

Introducció a un marc estratègic d'actuació per a la millora del producte turisme de salut a Lanzarote

JUAN ANTONIO CARREÑO CLEMENTE*

NOELIA BATISTA MARTÍN

HÉCTOR FERNÁNDEZ MANCHADO

Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Correspondència amb autors/es

* jacclemente@def.ulpgc.es

Resum

El turisme, es presenta al mercat, com una activitat i una realitat força complexa. Així, el model Leiper, concep el turisme com un sector d'empreses i organitzacions individuals que es combinen per realitzar i oferir viatges. L'activitat turística és multidimensional i multifacètica (Cooper i cols., 1997).

En aquest sentit, en els últims anys han adquirit un protagonisme especial els serveis relacionats amb la salut. En aquest sentit, s'ha desenvolupat un producte que gira entorn d'un element essencial, l'aigua, encara que compta també amb altres paràmetres importants (variació de temperatura, algues, exercici físic, teràpies manuals, etc.). Dins d'aquest desenvolupament de turisme de salut, hi ha quatre tipus d'instal·lacions (balnearis, *spas*, talassoteràpies i centres termals) més o menys estandarditzades que es diferencien en funció de la utilització de l'aigua, de les teràpies que realitzen o dels equipaments que utilitzen.

El nostre estudi tracta de plantejar una actuació per a la millora del producte salut, dins d'una destinació turística consolidada com ho és l'illa de Lanzarote. Per fer-ho, es va realitzar una entrevista dirigida a clients de diversos centres de talassoteràpia de l'illa durant els mesos d'estiu de 2004 i 2005, on s'hi plantejaven qüestions sobre el servei, les instal·lacions, la relació qualitat-preu, motius de visita, etc.

Finalment, basant-nos en els resultats obtinguts en les entrevistes, plantejarem algunes línies estratègiques d'actuació, que podrien servir per millorar les actuacions entorn de la implantació i la comercialització d'aquest producte dins l'ampli ventall que l'illa de Lanzarote proposa als seus visitants.

Paraules clau

Turisme, Salut, *Spa*, Planificació, Accions.

Abstract

Introducing a strategic framework for product improvement Health tourism in Lanzarote

Tourism, in the market is a quite complex activity and reality. Leipers model conceives tourism as a sector of concern and individual organization combined to create and offer journeys. Tourism is a multilateral activity, and it extends to many dimensions (Cooper and col, 1997)

In this way, last years, the services relate with the health has taken special prominence. For this purpose, a product has been developed around one essential element, the water, although it also has got other important parameters (variation of temperatures, seaweeds, physic exercise, manual therapies....). Within this development of health tourism, there are four types of facilities (Baths, spas, aqua therapies and hot springs) more or less standard and differ from each other in the use of water, utilized therapies and the equipment that they employ.

This study seeks to improve health product, within a strong tourist destination as Lanzarote. Therein, on 2004 and 2005 summer, one interview has been realized among the clients of diverse thalassotherapy centers, enquiring questions about service, facilities, price - quality ratio, purpose of visit, etc.

Finally, based on interviews results, we propose some strategic lines of action that could serve to the proceedings of introduction and marketing of this product inside the huge amount of opportunities that Lanzarote offer to its visitors.

Key words

Tourism, Health, Spa, Planning, Actions.

Introducció

L'ésser humà sembla haver descobert que la fórmula per conservar la salut integral i la vitalitat, generalment no prové de l'exterior, sinó de les pròpies actituds davant la vida. A la recerca de l'equilibri intern, es produeix llavors la necessitat de gaudir d'un descans reparador del cos, la ment i l'esperit. Per això, les demandes originen una oferta de serveis de turisme i salut on convergeixen, relacionats, els beneficis curatius i preventius, una adequada infraestructura hotelera, una prestació professional mèdica i, sobretot, la permanència en un entorn d'aire i naturalesa verges al mig d'un clima restaurador beneficiós, on sigui possible recuperar energies. Aquesta circumstància fa que moltes persones es traslladin, i arribin a conformar corrents turístics que constitueixen allò que hom anomena "*Turisme de Salut*".

El concepte de turisme de salut, concep les estacions termals no només com un centre curatiu, sinó també preventiu i un lloc idoni per al lleure i l'esbarjo, concorde amb els paràmetres de millora de qualitat de vida que imperen avui dia.

Lanzarote va rebre durant l'any 2005 un total d'1.891.341 turistes estrangers i nacionals, que van realitzar una despesa mitjana diària en la destinació, que se situa al voltant dels 36,55 euros.

Entre els objectius de les administracions públiques amb competències en l'àrea de turisme s'inclouen l'increment de la despesa que realitzen en la destinació els visitants de l'illa i la major diversificació de l'oferta i la demanda turística. Per aconseguir-ho, esdevé essencial el desenvolupament adequat de l'oferta d'altres productes turístics complementaris i alternatius al sol i la platja, com és el cas del turisme de salut.

