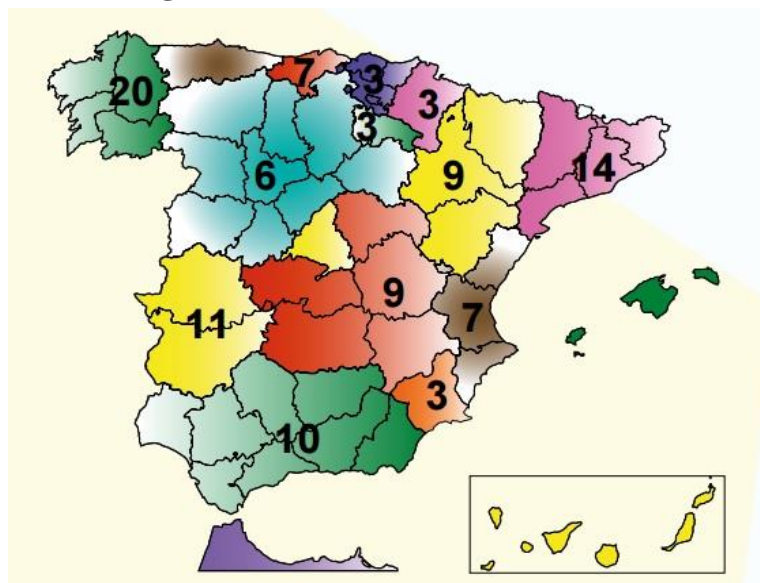
El Programa de Termalismo Social tiene una gestión mixta: pública por su vinculación a IMSERSO y privada al agrupar empresas de este ámbito (los Balnearios). Ambas partes aúnan esfuerzos para que dicha gestión haya resultado muy eficaz a lo largo de sus 25 años de vida. Una prueba de esta eficacia nos la proporciona el siguiente dato: un total de 105 Balnearios españoles participan en el Programa de Termalismo Social, repartidos en 13 Comunidades Autónomas, tal y como se puede comprobar en la siguiente imagen.

La Comunidad Autónoma de Galicia es la que más Balnearios sitúa dentro del programa de Termalismo Social con 20 establecimientos, un 19% del total. En el extremo opuesto hallamos las Comunidades de Asturias, Madrid y las Islas, que no registran centros termales en el programa.

En Aragón encontramos un total de 9 Balnearios suscritos al programa, de los cuales 6 (un 67%) están situados en la provincia de Zaragoza, y más concretamente en

la Comarca de Calatayud. El lugar es idóneo para la ubicación de estos centros termales, lo que supone un claro beneficio para la zona.

**Imagen 2: Distribución por CCAA del número de Balnearios participantes
En el Programa de Termalismo Social de IMSERSO**



Fuente y elaboración: Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

En el apartado 5 de este estudio se explica con detalle el funcionamiento del programa, que empieza con la publicación en el Boletín Oficial del Estado la resolución por la cual se convoca la concesión de plazas para los pensionistas que deseen participar en el Programa de Termalismo Social y detalla el desarrollo y precio, subvencionado por IMSERSO, el cual paga una parte de la estancia directamente a los centros termales.

Imagen 3: Presupuesto para IMSERSO en 2016: 3.910 millones de €



Fuente y elaboración: página web Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

En la imagen anterior, podemos apreciar el presupuesto que se ha asignado al Imsero para el año 2016. Un 63% (2.463 millones de €), va destinado a las pensiones no contributivas (jubilación e invalidez). Por otro lado, ese 3% que se dedica a la parte de turismo y termalismo se traduce en 117,3 millones de euros en subvenciones a los centros termales que cubren una parte del coste del Programa de Termalismo Social.

Sin embargo, ¿podemos decir que toda esta apuesta en el termalismo social produce la máxima rentabilidad?

Por un lado, el Programa de Termalismo Social cumple sus objetivos principales: combate la estacionalidad turística, fomenta el turismo rural, potencia el empleo y la mejora en las infraestructuras locales, mejora la calidad de vida de los mayores e indirectamente supone un ahorro farmacéutico. Sin embargo, como indican Losada, Alén y Domínguez (2015) es necesaria una actualización del programa. El envejecimiento de la población supone un aumento de posibles beneficiarios de estas plazas, pero las generaciones más jóvenes de seniors llegan con un mayor conocimiento sobre viajes, más poder adquisitivo y mejores condiciones de salud. Se necesitan nuevos estudios y propuestas para adaptarse a la nueva demanda.

En la provincia de Zaragoza existen dos programas de termalismo social de ámbito provincial, análogos al organizado por Imsero y organizados por las Diputaciones Provinciales de Zaragoza y Teruel.

El Programa de la DPZ convocó 400 plazas para este año 2015, con los mismos requisitos que el programa de Imsero más el estar empadronado en algún municipio de Zaragoza. Está destinado a personas mayores de 60 años y a usuarios minusválidos que precisen tratamientos mineromedicinales y se desarrolla en los seis establecimientos objeto de estudio: Serón, Sicilia, La Virgen, Alhama de Aragón, Termas Pallarés y Paracuellos de Jiloca.

Similar es el programa llevado a cabo por la DPT, 400 plazas en 5 turnos a desarrollar en los Balnearios de Sicilia, Serón, Alhama de Aragón y “El Paraíso”, en Manzanera. Los turnos tienen una duración de 9 noches e incluyen transporte en autocar hasta el establecimiento, estancia en pensión completa y tres técnicas termales diarias con seguimiento médico, además del acceso a las actividades lúdicas de los establecimientos y una póliza de seguro. Las subvenciones ascienden a aproximadamente un 40% del PVP total de la estancia.

4. MARCO JURÍDICO

El Programa de Termalismo Social lo desarrolla el Instituto Nacional de Servicios Sociales, IMSERSO, que a su vez es un organismo dependiente de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad que pertenece al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El Instituto Nacional de Servicios Sociales fue creado por el Real Decreto-Ley 36/1978, del 16 de noviembre (disposición legislativa del Gobierno, aprobada por las Cortes y ratificada por el Rey). Tras varias reformas, la estructura actual y las funciones del IMSERSO se rigen por el Real Decreto 1226/2005, del 13 de octubre.

En la misma tesitura se encuentran los sistemas de pensiones. La Orden PRE/3113/2009 del 13 de noviembre desarrolla el Real Decreto 357/1991 del 15 de marzo en el que se establecían las pensiones no contributivas de jubilación e invalidez.

En cuanto al propio Programa de Termalismo social, el 30 de julio de 2015, de conformidad con los artículos 53 y 57.1 de la Ley General de la Seguridad Social, se firma la Orden SSI/1688/2015, por la que se regula el Programa, afirmando que necesitaba una actualización.

La regulación de los Balnearios, al ser empresas turísticas, es una competencia transferida del Gobierno Central a las Comunidades Autónomas mediante el artículo 149 de la Constitución Española. Las CCAA transfieren a su vez algunas competencias a las entidades locales, que en el caso de Aragón son las Comarcas.

Según el Decreto-Ley 1/2013 de Turismo de Aragón, del Artículo 13 “Competencias de las Comarcas” extraemos los siguientes textos:

“2. Corresponden a las comarcas, en todo caso, las siguientes competencias sobre turismo: a) El ejercicio de las potestades autorizatoria, registral, inspectora y disciplinaria sobre las empresas y establecimientos turísticos de su competencia”

“3. Para el desarrollo y ejercicio de sus competencias, las comarcas podrán prestar los servicios turísticos y realizar las actividades económicas de carácter supramunicipal que consideren convenientes, utilizando para ello las formas de gestión de servicios públicos y de realización de iniciativas socioeconómicas previstas en la legislación de régimen local.”

5. PRESENTE DEL TERMALISMO SOCIAL EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA

En este apartado se va a investigar la realidad actual del programa de Termalismo Social en la zona referencia: la provincia de Zaragoza. Para ello se estudiarán los establecimientos participantes y el proceso de obtención de plaza, enriqueciendo la investigación con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

5.1 BALNEARIOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA

“Indudablemente el turismo termal supone uno de los mayores atractivos de la Comarca de Calatayud, aunque tampoco debemos olvidar que la zona es un referente cultural y paisajístico. La unión de todos estos factores con otros menos reconocidos pero igualmente notables como la gastronomía o las actividades de ocio y aventura sitúan a Calatayud como una de las zonas más completas y con mayor variedad de oferta turística” señala D. Ramón Duce Maestro, Presidente de la Comarca de Calatayud, con el que hubo oportunidad de tener un breve intercambio de impresiones durante la visita de campo a las zonas termales.

Imágenes 4 y 5: Entorno natural del Monasterio de Piedra (Nuévalos)



Fuente y elaboración: propia.