En aquest sentit, el 83,08 % dels turistes que visiten l'illa ho fan per motius de sol i platja, mentre que únicament el 3,25 % ho fa per turisme rural, el 3 % per turisme cultural, el 2,57 % per turisme de salut, el 2,38 % per turisme actiu, el 0,35 % per turisme nàutic, l'1,12 % per a la pràctica d'altres activitats esportives i el 3,02 % restant per altres motius. En aquest context, el turisme de salut es converteix en un dels productes turístics amb més demanda als mercats emissors i amb un important potencial de desenvolupament a Lanzarote, malgrat que, ara per ara, el percentatge de turistes que visiten l'illa principalment per aquest producte és relativament baix.

Aquesta tendència, però, està canviant, tant les necessitats d'aquest sector econòmic com els gusts dels clients estan en plena diversificació. L'apogeu de les activitats i serveis de lleure s'uneixen, gràcies a l'increment de la cultura dels nostres clients, a un major interès per l'anomenada "qualitat de vida". Dins d'aquest últim aspecte, el mercat del turisme de salut sembla haver captat les àmplies possibilitats que aquest té a totes les destinacions turístiques competitives.

En aquest sentit, Lanzarote podria ser una destinació ideal per desenvolupar negocis relacionats amb el turisme de salut com a producte complementari i alternatiu a una oferta turística que comença a ser insuficient per a un públic cada vegada més exigent.

Per determinar quines accions cal dur a terme, es van realitzar dues actuacions principals:

- Es va dissenyar i es va administrar una enquesta de turisme i salut a Lanzarote als clients d'aquesta mena de serveis.
- Es van discutir i es van generar propostes que desemboquessin en la transformació de Lanzarote com a destinació competitiva en aquest sector.

Tipologia d'establiments de turisme de salut

Es considera que el Turisme de Salut conté diverses expressions, entre les quals podem destacar les terapèutiques antiestrès, termalisme, talassoteràpia, medicina natural, teràpia amb fang, procediments de rejuveniment i bellesa, rehabilitació física, reducció de pes, trastorns de l'alimentació, cel·luloteràpia, etc. Per tant, el "Turisme de Salut", inclou aparentment una varietat gran, però amb un cert rigor, podríem, en una primera aproximació, limitar-lo als Centres o Estacions Termals o Balnearis, Talassoteràpia, *Spa* i *Spa* Termal (Melgosa, 2000a).

El principal rang diferenciador dels centres termals és el fet d'utilitzar les seves propietats principals i el valor terapèutic d'un seguit d'elements biològicament o farmacològicament actius. A més a més de l'experiència mèdica provada i l'acció corrosiva d'uns certs elements (*taula 1*).

D'acord amb allò que s'exposa a la taula anterior, ja sabem que per a cadascuna de les instal·lacions hi ha un

Tipus de centres	Recursos
Centres Termals (Termes), Balnearis, Hotels termals, Centres de Salut, Centres Termolúidics	Aigües mineromedicinales, peloides o llots. Temperatura natural de les aigües o calor
Centres de Talassoteràpia	Aigua de mar, clima marí, microalgues i macroalgues d'origen marí
Centres SPA (salus per Aquam)	Aigües potables, aigües minerals artificials, peloides i argila (cosmètica/ bellesa)
Centres combinats: <ul style="list-style-type: none"> • SPA-Thalasso • Termal-SPA • Termal Thalasso 	Mixtos

◀
Taula 1
Tipus de centres i recursos utilitzats. (Font: elaboració pròpia)

Tipus de centres	Productes específics
Centres Termals (Termes)	<i>Turisme de Salut:</i> Profilaxi, prevenció, alleujament d'afeccions i malalties, cures diverses
Centres de Talassoteràpia	<i>Turisme de Salut + Vacances de Salut:</i> Per a persones sanes i amb malalties determinades. Elevació de qualitat de vida + Profilaxi i prevenció
Centres SPA	<i>Vacances de Salut:</i> Elevació de qualitat de vida per a persones sanes (100%)
Centres combinats	<i>És la millor opció</i>

◀
Taula 2
Tipus de centres i productes específics. (Font: elaboració pròpia)

Tipus de centres	Serveis bàsics
1. Centres termals o termes	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Balneoteràpia:</i> En banyeres individuals, col·lectives o piscines • <i>Fangoteràpia:</i> parcial o total • <i>Tractament hidropínic:</i> Ús Intern • Electroteràpia, acupuntura, etc. • Inhalacions, irrigacions, etc.
2. Centres de talassoteràpia	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Balneoteràpia:</i> En banyeres individuals, col·lectives o piscines • <i>Algateràpia:</i> facial, local, completa • Cuina dietètica • Fitness • Tractaments antiestrès • Tractaments contra l'obesitat • Exercicis, ioga, i d'altres • Camp de golf
3. Centres spa	<ul style="list-style-type: none"> • Tractaments de bellesa (Cosmeatria) • Tractaments contra la cel·lulitis • Fitness • Tractaments antiestrès • Tractaments contra l'obesitat • Exercicis, ioga, i d'altres • Aromateràpia • Camp de golf • Sauna, banys de vapor
4. Centres mixtos	• Mixtos: 1+2, 1+3 y 2+3

▲
Taula 3
Tipus de centres i serveis bàsics. (Font: elaboració pròpia)

“*producte específic*”. A més a més, hi ha diferències bàsicament en l'arquitectura de les instal·lacions i els serveis a oferir, entre d'altres. Per tant, amb això es crea una imatge de comercialització determinada.