Como señala el sr. Duce, un conjunto de factores confluyen en esta zona y la hacen idónea para el turismo, lo cual se ha podido comprobar en la experiencia de campo. Las Hoces del Mesa, el Monasterio de Piedra, el arte mudéjar y los vinos denominación de origen de Calatayud son sólo una muestra del entorno único en el que están situados los balnearios de la zona, proporcionándoles un valor añadido que les ha ayudado a adaptarse a la demanda turística. Además, en la breve charla antes mencionada con el sr. Presidente, comentó que hay unas negociaciones en marcha para declarar la comarca destino turístico del turismo sénior, aunque aún no hay nada en firme. La ubicación es inmejorable, próxima a la A-2, la autovía del Nordeste y a 200km de Madrid y 125km de Zaragoza, contando también con estación de tren y autobús en Calatayud. Todo son factores a favor de una zona que por sí sola defiende su belleza y diversidad.

Imágenes 6 y 7: Hoces del río Mesa y Mirador de los Buitres (Calmarza)



Fuente y elaboración: propia.

A continuación se van a estudiar los Balnearios de la Comarca de Calatayud objeto de este estudio. Los datos expuestos se han obtenido de las páginas web de los establecimientos, las entrevistas con los responsables, la propia experiencia en algunos de los balnearios y de un estudio realizado por Marisela Pilqueman Vera en 2014 “El turismo de Balneario en Aragón, entre la recualificación de la oferta y la diversificación de la demanda”.

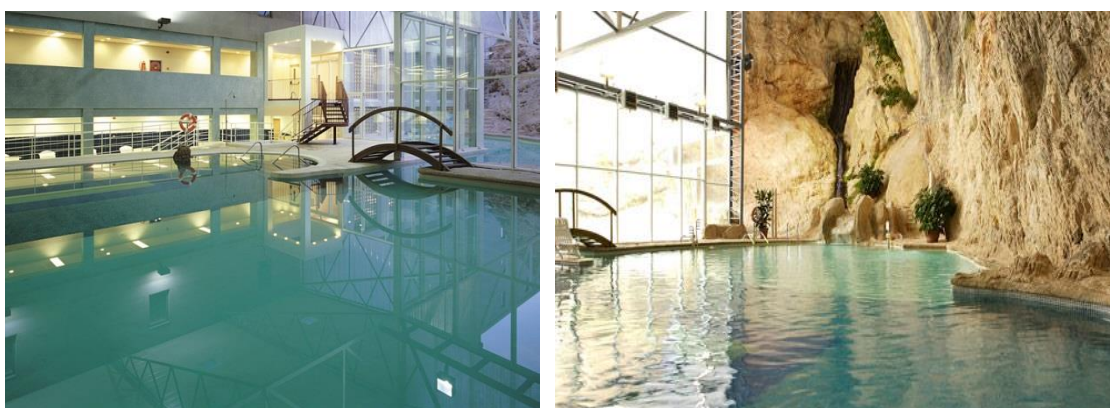
5.1.1 BALNEARIO SICILIA (JARABA)

En el límite de la población de Jaraba, a unos 500m del núcleo urbano y a orillas del río Mesa se encuentra el Balneario Sicilia, actualmente con cuatro estrellas y la certificación Q de calidad turística.

Fundado hace más de 150 años por Don Manuel Sicilia, sus aguas fueron declaradas mineromedicinales de utilidad pública en 1860 y desde los comienzos ha estado vinculado a la familia Sicilia (actualmente es propiedad de D. José Manuel Sicilia). Cuenta con la medalla de oro a la calidad de las aguas mineromedicinales otorgada en la exposición Hispano-Francesa de Zaragoza en 1908.

Tras varias remodelaciones, la última y más importante de ellas finalizó en el año 2000 con la construcción de la cueva termal como punto fuerte de la obra (diseño de D. Joaquín Sicilia), el establecimiento presenta un aspecto totalmente renovado.

Imágenes 8 y 9: Cueva termal Balneario Sicilia (Jaraba)



Fuente: Balneario Sicilia y Revista Telva.

El Balneario cuenta con 120 habitaciones, con baño completo, televisión, aire acondicionado, calefacción, secador de pelo, caja fuerte, terraza y acceso directo a la zona termal. De estas 120 habitaciones, 3 son dobles con salón, 11 individuales, 16 dobles superiores y 90 dobles estándar.

Imagen 10: Habitación con salón en el Balneario Sicilia (Jaraba)



Fuente: dormir en balnearios.info.

Las instalaciones termales tienen acceso directo desde todas las plantas de habitaciones y se encuentran dentro del complejo hotelero. Gimnasio, salas de masajes, consulta médica, sauna, cueva termal, jacuzzi, piscinas de flotación, canales flebotónicos, zona de estética y salas de parafangos. Es pionero en el termalismo infantil, con masajes indicados para los más pequeños y recorridos termales especializados.

Estos servicios se completan con dos comedores con capacidad para 300 personas, una cafetería con dos salones sociales, tienda, salas de lectura, salones de reuniones y tv, servicio wifi gratuito en zonas comunes y habitaciones, capilla, piscina exterior, pista de tenis, alquiler de bicicletas, animación, excursiones y ludoteca.

Imagen 11: Balneario Sicilia (Jaraba)



Fuente: Viajes El Corte Inglés.

El Balneario Sicilia se ha centrado en diversificar su oferta, adaptándose a todo tipo de público. Participa en el programa de Termalismo Social y dispone de ofertas para mayores de 55; también se está especializando en las vacaciones familiares ofertando su termalismo infantil con promociones especiales. Ha entrado en el turismo en pareja ofreciendo estancias románticas y en portales de venta como booking, groupalia o weekendesk para llegar al turista joven y al low-cost. Por último se ha especializado en todo tipo de celebraciones, desde bodas, bautizos y comuniones hasta en reuniones o cenas de empresa.

Su periodo de apertura es desde finales de enero hasta antes de navidad (del 28-29 de enero al 20 de diciembre aproximadamente). Tanto los comedores y la cafetería como las zonas termales, están abiertos a clientes que no estén alojados en el hotel.

5.1.2 BALNEARIO BAÑOS DE SERÓN (JARABA)

El Balneario Baños de Serón está situado dentro del pueblo de Jaraba, también a orillas del río Mesa y con la certificación Q de calidad turística. Este establecimiento cuenta con tres estrellas (hasta 2014 fue un dos estrellas).

Imagen 12: Balneario Baños de Serón (Jaraba)



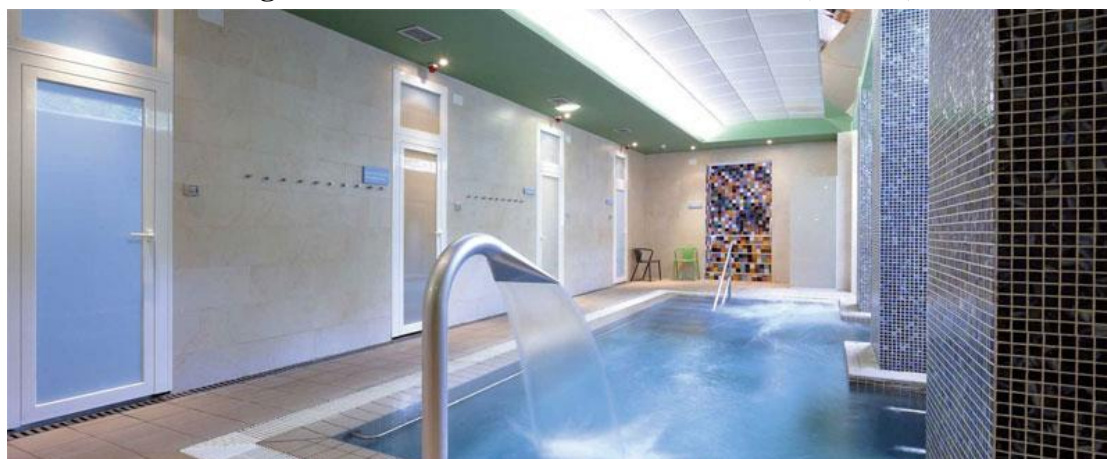
Fuente: expedia.es

Segundo balneario abierto en Jaraba para explotar las propiedades mineromedicinales del río Mesa. Bajo la dirección de Don Mariano Serón se produjo una renovación del establecimiento y una gran evolución y desarrollo en el pueblo y sus vías de comunicación. En 1988, con la venta del Balneario a Don José María Sicilia, se tomaron varias medidas para actualizar, mejorar y dotar de calidad a las instalaciones.