Quant als serveis que s'han d'oferir en cada una de les instal·lacions, aquests dependran del producte específic a oferir (*taula 2*). Aquesta taula recull l'experiència adquirida per establiments de tot el continent europeu i reflecteix els productes oferts per cada tipus de centre.

D'acord amb el que hem observat, la tendència actual s'encamina cap a l'obertura de centres mixtos, és a dir, una Terma amb Thalasso, un SPA-Thalasso un Termal-SPA, etc. És a dir, una instal·lació on es combina l'elevació de la qualitat de vida amb la prevenció, la profilaxi i l'alleujament de malalties, sota la fórmula comercial o de màrqueting de *salut, bellesa, elevació de qualitat de vida i recreació*. En resum: “*combinar el termalisme tradicional amb el termalisme modern*” (*taula 3*).

D'altra banda, l'equipament bàsic que es fa servir a cada centre es troba en estreta relació amb el producte específic definit per a la seva comercialització i els diferents tipus de serveis que s'ofereixen. De forma molt general (*taula 4*), es presenten alguns dels equips que s'utilitzen en aquests centres.

Equipament utilitzat - Denominació dels equips	Tipus de centres		
	Centres Termals	SPA	Talassoteràpia
Piscines individuals	X		
Piscines col·lectives	X	X	X
Banyeres amb massatges subaquàtics	X		X
Equips per a Fangoteràpia	X		
Dutxes jet (de raig)	X		X
Dutxes Vichy	X	X	
Saunes		X	X
Jacuzzi		X	X
Inhaladors	X		X
Banyeres de fang	X		
Banyeres d'algues		X	X
Equip de bellesa		X	X
Mani-Pediluvís	X		
Altres tipus de dutxes		X	X
Equips per a fitness		X	X
Equips per a rehabilitació	X		
Lliteres per a massatges	X	X	X

Taula 4

Tipus de centres i equipament utilitzat (Font: elaboració pròpia)

Motius per visitar un centre termal	Nombre de respostes
Perquè ajuda a millorar la meua salut	36,30%
Perquè em permet mantenir vincles socials i familiars	4,44%
Perquè és un lloc tranquil per descansar	25,93%
Per prescripció mèdica	4,44%
Perquè m'ajuda a tenir millor aspecte	3,70%
Perquè té una bona relació qualitat- preu	5,19%
Perquè està de moda	3,70%
Perquè m'ajuda a sentir-me millor amb mi mateix	16,30%

Taula 5

Motius principals per visitar un centre de turisme de salut.

Els centres mixtos. El futur en el turisme de salut

A la Comunitat Autònoma de les Canàries, i més concretament, a l'illa de Lanzarote, s'ha produït en els últims anys un apogeu dels centres mixtos que combinen la talassoteràpia amb altres serveis propis de la salut, que té l'essència en l'ús d'aigua de mar com a font d'energia, vitalitat, netedat hídrica i tonificació muscular. La talassoteràpia es comença a utilitzar per metges francesos a mitjan segle XIX i segons la Federació Internacional Mer et Santé, la talassoteràpia s'entén com a: *“En una ubicació privilegiada, la talassoteràpia és la utilització simultània, sota supervisió mèdica i amb un objectiu preventiu o curatiu, dels beneficis del medi marí que comprenen, el clima marí, l'aigua de mar, els fangs marins, les algues i altres substàncies extretes del mar”* (Farnos de los Santos, 2003).

Aquesta mateixa federació, que agrupa la major part de les termes marines franceses, és l'únic organisme que ha definit els requisits que hauria de complir qualsevol centre de talassoteràpia (Valenzuela, 1994):

- **Proximitat immediata al mar;** fixa una distància màxima de distància al mar per a la ubicació del centre de 1.000 m.
- **Aigua de mar natural:** Presa d'aigua a una distància i profunditat determinades (700 m i 9 m respectivament) i realització de controls periòdics de la qualitat de les aigües.
- **Correcte estat de les instal·lacions,** on es dona prioritat a la funcionalitat, adequació i higiene de les instal·lacions; el luxe d'aquestes no és un element determinant, en absolut.
- **Supervisió mèdica,** de tots els termalistes, amb control d'entrada i de sortida i amb control constant de la correcta realització dels tractaments.
- **Personal qualificat:** El personal que aplica tant les tècniques d'hidroteràpia, com les tècniques complementàries ha d'estar perfectament qualificat; sempre han de ser professionals titulats, fisioterapeutes, hidroterapeutes, tècnics sanitaris.

Estudi sobre el servei de turisme de salut a Lanzarote

Material i mètodes

En aquest estudi van acceptar de participar 127 persones (78 dones i 49 homes) usuaris dels centres turístics

de salut de l'illa de Lanzarote durant els mesos d'estiu dels anys 2004 i 2005.

Les enquestes van ser realitzades a les empreses que es consignen al final d'aquesta fitxa tècnica. Les dades que es reflecteixen a la *taula 5* mostren els resultats de classificació de la mostra:

- **Procediment de mostreig:** A l'atzar, selecció aleatòria dels entrevistats.
- **Tipus d'entrevista:** Personal, mitjançant qüestionari estructurat compost per 9 ítems, la durada del qual era de 5 minuts. Les entrevistes es van realitzar a la recepció dels Centres de *spa* i talassoteràpia de l'illa de Lanzarote i van ser traduïdes a l'anglès i a l'alemany per a una millor comprensió pels enquestats de llengua estrangera.
- **Característiques generals dels subjectes que van participar en la mostra:** De les persones que van acceptar participar en l'estudi, el 31,17 % van ser homes, mentre que el 68,83 % van ser dones. El perfil general dels enquestats va ser persones d'entre 18 i 60 anys, amb un nivell d'estudis mitjà-alt, i, majoritàriament, treballadors per compte d'altri. Pel que fa a la nacionalitat, els espanyols (residents o no) van representar el 37,6 % de la mostra, els anglesos (Gran Bretanya i Irlanda) el 26,1 %, els alemanys el 25,3 %, els nòrdics el 5,2 %, i una representació d'altres nacionalitats el 5,8 %
 - Les empreses que es van prestar a col·laborar en aquest estudi van ser:
 - Beatriz Spa (Costa Teguisse-Teguisse).
 - Aquarsis Spa Termal (Pto. del Carmen-Ties).
 - Thalasso Rubicón-Hotel H10 Rubicón Palace (Playa Blanca-Yaiza).
 - Natura Palace (Playa Blanca-Yaiza).
 - Spa Center Gran Meliá Volcán Lanzarote (Playa Blanca-Yaiza).

Resultats

A la *figura 1* podem observar que més de la meitat de les persones enquestades, exactament un 55 %, visiten almenys un cop l'any un centre de turisme de salut. Fins i tot un 29 % van reconèixer anar-hi entre 2 i 5 vegades anuals.

Sobre si aquestes visites eren realitzades en solitari o en grup, només un 3 % dels enquestats reconeixien visitar centres de salut sols, mentre que un 86 % ho

feia acompanyat de les seves amistats o familiars (*figura 2*)

A la qüestió entorn de la via comunicativa per la qual van ser informats de l'existència d'aquests centres, els clients coneixen els centres de turisme de salut gràcies a la informació que els transmeten les persones més properes, i que constitueixen el mètode

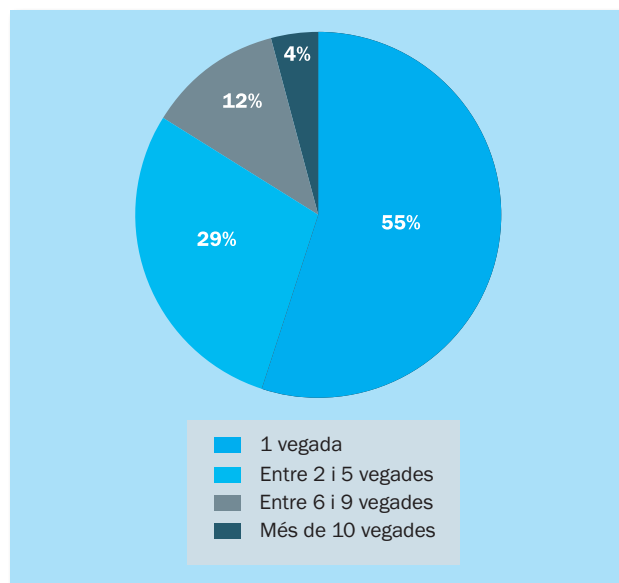


Figura 1

Nombre de visites en un any a instal·lacions turístiques de salut a Lanzarote.

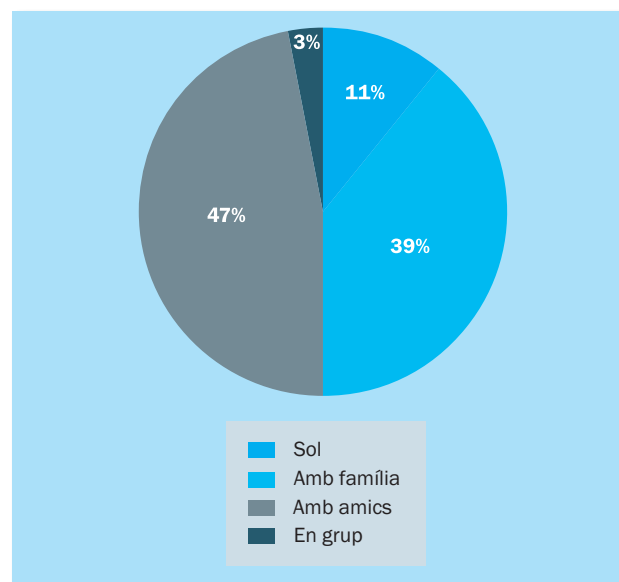


Figura 2

Tipologia de visites a instal·lacions turístiques de salut a Lanzarote.