El Balneario cuenta con 75 habitaciones con baño, calefacción y acceso directo a la zona termal, la mayoría tienen terraza y se dejan secadores de pelo. De estas 75 habitaciones, 2 son cuádruples (habitaciones comunicadas), 2 triples, 5 individuales, 5 con cama de matrimonio y 61 dobles estándar.

Las instalaciones termales tienen acceso directo desde todas las plantas de habitaciones y se encuentran dentro del complejo hotelero. Salas de masajes, consulta médica, sauna, piscina termal, jacuzzi, salas de parafangos... Otra de las ventajas es que los clientes pueden acceder a los servicios del Balneario de Sicilia.

Todos estos servicios se completan con dos comedores, una cafetería, dos salones sociales, salón de tv, servicio wifi gratuito en zonas comunes y habitaciones, capilla, piscina exterior y alquiler de bicicletas. Cuenta también con actividades de animación y excursiones y la maravillosa alameda de 80.000m² con manantiales.

Imagen 13: Piscina termal Balneario Serón (Jaraba)

Fuente: termalistas.com

Desde su unión con el Balneario Sicilia intentan implementar las mismas políticas comerciales de diversificación de oferta, mencionadas anteriormente y destinadas a llegar al mayor público posible.

Su periodo de apertura es desde principios de marzo hasta noviembre (del 1 de marzo al 21 de noviembre aproximadamente). En 2015 permanecerá abierto durante el puente de la constitución, como prueba de demanda, ya que se quiere aumentar la oferta existente. El comedor y la cafetería están abiertos a clientes externos, aunque el acceso a la zona termal sólo se permite a la gente que está alojada en el hotel.

5.1.3 HOTEL BALNEARIO ALHAMA DE ARAGÓN

En la población de Alhama de Aragón encontramos el Hotel Balneario Alhama. Pese a tener una gran tradición a sus espaldas (nada menos que unos 9 siglos), es considerado unos de los Balnearios más jóvenes de la zona. En el siglo XI, bajo los nombres de “Baño del Moro” y “Baño de la Mora” se encontraban las galerías termales más antiguas, en las que se separaba a hombres y mujeres.

Fue declarado establecimiento oficial en 1841, en 1867 se declararon sus aguas de utilidad pública y tras un periodo de aperturas y cierres con mayor y menor fortuna, cambios de dueños e intentos fallidos en el Programa de Termalismo Social, en 2010 reinició su actividad bajo el nombre de Hotel Balneario Alhama de Aragón, una instalación cuatro estrellas.

El Balneario cuenta con 121 habitaciones con baño completo, aire acondicionado y calefacción, wifi gratuito, teléfono, caja fuerte, escritorio, secador de pelo, tv LCD y minibar. De estas 121 habitaciones, 5 son adaptadas para personas con movilidad reducida, 15 son dobles superiores y el resto dobles estándar que pueden convertirse en habitaciones familiares.

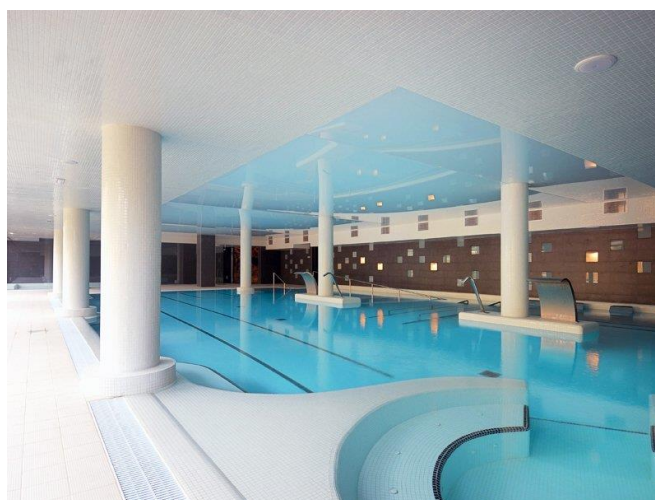
Imagen 14: Instalaciones exteriores Hotel Balneario Alhama de Aragón



Fuente: augustagolfcalatayud.com

A las habitaciones se les suma el restaurante de buffet libre, la cafetería que por la noche se convierte en un bar de cocktails, salones sociales, de reuniones y de lectura, jardines y parques para pasear y la amplia gama de instalaciones termales: piscina exterior, piscina termal, sauna, gimnasio, jacuzzi, baño turco, masajes, zona de estética, cabinas de masajes terapéuticos...

Imagen 15: Instalaciones termales Hotel Balneario Alhama de Aragón



Fuente: sercotelhoteles.com

El Hotel cierra durante el mes de Enero. Ya que todos cierran alrededor de un mes, se comentó durante la entrevista con Belén Solanas, recepcionista en este establecimiento y antigua encargada del Programa de Termalismo Social. Su respuesta fue que todos los Balnearios tienen obligación de cerrar por ley al menos unos 20 días para realizar limpiezas a fondo y así cumplir con las normas higiénico-sanitarias.

Desde la reapertura en 2010 muchos han sido los cambios introducidos en el establecimiento, pero destaca la gran importancia de su página web. A través de esta herramienta, han conseguido llegar al público joven y tener así una gran diversidad de demanda.

5.1.4 OTROS BALNEARIOS

1. Balneario de la Virgen (Jaraba):

El Balneario de la Virgen se encuentra fuera del núcleo urbano de Jaraba, a continuación del Balneario Sicilia. Sus aguas fueron declaradas de utilidad pública en 1888. Actualmente, este hotel de categoría dos estrellas es propiedad de la familia Agradas, quienes lo mantienen abierto entre los meses de febrero y diciembre.

El hotel tiene una capacidad aproximada de 200 personas, alojadas en habitaciones con baño completo, televisión, teléfono, calefacción y caja fuerte de pago. Entre sus servicios se encuentran también conexión Wi-Fi en salones, zona termal, médico, fisioterapeuta y masajista, gimnasio, salas de juegos, jardines y terrazas, cafetería, salas de televisión y de lectura, sala de reuniones, boutique de regalos y artículos de uso personal y capilla de culto.

Imagen 16: Piscina termal exterior Balneario La Virgen (Jaraba)



Fuente: página web del establecimiento.

El Complejo dispone de un restaurante con capacidad para 170 comensales, cocina típica, dietas personalizadas y cocina vegetariana (previa solicitud).

El punto fuerte de este establecimiento es su piscina termal exterior, muy atractiva por conservar la temperatura de las aguas y emplazarse con una roca de fondo, además de ofrecer programas y tratamientos termales a clientes no alojados en el hotel. Como todos los demás establecimientos, está llevando a cabo estrategias para atraer a clientes más jóvenes, y han apostado por un tour virtual a través de sus instalaciones que ofrecen en su página web.

2. Balneario Termas Pallarés (Alhama de Aragón):

El Balneario Termas Pallarés está ubicado en Alhama de Aragón. Es un Balneario con una gran historia, que comienza en 1863 con la construcción de dos hoteles y un casino, inaugurado en 1910 y que durante todo el siglo XX ha acogido a importantes personalidades nacionales e internacionales.

Imagen 17: Lago Termal del Balneario Termas Pallarés (Alhama de Aragón)



Fuente: elaboración propia.

Actualmente su capacidad hotelera (unas 380 plazas) está distribuida en tres edificios: El Gran Hotel Cascada, El Hotel Termas y el Hotel Parque.

El Gran Hotel Cascada cuenta con cinco estrellas y dispone de habitaciones familiares, superiores, junior suites y una suite de 75 metros cuadrados.

El Hotel Termas, de cuatro estrellas tiene 54 habitaciones exteriores, de las cuales 18 son familiares (10 junior suite y 8 comunicadas), las de la planta superior abuhardilladas y también hay 2 suites. Dentro del Hotel Termas se encuentra la zona termal Aquaterma, perfecta para estancias familiares y celebraciones de eventos.

El Hotel Parque tres estrellas es la zona elegida para alojar a los participantes del Programa de Termalismo Social, con sus 90 habitaciones decoradas al más

puro estilo clásico del siglo XIX y el acceso a la zona de tratamientos termales y lúdicos.

“La gran joya” del establecimiento es su lago termal, que publicitan como único en Europa. A una temperatura constante de unos 28°C y 2 metros de profundidad máxima, permite actividades desde la natación al relax.

Entre sus servicios se encuentran también una zona de fitness, pistas de tenis y paddle, salón de piano, salas de lectura y reuniones, animación infantil con zona de juego, alquiler de bicicletas, zona wifi y terraza del casino.

Tres espacios diferentes conforman la oferta gastronómica: Restaurante El Balneario, que ofrece menús sanos y equilibrados, La Gastroteca, restaurante gastronómico de cocina creativa, y la Cafetería de Termas.