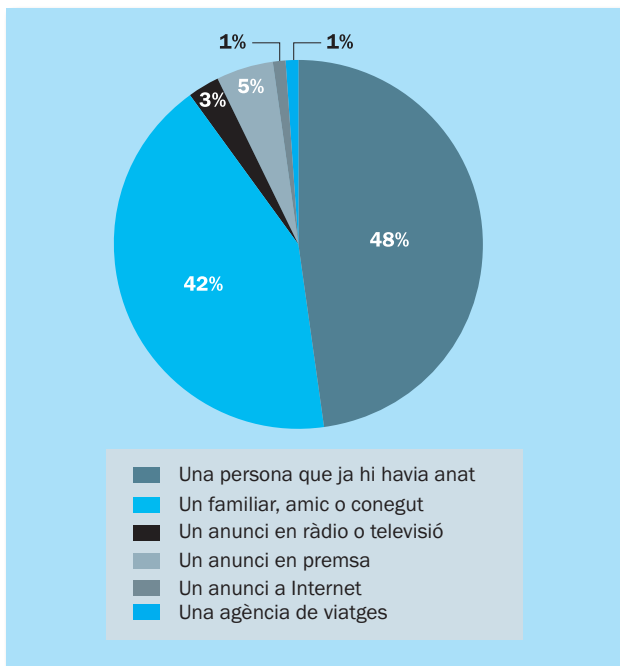


Figura 3
Canals de comunicació del producte turisme salut a Lanzarote.

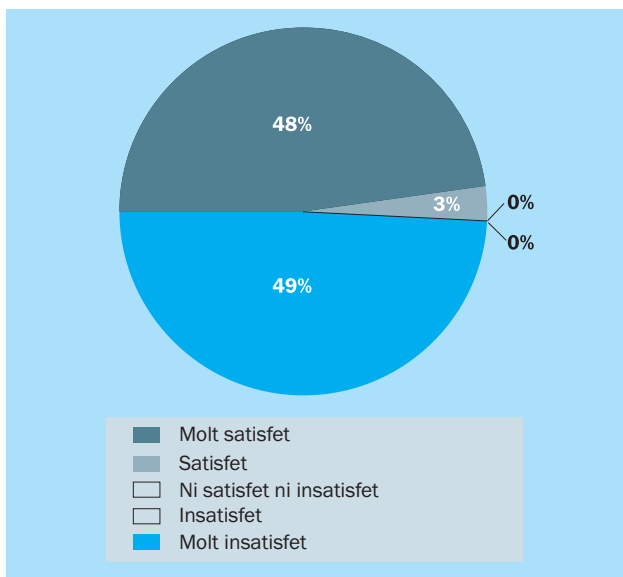


Figura 4
Nivell de satisfacció dels usuaris d'instal·lacions turístiques de salut a Lanzarote.

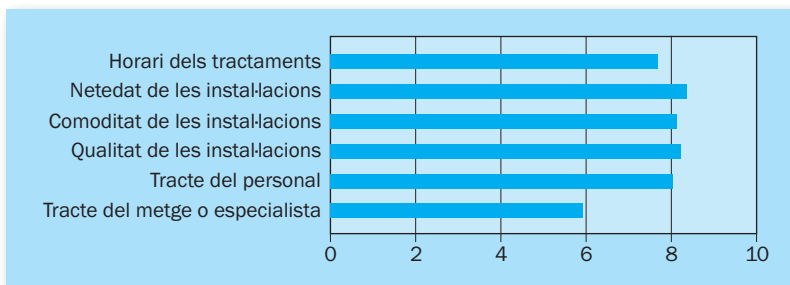


Figura 5
Puntuacions atorgades als diferents serveis d'instal·lacions turístiques de salut a Lanzarote.

de comunicació del “boca a boca”. Això es reflecteix en el fet que el 90 % dels enquestats van conèixer l’existència del centre gràcies a una persona que ja hi havia acudit, tant familiars i amics com simplement coneguts (principalment, persones que s’allotjaven al mateix hotel o apartaments). Els percentatges més petits corresponen als mitjans de difusió massiva i als agents minoristes, amb un 9 % i 1 %, respectivament (figura 3).

Quant als motius principals per visitar un centre de turisme de salut, reflectits a la taula 5, no hi va haver grans diferències entre les diverses variables proposades, tanmateix, és interessant de destacar com a paràmetres més representatius, que gairebé el 37 % de la població pensa que aquest tipus de serveis ajuden a millorar la salut, i el 26 % pensen que és un lloc tranquil per al descans.

El grau de satisfacció percebut pels usuaris d’aquest tipus de serveis és molt alt (figura 4), concretament un 97 % es troben, com a mínim, satisfets amb la visita als centres de turisme de salut existents a l’illa.

A la pregunta respecte a la despesa mitjana que realitzaven cada vegada que es decidien a gaudir del servei de salut, els resultats demostren que la majoria de la població enquestada, un 49 %, gasta menys de 20 euros. Un 39 % gasta entre 20 euros i 50 euros i tan sols un 12 % gasta entre 50 euros i 100 euros. A col·lació amb aquestes dades, i respecte a la relació qualitat preu dels serveis esmentats, la majoria dels usuaris enquestats veuen compensats els diners pagats amb el servei ofert; aquesta satisfacció assoleix el 96 % del total de la mostra.

Com a efecte d’aquest alt grau de satisfacció respecte als diners que l’usuari abona i la qualitat que rep, la totalitat de la població enquestada recomanaria un centre de turisme de salut a familiars o amics durant la seva estada de vacances o fins i tot, al seu lloc de residència.

A la figura 5 podem observar que, en general, tots els serveis dels centres de salut de les diferents instal·lacions, són aptes, hi destaquen les condicions de nete-

dat de les instal·lacions, igual com la seva qualitat i comoditat. En canvi, molts dels enquestats van ressaltar en diverses ocasions que ni tan sols no van tenir tracte amb algun dels especialistes d'aquests centres de salut.

Conclusions

De l'estudi de camp realitzat a diferents centres de Talassoteràpia ubicats a l'illa de Lanzarote, podem concloure el següent:

- Analitzant la població enquestada podem observar que el percentatge de dones (68,83 %) que visiten aquests centres és relativament més gran que el percentatge d'homes (31,17 %). Concretant una mica més, podem indicar que el percentatge més gran de dones està comprès entre 24-30 anys. Això ens dona un perfil de clients de joves de sexe femení, que són les que utilitzen més aquests serveis.
- Poques persones, un 45 % dels enquestats, realitzen més d'una visita a l'any a aquest tipus de centres. Això podria indicar la utilització esporàdica d'aquest tipus de serveis, i la falta d'una cultura de salut tan necessària en la nostra societat.
- Encara que la salut i el fet de sentir-se millor amb un mateix són les motivacions principals per acudir a un centre d'aquestes característiques, és innegable que tant els visitants com la població de Lanzarote encara no coneix la gran varietat de possibilitats que aquests centres poden arribar a oferir-li. Com a suport a aquesta afirmació, el fet que la gran majoria acudeixi a aquests centres en companyia, prenent aquests llocs com a autèntics centres socials, en els quals l'esbarjo i el lleure guanyen adeptes per damunt dels que acudeixen per recuperar-se d'alguna patologia.
- Quant als canals de comunicació que aquest tipus de centres presenta a Lanzarote entre la població local, sembla obvi que és el "boca a boca" (aproximadament un 90 %) el mitjà que millor funciona en aquest nivell.
- En general, el client que va en aquests centres se sent molt satisfet amb el servei ofert, alhora que se sent compensat pels diners que ha abonat.
- De tot el que acabem d'indicar podria derivar-se el fet que el 100 % dels enquestats recomanarien un centre d'aquest tipus.

- Un altre aspecte interessant a ressaltar és la preferència per part del client dels establiments que ofereixen una major qualitat, tant en les instal·lacions com en els serveis a oferir. Queda clar, com en tants altres serveis, que l'usuari modern no escatima en despeses quan el servei és autènticament de qualitat.

Línies estratègiques d'actuació per a la millora de la competitivitat del turisme de salut a Lanzarote

Finalment, com a objectiu bàsic en aquest estudi, i a partir de l'anàlisi general del turisme de salut i de l'estudi de camp realitzat, es troba el de generar una estratègia d'actuació per transformar Lanzarote en una destinació competitiva en el sector dels serveis de salut. (Taula 6)

Discussió

La planificació ha de tenir, com a figura central del model, l'usuari que l'ha de visitar, ja sigui per raons de salut o simplement buscant recuperació o recreació. Al voltant d'aquesta figura es crearà llavors, un entorn amb elements naturals i arquitectònics que sigui propici per obtenir la guarició o millora desitjada o la recuperació buscada, sense oblidar que una de les obligacions de la planificació d'un Centre o Complex Termal és mantenir el valor del mediambient (Armijo, 1984).

Per cobrir les expectatives esmentades serà convenient de dur a terme la construcció per àrees, de tal manera que hi hagi:

- Una àrea terapèutica, on estaria situat el Centre o Complex Termal.
- Una àrea d'allotjament.
- Una àrea de restauració.
- Una àrea d'activitats de lleure (esports, àrees, d'esbarjo etc.).

Així que, si analitzem la realitat actual (Fernández, 1991), la demanda de béns i serveis en el sector turístic està experimentant canvis importants. Davant una clientela tradicional que necessitava transport, allotjament, manutenció, platja i sol, ens trobem ara amb un turista més exigent que demana una gran gamma d'instal·lacions i que intenta d'abandonar els llocs buílliciosos girant la mirada cap a la naturalesa.