3. Balneario Paracuellos de Jiloca:

Es el Balneario más más próximo a Calatayud. Con 160 años de andadura a sus espaldas, este establecimiento construido en 1848 acredita desde 2007 la Q de Calidad Turística.

Dispone de 64 habitaciones, totalmente reformadas, pero que a su vez conservan el mobiliario de principios del siglo XX. Estas habitaciones disponen de baño completo, calefacción, aire acondicionado, secatoallas, secador de pelo, tv de pantalla plana, wifi gratuito y caja fuerte. Entre sus servicios se encuentran también una piscina exterior, solárium, biblioteca, salas de relax y lectura, gimnasio, alquiler de bicicletas, ordenador con internet para uso de los clientes, 2 cafeterías y un restaurante.

Imagen 18: Parque Termal del Balneario Paracuellos de Jiloca



Fuente: página web del establecimiento.

Este año se ha inaugurado el nuevo Parque Termal del Balneario de Paracuellos, un espacio de 100.000m² con 2 lagos termales (1 habilitado para la natación), playa con césped, tumbonas y sombrillas, pista de pádel, campo infantil de fútbol 7, parque infantil, petanca, picnic, terrazas y zona de lectura, huerto con frutales ecológicos y 2 km de paseo con 40.000 m² de jardines.

El Balneario Paracuellos de Jiloca apuesta por un turismo de pareja, de relax, de ocio, deportes, aventura y familiar, con una gran cantidad de ofertas low-cost y de última hora que se pueden encontrar en su página web.

5.2 ADJUDICACIONES DE PLAZAS A LOS BALNEARIOS

El Programa de Termalismo Social se pone en marcha hacia el mes de Octubre. Desde ese momento comienzan a establecerse el número de plazas concedidas a cada centro, las fechas en las que se van a desarrollar los turnos y las plazas otorgadas a cada turno, proyectando el planning de la siguiente temporada.

Para los usuarios, el proceso comienza en diciembre, con la publicación de la Resolución de Imsero en la que se convoca la concesión de plazas para pensionistas que deseen participar en el Programa de Termalismo Saludable, la cual podemos encontrar en su página web. El 9 de diciembre, la Dirección General del Imsero cumpliendo con el Artículo noveno de la Orden del 15 de Marzo de 1989, publicó la resolución correspondiente a esta temporada 2015.

Se convocan 210.500 plazas en total, ampliables si así se pacta con los establecimientos. Del total, Aragón obtiene 6.979 (un 3,32% del total), de las cuales 4.905 pertenecen a los Balnearios objeto de estudio. La duración de las estancias será principalmente de 12 días (11 noches) y 10 días (9 noches) entre febrero y diciembre de 2015. Dentro del programa de Termalismo Social, cada usuario puede disfrutar de dos plazas anuales, una en primera convocatoria (turnos de febrero a junio) y otra en segunda convocatoria (turnos de julio a diciembre), cada una dentro de su plazo de solicitud (instrucción novena, punto 2º de la Orden de 15 de Marzo de 1989).

5.3 REQUISITOS Y PROCESO DE SOLICITUD DE PLAZA

Para ser beneficiario de una plaza dentro del Programa de Termalismo Social hay que cumplir una serie de requisitos, que se detallan a continuación:

- Ser pensionista del sistema de Seguridad Social, ya sea en concepto de jubilación e invalidez, o en concepto de viudedad y otras pensiones tras haber cumplido los 60 años de edad.
- No padecer alteraciones del comportamiento que impidan la convivencia ni ninguna enfermedad infecto contagiosa, además de valerse por sí mismo para las actividades cotidianas.
- Realizar la solicitud y presentarla en tiempo y forma.
- Precisar los tratamientos termales solicitados y alcanzar la puntuación exigida de acuerdo con la baremación establecida.
- Ser cónyuge de quien cumple con los requisitos anteriormente mencionados

Igualmente pueden ser beneficiarios los españoles residentes en el extranjero que cumplan con los requisitos mencionados y tengan más de sesenta años de edad.

Imagen 19: Modelo oficial de solicitud de plaza.

The image shows two official forms from the Spanish government (Ministerio de Sanidad y Consumo) for applying for a spa plaza. The top form is titled 'SOLICITUD DE PLAZA EN TURNOS DEL PROGRAMA DE TERMALISMO SALUDABLE' and includes sections for personal data (1-12), family information (13-16), and economic data (17-20). The bottom form is titled 'DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA PERSONA SOLICITANTE DE LA PLAZA' and contains health and behavior declarations (1-4), a section for family members (5-8), and another set of economic data (9-12). Both forms include checkboxes for various health conditions and a section for the applicant's signature and date.

Fuente: Boletín Oficial del Estado, 13 de Diciembre de 2014. Elaboración: propia.

Para solicitar plaza hay que rellenar el impreso de solicitud y tramitarlo a IMSERSO en forma y plazo. Actualmente existen varias formas de hacerlo:

- Los beneficiarios de plazas en ocasiones anteriores reciben en sus domicilios una carta con la información correspondiente a la convocatoria y un formulario simplificado de renovación de datos.
- Si se desea acceder por primera vez al programa o se vuelve a solicitar tras un periodo sin hacerlo hay que cumplimentar los formularios oficiales, que pueden descargar de la página web u obtenerlos en las oficinas pertinentes.
- Tanto los formularios de renovación como los oficiales pueden enviarse por fax, correo ordinario o electrónico o entregarlos en los puntos habilitados: los servicios centrales de IMSERSO, los Centros de Mayores o las Direcciones Territoriales correspondientes al domicilio habitual.
- Existe la opción de realizar la tramitación telemática de la solicitud a través de la Sede Electrónica del Instituto.

Los plazos de presentación de las solicitudes durante el año 2015 fueron los siguientes: para la primera convocatoria (febrero a junio) hasta el día 16 de Enero y para la segunda convocatoria (julio a diciembre) hasta el día 18 de Mayo.

5.4 PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE PLAZAS AL USUARIO

Una vez cerrado el plazo de presentación de solicitudes se procede al proceso de adjudicación de plazas mediante una baremación de expedientes, ponderando en el orden expuesto las siguientes variables:

Grado de necesidad de recibir tratamiento, con una puntuación máxima de 30 pts. (20 para afecciones reumatológicas y respiratorias y 10 para otros tipos).

Situación económica de los solicitantes, con una puntuación máxima de 50 pts. basados en la cuantía mensual de las pensiones percibidas.

Edad de los solicitantes, con una puntuación máxima de 10 pts., obteniendo más puntos conforme más edad se tiene (a partir de 60 años, 1pt por cada 3 años)


No haber disfrutado de plaza en años anteriores, para facilitar el acceso a nuevos solicitantes (24 pts. de máximo).

En solicitudes de una segunda convocatoria dentro del mismo año, al finalizar el conteo de puntos se deducen 60 para facilitar el acceso a personas que solamente disfrutaban una convocatoria.

Después de valorar las solicitudes, la Dirección General del Imserso dictará la resolución de adjudicación de plazas, notificada por correo ordinario a los beneficiarios y publicada en los Servicios Centrales de Imserso y en las Direcciones Territoriales.

Una vez recibida la notificación, los beneficiarios de las plazas deben proceder como en ella se indica: si no se puede acudir rellenar la parte de abajo con la renuncia y enviarla a IMSERSO. En caso de asistir hay que abonar al Balneario mediante giro postal o transferencia bancaria 40€/ plaza en concepto de reserva, de no hacerlo se entiende que se ha renunciado a la plaza. Esa cantidad se descontará de la factura total a la hora de pagar la estancia en el establecimiento y no se reintegra en caso de renuncia.

Imagen 20: Carta de comunicación de adjudicación de plaza.

 <p>MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p>	<p>SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p> <p>INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES</p> <p>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN teléf. 901 10 98 99</p>
<p>Expediente: 2.015/.....</p> <p>Control:</p> <p>Balneario: SICILIA</p> <p>Fecha comienzo del turno: 21 de octubre de 2015</p> <p>Duración del turno: A - 10 DIAS (9 NOCHES)</p> <p>Número de plazas: 2</p> <p>Precio por plaza: 378,79 EUROS</p>	<p>MADRID, 10 de septiembre de 2015</p> <p>Sr(a).D(ña).:</p> <p>F.</p> <p>S.</p>

Por resolución de la Dirección General del IMSERSO, vista su solicitud de plaza para el Programa de Termalismo del IMSERSO y en la aplicación de lo establecido en la Resolución de convocatoria de plazas de fecha 09/12/2014(BOE de 13 de diciembre de 2014) se ha resuelto adjudicarle/s a Vd/s. plaza/s para el balneario y turno antes indicado. Para que esta adjudicación sea efectiva, Vd. debe abonar, en concepto de gastos de gestión, la cantidad que se señala, en el plazo de tiempo que igualmente se indica:

- *- Importe por cada plaza adjudicada: 40 Euros
- *- Fecha límite para efectuar el ingreso: 25/09/2015

Este ingreso puede efectuarse mediante una de estas dos formas de pago: El envío de un giro postal o efectuando una transferencia bancaria al balneario:

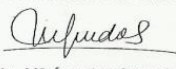
- Si Vd. quiere realizar el ingreso mediante giro postal, deberá enviarlo a las señas del balneario que figuran en la parte posterior de esta carta, en el punto segundo.
- Si Vd. quiere realizar el ingreso mediante transferencia bancaria, deberá realizarla a la siguiente cuenta del banco IBERCAJA:
Nº de cuenta: 7.....