Línia estratègica	Accions
Crear centres termals amb aigua de mar generant, alhora, un seguit de serveis que incrementin el valor de l'oferta	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nombre d'establiments de talassoteràpia que es podrien construir a Lanzarote • Motivar l'empresari a la inversió en aquest tipus de centres • Impulsar la creació de centres estètics • Desenvolupar una oferta de lleure complementària
Construir centres termals on puguin tractar-se diverses patologies mèdiques, i fer possible la connexió entre la "recuperació física" i les "vacances de plaer"	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un llistat de patologies que poden ser tractades a Lanzarote i seleccionar les que tinguin més potencial de desenvolupament turístic, en particular per les condicions climàtiques i naturals úniques de l'illa • Analitzar la qualitat i la composició de les aigües, definint-ne les propietats terapèutiques i l'ampli ventall de patologies per a les quals resulten indicades • Potenciar la reconversió d'hotels i complexos extrahotelers de vacances • Estudiar, en profunditat, el grau de satisfacció dels turistes que visiten Lanzarote respecte a l'actual oferta de turisme de salut
Adaptar i orientar l'oferta actual existent, tant d'allotjament i gastronòmica com de lleure, cap a la demanda de serveis de salut per part dels turistes potencials	<ul style="list-style-type: none"> • Agregar nous elements i productes que contribueixin a diversificar l'oferta de turisme i salut • Incloure als paquets turístics l'oferta de serveis mèdics i de tractaments de salut • Incorporar a les zones turístiques nous centres com ara gimnasos, salons estètics i de relax • Impulsar l'adaptació de l'oferta de nutrició a un servei de salut i qualitat de vida, Tant en centres d'allotjament com en restaurants
Formar el personal que treballi als centres de turisme de salut actuals i futurs, igual com en qualsevol activitat relacionada amb aquest tipus de turisme	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una comissió per dissenyar plans de formació relacionats amb el turisme de salut • Propiciar l'associacionisme entre empresaris i professionals del turisme de salut • Organitzar cursos de formació en turisme de salut per a tots els agents del sector turístic • Organitzar cursos complementaris de formació per al personal operatiu (idiomes, atenció al públic) • Reciclar contínuament els professionals que exerceixen la seva activitat en l'oferta de turisme de salut • Potenciar la contractació de professionals per part dels empresaris dedicats al turisme de salut • Realitzar inspeccions orientades a evitar l'intrusisme professional en el turisme de salut • Conscienciar l'empresari de turisme de salut de la importància de la formació dels seus empleats • Establir els requeriments mínims de recursos humans especialitzats necessaris per a cada una de les ofertes • Promoure el desenvolupament personal i professional dels treballadors • Contribuir a l'eficàcia econòmica, tot millorant la competitivitat dels treballadors i les empreses • Adaptar-se a canvis motivats per processos d'innovació tecnològica o per noves formes d'organització laboral
Propiciar l'elaboració i aprovació d'una normativa legal	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar en un sol text legal tota la legislació vigent en establiments que presten serveis de salut • Mantenir i emfatitzar la coordinació entre els organismes públics, nacionals, provincials i municipals
Brindar informació a l'usuari de les propietats terapèutiques de cada un dels centres de turisme de salut	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentar la informació bàsica a proporcionar sobre recursos, les aplicacions, indicacions i contraindicacions • Crear un Centre d'Orientació Termal, l'objectiu del qual serà orientar, informar, divulgar i promocionar a nivell medicocientífic
Comercialitzar Lanzarote com una destinació turística de salut	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupar, la imatge de l'illa com un lloc excepcional per al gaudi del turisme de salut. Realitzar promocions adreçades als diferents públics que conformen el turisme de salut • Elaborar una guia que reculli els diferents centres de turisme de salut i qualsevol oferta especialitzada • Complementar el turisme de salut amb altres productes turístics: "salut i relax"; "salut, sol i platja"; "salut i turisme rural", etc., per tal d'afavorir-ne la comercialització • Orientar el producte turisme de salut en tres àrees: prevenció, curació i rehabilitació, d'acord amb els suggeriments de l'Organització Mundial del Turisme
Avaluar la viabilitat d'un projecte consistent en la creació d'un centre que relacioni l'oferta de turisme, salut, lleure, esport i nutrició	<ul style="list-style-type: none"> • Encarregar-ne el disseny, construcció i gestió a personal capacitat, competent i responsable amb dedicació exclusiva • Dur a terme una promoció sistemàtica, publicitat ben orientada i un intens treball de Relacions Públiques per aconseguir una àmplia cobertura regional, nacional i internacional, i també una encertada elecció dels grups d'usuaris que han de ser captats • Oferir un servei òptim mèdic o d'un especialista, emmarcat en un medi ambient adequat a les necessitats i exigències de tots i cada un dels usuaris i on la relació prestació / resultats / costos estigui molt ben equilibrada

Taula 6

Línies estratègiques d'actuació del turisme de salut a Lanzarote. (Font: elaboració pròpia)

Els diferents tipus de centres que conformen l'anomenat turisme de salut es troben situats normalment en paratges de gran bellesa i són enclavaments de tranquil·litat enmig de l'estrès en què vivim, tot conjugant de manera singular, el gust del passat amb el present, per la qual cosa són, ben segur, els llocs indicats per satisfer aquesta demanda. Tanmateix, cal que s'adaptin a la realitat actual per poder penetrar en un mercat cada vegada més competitiu; han d'adequar les instal·lacions, millorar els serveis, oferir nous incentius i actualitzar els sistemes de gestió, promoció i comercialització, fonamentals, per incrementar la clientela tradicional i captar la nova demanda que pretén combinar la recuperació física amb uns dies de lleure. Sobre la base d'aquest binomi salut-lleure, el termalisme pot ser considerat com una oferta turística complementària, que ofereix noves destinacions i noves possibilitats d'esbarjo, tant al potencial turista nacional com a l'estranger. (Rufilanchas, 1992).