Nota importante: en el impreso del giro, o en el impreso de transferencia bancaria, según el método que Vd. haya elegido, deberá indicar en el apartado reservado para el texto, su número de expediente, nombre y apellidos y la fecha de comienzo del turno. No olvide llevar el justificante cuando acuda al balneario.

En caso de no cumplir las anteriores instrucciones, se entenderá que Vd. renuncia a las plazas adjudicadas, archivándose su solicitud y designando a un suplente para ocuparlas. Las cantidades abonadas en concepto de gastos de gestión no se reintegrarán a los solicitantes si renuncian a la plaza.

Para cualquier información complementaria, puede dirigirse por escrito a las señas indicadas anteriormente o llamar por teléfono a: 901 10 98 99(Programa de Termalismo)

LA SUBDIRECTORA GENERAL



Fdo. M^a Angeles Aguado Sánchez

NOTA: En caso de que no le interesen las plazas adjudicadas es muy conveniente nos lo haga saber, remitiéndonos la parte inferior del presente escrito, indicándonos la causa, ya que de esta forma facilita el que puedan beneficiarse de las mismas otros solicitantes.

(Cortar por esta línea)

EXP.2.015/..... TITULAR:

NUM.PLAZAS: 2 FECHA COMIENZO TURNO: 21/10/2015 - CLAVE: 0110

DURACIÓN DEL TURNO: A - 10 DIAS (9 NOCHES)

En contestación a la notificación que me han remitido, anunciándome la adjudicación de plazas para disfrutar de un turno en balnearios, le comunico:

Que no deseo las plazas adjudicadas por

Firma.

Fuente: beneficiario del programa. Elaboración: Imserso.

5.5 ESTANCIA EN EL BALNEARIO

Los usuarios deben acudir a los Balnearios por sus propios medios. En caso de que lo hagan en un medio de transporte público, los establecimientos incluyen un servicio de recogidas en la estación más cercana, Calatayud, en horario de mañanas, coincidiendo con los días de entrada y salida de los turnos y con previo aviso para una correcta organización.

Al llegar al Balneario de destino, prácticamente en todos siguen los mismos protocolos, la mayoría exigidos por Imserso: visita médica de reconocimiento en la que se prescriben los tratamientos necesarios (dentro del precio pueden disfrutar de tres técnicas termales diarias, el resto de tratamientos o servicios es de pago aparte), reunión informativa de bienvenida y acomodación en las habitaciones. El programa incluye estancia en pensión completa (habitación doble a compartir) y también acceso a las actividades lúdicas de los establecimientos, además de una póliza de seguro para casos de accidentes, transporte a centros hospitalarios o defunciones.

Los usuarios abonan el precio durante la estancia, que varía en función del Balneario, la duración del turno y el mes en el que tenga lugar (de media oscila entre los 304,50€/persona en el Balneario de menos categoría, en diciembre y un turno de 10 días y los 479,68€/persona en los Balnearios de más categoría, en los turnos largos de los meses de verano). Esta cantidad es aproximadamente un 65% del coste total de la estancia. El resto consiste en una subvención que abona IMSERSO directamente a los establecimientos.

5.6 TRABAJO DE CAMPO

En la experiencia de campo adquirida durante las visitas a los establecimientos y las entrevistas con los responsables se tiene la posibilidad de descubrir detalles no expuestos en la parte más teórica:

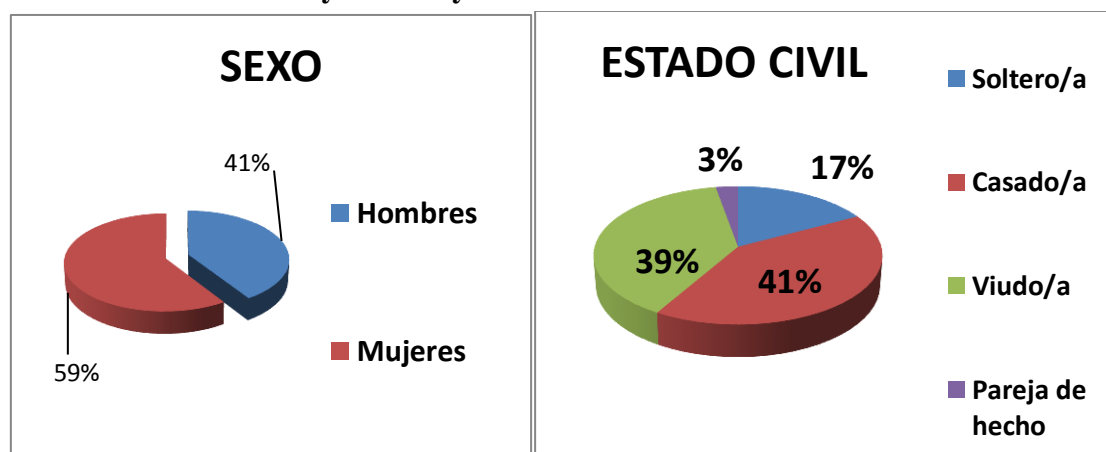
El precio al que se ofertan las plazas del programa se aplica a habitaciones dobles a compartir. La mayoría de los clientes van con su cónyuge, con algún familiar o amigos, lo cual no supone ningún problema. Sin embargo, los usuarios que no quieran compartir habitación (por el motivo que sea), pueden alojarse en habitación individual abonando un suplemento en el hotel que ronda entre los 10 y 13€/ noche.

El programa de acompañantes de Imserso, desarrollado por los propios establecimientos para los usuarios que acuden acompañando a alguien que es beneficiario de plaza. El precio a pagar por este cliente que no está subvencionado corresponde al valor total de la estancia del programa (lo que abonan los clientes + la subvención que cubre Imserso para los beneficiarios), y los servicios prestados son los mismos que ofrece el Programa de Termalismo Social.

También se ha podido descubrir un cambio que se produce desde hace dos años en algunos Balnearios y que facilita el proceso de solicitud a los usuarios: dejan su solicitud cumplimentada para el año siguiente en los establecimientos, que son los encargados de tramitarlas a Imserso. Es novedad este año (eso sí, una vez se ha producido la primera adjudicación desde Imserso) que los Balnearios pueden adjudicar las plazas que le quedan libres, dando de alta las solicitudes en el sistema ellos mismos. En principio se dan en casos puntuales como la pérdida de solicitudes o las personas que se encuentran en lista de espera.

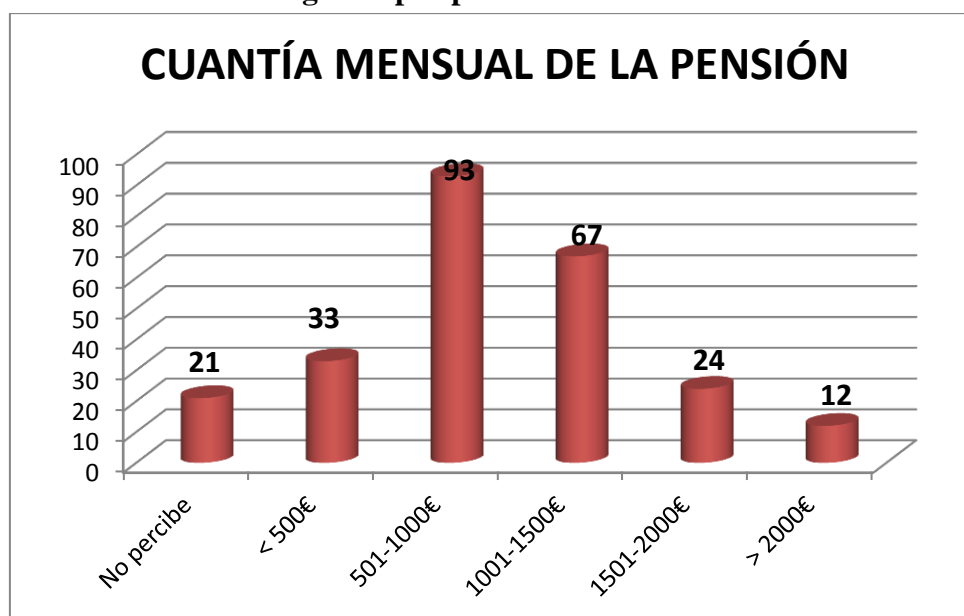
De los cuestionarios hechos a los usuarios se han extraído algunos datos que permiten conocer más a este tipo de clientela.

Gráficos 1 y 2: Sexo y estado civil de los usuarios encuestados.



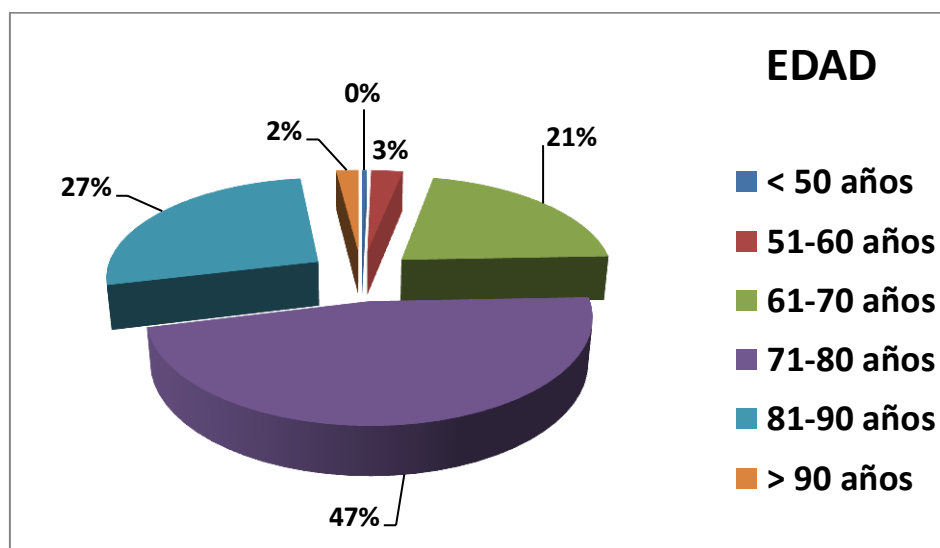
Fuente: encuestas a los usuarios. Elaboración: propia.

En los cuestionarios realizados podemos apreciar que el perfil de mujer viuda y los matrimonios (un 41% del total) son los usuarios más numerosos del programa. Se incluyó el estado civil “pareja de hecho” debido a un comentario de Sonia Fernández, que avisaba de que Imserso lo consideraba a la hora de otorgar las plazas. Por otro lado destacar que las mujeres estaban más dispuestas a realizar las encuestas y más comunicativas.

Gráfico 3: Ingresos por pensiones de los usuarios encuestados.

Fuente: encuestas a los usuarios. Elaboración: propia.

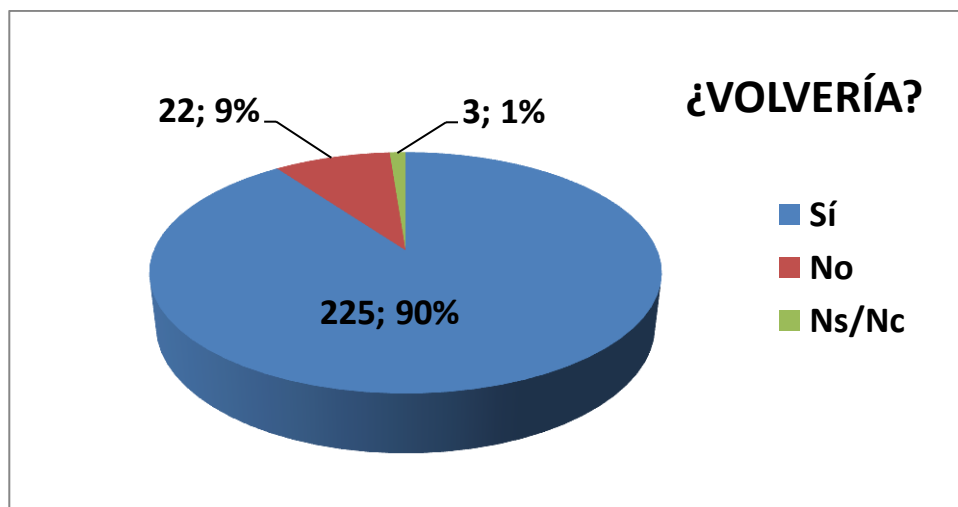
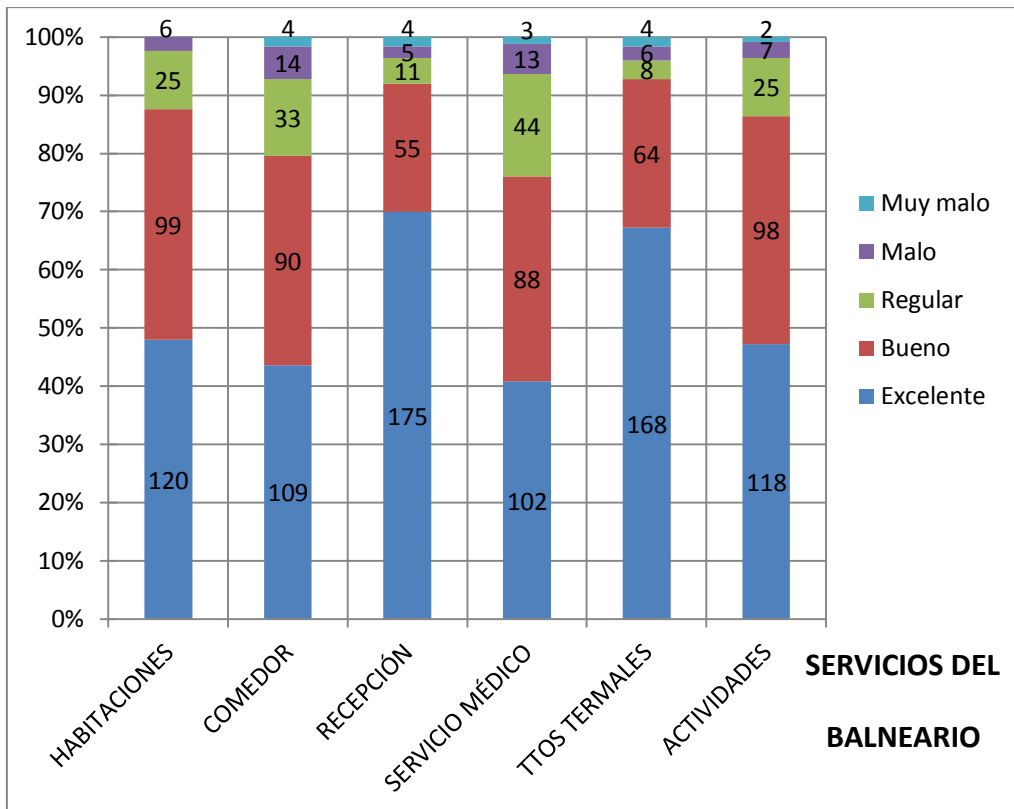
La cuantía mensual de las pensiones percibidas por los usuarios se sitúa en unos valores medios de 900€ aproximadamente. Los usuarios que no perciben pensión ocupan plaza de cónyuge, mientras que las mujeres viudas se sitúan entre los 500-1000€ en su mayoría. El perfil menos abundante es el que percibe más de 2000€.

Gráfico 4: Edad de los usuarios encuestados.

Fuente: encuestas a los usuarios. Elaboración: propia.

Casi la mitad de los encuestados están entre los 71 y los 80 años de edad, mientras que un usuario tiene menos de 50 años, percibe una pensión de invalidez. Ese 21% entre 61 y 70 años corresponde con la nueva generación de seniors.

Gráficos 5 y 6: Servicios del Balneario. ¿Volvería a acudir?



Fuente: encuestas a los usuarios. Elaboración: propia.

Los usuarios del programa de Termalismo Social son una clientela muy fiel a los establecimientos, un 90% volvería en otra convocatoria (como llevan haciendo varios años según sus comentarios) y la mitad de los usuarios que no volverían aseguran que es por probar otros diferentes, antes de acudir siempre al mismo.

En general puntúan muy generosamente el entorno de la Comarca: la nota media de la zona es un 7,9, siendo el termalismo lo mejor valorado con un 8,87 y la

gastronomía lo peor, con un 7,13. Solamente se han otorgado, en una escala de uno a diez, 9 puntuaciones por debajo del cinco, y las 9 han sido cuatros.