Diferents autors (Armijo, 1984; Del Toro, 2001) afirmen que les Canàries o Espanya en conjunt, tenen un factor important per al desenvolupament d'aquest tipus de turisme, l'immillorable clima del qual gaudim. Els diferents tipus de centres han d'adequar la seva oferta a les exigències de la demanda, perquè al costat del client tradicional que acudia a l'establiment per recuperar-se d'alguna malaltia s'hi afegeix a hores d'ara la persona que necessita una cura antiestrès, un tractament per perdre pes o reduir la cel·lulitis o simplement la persona que el tria com un lloc ideal on gaudir de les vacances, desconnectar, relaxar-se i divertir-se. Resulta obvi que encara que un centre d'aquestes característiques pugui ser considerat, en principi, com una instal·lació mèdica, també pot ser considerat com un producte turístic que ofereix una activitat basada en el tractament, l'allotjament i l'oferta de lleure, capaç de satisfer un gran segment de la demanda (Melgosa 2000; San José, 2002).

Pel que fa a les instal·lacions hoteleres que comporta el turisme de salut i partint de les peculiars característiques del client que hi acudeix, és important diferenciar-les de l'oferta hotelera convencional. En tractar-se de clients-pacients o 'curistes', l'estada dels quals és prolongada, necessiten que l'entorn, tant humà com ambiental, sigui familiar i càlid, factors que contribuiran, ben segur, de forma molt positiva a la seva recuperació si mantenen el nivell de qualitat desitjat. Caldrà, igualment, que el centre allotjador (San José, 2002), disposi de serveis especialitzats en dietètica, atès que el menú de molts clients es prepara en funció de prescripcions mèdiques i haurà de comptar també amb instal·lacions de

lleure que permetin als clients la realització d'activitats socials o esportives.

Respecte a l'allotjament, cal destacar la necessitat d'elevat la qualitat de la nostra oferta, perquè si volem decantar-nos per un turisme de qualitat hem de comptar amb un major nombre d'establiments de categoria elevada, que atreguin en aquest segment de mercat, que està apareixent i que és necessari captar. Finalment, pel que fa a les activitats de lleure, és important que l'establiment no es converteixi en una estada avorrida. Es tracta que la clientela es converteixi en fixa, i alhora atreure un segment de la població d'alt poder adquisitiu que demana aquests serveis.

Bibliografia

- Armijo Valenzuela, M. (1984). *Cura balnearia, medio ambiente, turismo*. Estudios Turísticos.
- (1994). *Curas balnearias y climáticas: talasoterapia y helioterapia*. Madrid: Universidad Complutense.
- Asociación Nacional de Estaciones Termales (ANET). <http://www.balnearios.org> (diverses consultes Febrer - Setembre 2005).
- Cooper, C.; Fletcher, J.; Gilbert, D. i Wanhill (1977). *Turismo. Principios y prácticas*. México: Editorial Diana.
- Del Toro Alayón, L. (2001) *Talasoterapia Canarias*. Piscinas XXI (160).
- Diversos autors (1973). *Turismo de Salud*. Unión Internacional de organismos oficiales de turismo. 23ª Asamblea General. Caracas.
- Diversos autors (1992). *Evaluación de la Calidad de los servicios del programa de Termalismo Social*. Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- Diversos autors (2003). *Salud y Belleza. Revista de Viajes El Corte Inglés*.
- Diversos autors (2003). *Halcón Salud. Revista de Viajes Halcón*.
- Diversos autors (2003). *Invertir en Canarias. Revista Binter noticias*, núm. 2 de març, p. 19.
- Farnós de los Santos, J. (2003). Consideraciones óptimas para un Centro de Talasoterapia. *Revista científica de la Sociedad Española de Hidrología Médica* (18).
- Fernández Fúster, L. (1991). *Historia general del turismo de masas*. Editorial Alianza Universidad Textos.
- López Morales, M. (2003). El potencial turístico de los balnearios. *Revista de Estudios Turísticos* (157).
- Melgosa Arcos, F. J. (2000a). *Turismo de Salud: termalismo y balnearios*. III Congreso Universidad y Empresas.
- (2000b). Marco jurídico de las Estaciones Termales. *Revista científica de la Sociedad Española de Hidrología Médica* (15).
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997). *Incidencia socioeconómica de los programas de vacaciones para mayores y termalismo social del IMSERSO*. Madrid
- Montaner Montejano, J. (1998). *Estructura del Mercado Turístico*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Rufilanchas Serrano, M. L. (1992). *Turismo de Salud*. Madrid: Instituto Tecnológico Geominero de España. Ministerio de Educación y Ciencia.
- San José Rodríguez, J. C. (2002). Establecimientos de Talasoterapia: conceptos actuales. *Revista científica de la Sociedad Española de Hidrología Médica* (17)