Además otorgan en general muy buenas valoraciones a los servicios ofertados, en todos los departamentos de los hoteles (de media) se superan las 100 personas que los califican de “excelentes”, más de un 40% de los votos, e incluso con la siguiente calificación (“bueno”), el departamento mejor valorado, que es la Recepción, llega a los 225 votos. Este dato significa que un 90% califica al departamento con las más altas valoraciones. El departamento peor puntuado es el servicio médico, y aun con todo recibe un 75% de votos positivos.

6. FUTURO DEL TERMALISMO SOCIAL

Como se ha concluido en el marco teórico, el Programa de Termalismo Social cumple sus objetivos principales: combate la estacionalidad turística, fomenta el turismo rural, potencia el empleo y la mejora en las infraestructuras locales, mejora la calidad de vida de los mayores e indirectamente supone un ahorro farmacéutico. Sin embargo, es necesaria una actualización del programa ya que las generaciones más jóvenes de seniors llegan con un mayor conocimiento sobre viajes, más poder adquisitivo y mejores condiciones de salud. Se necesitan nuevos estudios y propuestas.

6.1 EL TERMALISMO EUROPEO

Dadas las características de los nuevos demandantes del Programa, una apertura al mercado europeo parece la mejor opción, quizá como forma de intercambio: ofrecer la posibilidad de estancias en establecimientos europeos, pero a su vez traer también a los Balnearios nacionales clientela de otros países, ya que de lo contrario estarían perdiendo usuarios.

Imagen 21: Logotipo de European Spas Association.



Fuente: página web de la asociación.

Según un estudio sobre el presente y futuro del termalismo español y europeo para la Asociación Europea de Spas (Pérez, 2000), el termalismo de Inmerso en Europa supone alrededor de un 25% del total, un porcentaje bastante bajo pero que representa una posible gran demanda de países como Alemania e Italia, que rondan el millón de usuarios de centros termales y Francia, el sector termal está ligado a la medicina, con 104 estaciones termales que tienen una gran dependencia de los subsidios estatales.

La posible realización de un proyecto de las características comentadas requiere una exhaustiva preparación dadas las características de los posibles usuarios y la complejidad en la elaboración, por lo que sería recomendable estudiar programas similares para comprobar su viabilidad y funcionamiento, además de hacer un estudio sobre la oferta y la demanda del mismo.

6.2 PROYECTO EN MARCHA: EUROPE SENIOR TOURISM

Europe Senior Tourism es un programa de viajes impulsado por Segittur (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y responsable de impulsar la innovación en el sector turístico español), y destinado al público europeo mayor de 55 años. Su objetivo principal es luchar contra la desestacionalización y también dar a conocer al turista extranjero los destinos turísticos españoles en temporada baja.

Imagen 22: Cabecera de la web de Europe Senior Tourism.



Fuente: página web. Elaboración: propia.

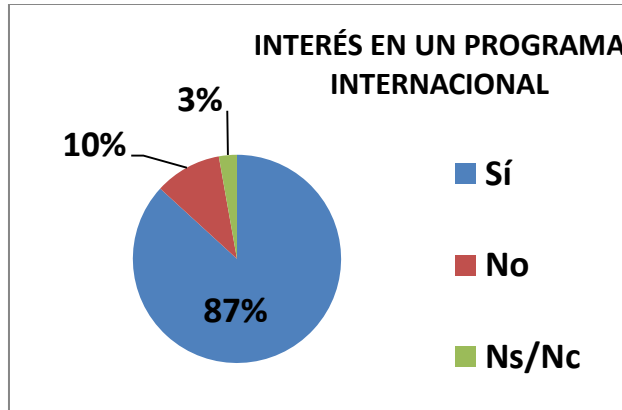
Desde 2009, más de 140.000 usuarios europeos mayores de 55 años han visitado emplazamientos turísticos españoles como Toledo, Mérida o Vigo. Este año, en el periodo de octubre a mayo se oferta el siguiente paquete: estancias de media pensión en hoteles 3 y 4 estrellas, viajes de ida y vuelta (traslados hotel-aeropuerto incluidos), guía turístico en destino con el idioma del usuario y seguro de viaje. Simplemente hay que tener 55 años o más y residir en un país de la Unión Europea (excepto España) y se podrá viajar con un acompañante (sin requisitos de edad).

El programa busca la integración y participación en futuras ediciones del resto de países de la Unión Europea con sus administraciones públicas y establecimientos turísticos.

6.3 EXPERIENCIA DE CAMPO

Durante la realización de cuestionarios a los clientes se ha tenido la oportunidad de estudiar la demanda existente de termalismo social en el extranjero.

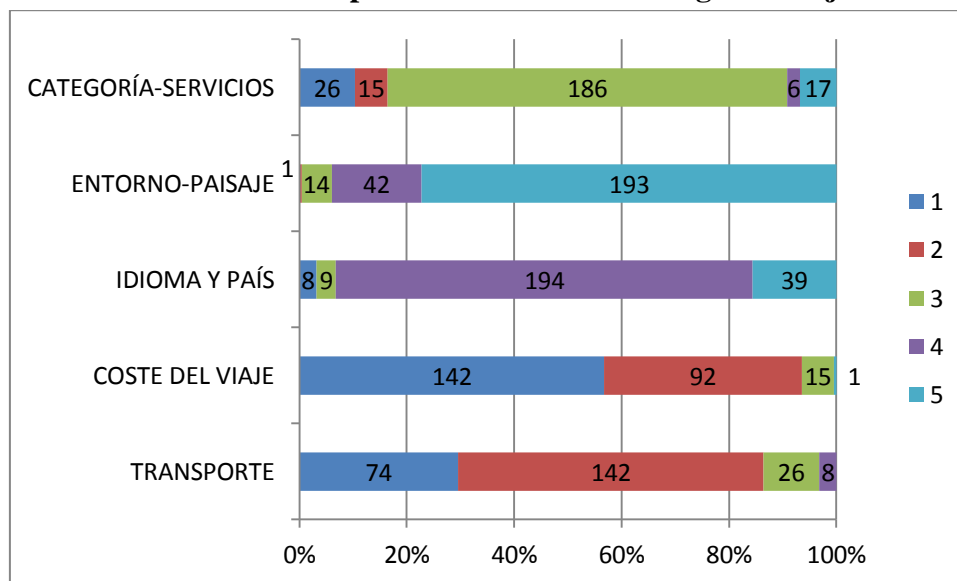
Gráfico 7: Interés en la realización de un programa en el extranjero



Fuente: encuestas a los usuarios. Elaboración: propia.

La mayoría de los clientes encuestados, concretamente un 87%, estarían interesados en una estancia en el extranjero, aunque con muchos matices y comentarios. Señalan que una estancia de esas características genera desconfianza y que tendrían que estar muy bien informados acerca de todo el proceso de solicitud, las características y servicios del establecimiento de destino y la organización del viaje. Piden como posible solución una persona que les pueda asesorar y garantizar que todo está correcto y que abra una vía de comunicación con el lugar de destino.

Gráfico 8: Factores de importancia a la hora de elegir un viaje al extranjero



Fuente: encuestas a los usuarios. Elaboración: propia.

Claramente, el factor que más preocupa a los usuarios es el coste del viaje. 142 personas de las 250 encuestadas lo han situado en primer lugar y 92 en segundo lugar, debido principalmente a sus bajos ingresos y a que un elevado porcentaje ayuda económicamente a algún familiar. Otra gran preocupación es el transporte, que perciben difícil de organizar y un elemento que encarecería el coste. Las sugerencias más realizadas por los encuestados son: contemplar un programa de acompañantes, ya que muchos vienen con sus hijos, o hacen coincidir vacaciones para visitarles, y contar con un guía o intérprete en el lugar de destino.

Desde los balnearios no se cree que la existencia de un programa de Termalismo Social en el extranjero altere la fidelidad del usuario. *“El cliente de Imserso es asiduo y fiel en su mayoría, en especial cuanto más mayor es. Buscan un lugar cercano”*. Señala Belén Solanas, jefa de recepción en el Hotel Balneario Alhama de Aragón. *“Otro asunto son los nuevos mayores, los más jóvenes, ellos sienten la inquietud de viajar y tienen mayor poder adquisitivo. Ese podría ser el segmento atraído por las estancias en el extranjero”* indica Sonia Fernández, responsable de Calidad del Balneario Sicilia.

En cuanto al nivel de preparación del personal a la hora de tratar con un cliente extranjero tampoco preocupa a los responsables, puesto que en Alhama hay una fábrica, Zalux, que les proporciona numerosos clientes extranjeros, como comenta Belén Solanas. Además recientemente algunos establecimientos han incorporado nuevo personal, con titulación universitaria que acredita conocimientos en idiomas.

Un detalle destacado por Jorge Berdún, comercial del Balneario Serón, afianza la preocupación sobre la organización del futuro programa. El Europe Senior Tourism se comercializa a través de agencias autorizadas y los viajes en general de Imserso se han caracterizado este año por la incertidumbre. La adjudicación ha sido un culebrón de impugnaciones y acusaciones entre las dos principales compañías interesadas, Mundosenior y Mundiplan, que aún no ha terminado, concretamente está en manos de la Audiencia Nacional y genera dudas acerca de este sistema de adjudicaciones.

Para terminar, llaman la atención otras palabras de Belén Solanas *“La gente tiene la idea, errónea, de que los usuarios de Imserso son la fuente principal de los ingresos en los balnearios, pero no es así. Sus estancias sirven para mantener los establecimientos abiertos y cubrir gastos pero las ganancias llegan a través de los clientes vacacionales”*.

7. CONCLUSIONES

La demanda actual del programa de termalismo social mantiene abiertos los establecimientos adheridos al mismo. En la provincia de Zaragoza, los seis Balnearios están ubicados en zonas rurales y han ejercido un efecto dinamizador de las mismas, creando empleo, mejorando las infraestructuras, comunicaciones y evitando la despoblación y el abandono rural.

Hoy en día este tipo de turismo no produce beneficios directos, pero contribuye a mantener activa la zona debido a la fidelidad que sus usuarios profesan a los establecimientos frecuentados. Además goza de un grado de satisfacción muy elevado en los consumidores, principalmente debido al trato humano que reciben en los balnearios y lo ajustado del precio.

No obstante, la demanda turística evoluciona. La próxima generación senior tiene más experiencia en viajes, un mejor estado de salud, mayor poder adquisitivo y aún no es una clientela fidelizada.

Debido a todos estos factores, creo que un posible proyecto de Termalismo Social en el extranjero atraería la atención y produciría una demanda en este segmento poblacional, además de resultar atrayente (en caso de estar bien detallado y preparado) para otros usuarios de edad más elevada, que buscan vivir una experiencia similar una vez en la vida.

Por otro lado, gracias al personal que ha atendido las entrevistas y a la información que han proporcionado, veo los establecimientos de la zona preparados para acoger clientela extranjera, siempre que haya un buen programa bien preparado que canalice adecuadamente la oferta y la demanda.

Para finalizar, me gustaría agradecer toda la ayuda prestada por cada una de las personas mencionadas durante el trabajo, que accedieron a atenderme y me ayudaron a tener una visión que no se adquiere simplemente con la investigación teórica, además de a los docentes que hay tras la elaboración de este proyecto.

8. BIBLIOGRAFÍA

Andrés Sarasa, J.L. (2000): "Aportaciones básicas del turismo al desarrollo rural". Cuadernos de Turismo, nº6, pp. 45-59.

Aragón al día, entrevista Pilar Arruebo, Hotel Balneario Alhama de Aragón [online] 10/04/2015. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=zLnU93HrOeo>

Balneario de Sicilia. Página web oficial [online]
Disponibile en: <http://www.balneariosicilia.com/>

Balneario de Sicilia. Tecnópolis. Programa de Aragón TV del 16/06/2007 [online]
Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=LjJ_5iUvxS4

Balneario Baños de Serón. Página web oficial [online]
Disponibile en: <http://www.balnearioseron.com/>

Balneario Termas Pallarés. Página web oficial. [online]
Disponibile en: <http://www.termaspallares.com/es/>

Descubrir Aragón. Balneario Termas Pallarés, Alhama de Aragón [online] 07/04/2010.
Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=kMBRrD8OvLU>

Díaz, J. (2014). El futuro de las pensiones españolas. Documento de trabajo número 3. Documentos mi jubilación. Instituto BBVA de pensiones. Disponible en: <https://www.jubilaciondefuturo.es/recursos/doc/pensiones/20131003/posts/2015-3-el-futuro-de-las-pensiones-en-espana-esp.pdf>

Díaz, J. (2014). Las pensiones europeas y sus reformas recientes. Documento de trabajo número 7. Documentos mi jubilación. Instituto BBVA de pensiones. Disponible en: <https://www.jubilaciondefuturo.es/recursos/doc/pensiones/20131003/posts/2015-3-el-futuro-de-las-pensiones-en-espana-esp.pdf>

DVD promocional Balneario Sicilia – Serón. Visto durante la visita de campo. Se puede encontrar online en: <https://www.youtube.com/watch?v=TZCwJfHR4lc>

Europe Senior Tourism [online] Recuperado de:
<http://www.europesenortourism.eu/es/index.html>
<https://www.facebook.com/Seniortourism/>

García, J. Á., Del Río, M. D. L. C., Rama, J. A. F. B., & Alonso, M. V. (2014). Nivel de implementación de la calidad en los balnearios españoles. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(2), 259-280

García, R. F. (1995). Análisis de las principales características de la demanda de turismo rural en España. *Estudios turísticos*, (127), 19-52.

Herrera, L., Romero, A. B., & Valiente, G. C. (2005). Turismo rural en España: un análisis de la evolución en el contexto europeo. *Cuadernos de Geografía*, (77), 41-58.

Hotel Balneario Alhama de Aragón. Página web oficial. [online]

Disponible en: <http://www.hotelbalnearioalhamadearagon.com/index.aspx>

Hotel Balneario Paracuellos de Jiloca. Página web oficial. [online]

Disponible en: <http://www.balneariodeparacuellos.com/>

Hotel Spa Balneario de la Virgen. Página web oficial. [online]

Disponible en: <http://www.balneariodelavirgen.es/>

Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Página web oficial. [online]

Disponible en: http://www.imserso.es/imserso_01/index.htm

Jarrassé, D. (2012). La importancia del termalismo en el nacimiento y desarrollo del turismo en Europa en el siglo XIX. *Historia contemporánea*, (25).

La DPT abre una nueva convocatoria del programa de termalismo social. [online]. 03/08/2014. Recuperado de: <http://www.20minutos.es/noticia/2208887/0/dpt-abre-nueva-convocatoria-programa-termalismo-social/>

Legislación vigente en materia de turismo. [online]

Recuperada de: <http://noticias.juridicas.com/>

Los mayores europeos, objetivo de Europe Senior Tourism. 06/10/2015 [online]

Recuperado de: <http://www.mayoresudp.org/los-mayores-europeos-objetivo-de-europe-senior-tourism/>

Martínez, E. O., & Herráez, B. R. (2007). La satisfacción en el turismo social. Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM (p. 14). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa

- Marzo-Navarro, M., & Pedraja-Iglesias, M. (2012). Desarrollo del turismo del vino desde la perspectiva de los productores: una primera aproximación al caso de Aragón-España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(3), 585-603.
- Palomar, B. L. (1999). El Turismo rural como forma de desarrollo sostenible: el caso de Aragón. *Geographicalia*, (37), 123-138.
- Pérez Menzel, N. (2000). Presente y futuro del termalismo español y europeo. López Geta, JA Panorama actual de las aguas mineromedicinales en España". Ed. López Geta, Madrid, 69-75.
- Pilquiman, M. (2014). Termalismo social: una alternativa para fomentar el turismo termal en el mundo rural español. *Anuario Turismo y Sociedad*, (15), 11.
- Portal de la Comarca de Calatayud. [online]: <http://www.comarcacalatayud.com/>
- Sánchez, N. L., González, E. A., & Vila, T. D. (2015). Termalismo sénior en España. Siente el Balneario Paracuellos de Jiloca, Aragón. [online] 23/09/2013. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ocvRDFE5jE4>
- Silvestre, A. S., & Soler, L. O. (2014). El desarrollo del turismo rural y sus repercusiones. *Papers de turisme*, (17), 89-101.
- Termalismo del Imserso, un programa con grandes beneficios sociales. http://imserso.es/interpresent3/groups/imserso/documents/binario/600095_termalismo.pdf
- Termalismo infantil en Antena 3 noticias. Balneario de Sicilia. 07/06/2010 [online] Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=sA5cm-YznAs>
- Silvestre, A. S., & Soler, L. O. (2014). El desarrollo del turismo rural y sus repercusiones. *Papers de turisme*, (17), 89-101.
- Unión de Pensionistas. Página web oficial. [online]: <http://www.mayoresudp.org/>
- Valenzuela, M. A. (1984). Cura balnearia, medio ambiente, turismo. *Estudios turísticos*, (84), 39-48.
- Valiente, G. C., & Pérez, M. V. (2000). Turismo en espacio rural en España: actrices e imaginario colectivo. *Documents d'anàlisi geogràfica*, 37, 51-77
- Vera, M. P. (2014). Nuevos horizontes para el turismo de Balneario en España y sus implicaciones para el mundo rural. *Gran Tour, Revista de investigaciones turísticas*, (8).