



Universidad Nacional de La Plata
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Turismo



**“BUSCANDO MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA
EN
TERMAS DE RÍO HONDO”**

Tesis de Grado
Para obtener el Título de
Licenciada en Turismo

Autora: Lucía dos Santos

Legajo 71209/2

Tutor: Doctor Néstor Hugo Ficosecco

Matrícula Nacional N° 101460

La Plata, 30 de Julio de 2012

Resumen

El inicio de un viaje a un destino surge por diferentes motivaciones de los individuos, tanto internas como externas. Para la realización de este trabajo final me baso en aquellas que motivan la práctica de dos modalidades turísticas alternativas, el turismo termal y el turismo de salud. El foco estará centrado en Termas de Río de Hondo en la provincia de Santiago del Estero, por ser considerada una verdadera ciudad termal.

Busco además, determinar si las personas, en destino, logran una mejoría de la calidad de vida. Y para ello, propongo una serie de objetivos que serán alcanzados a lo largo de la tesis.

El desarrollo de la investigación está basado en una recopilación de información bibliográfica, y un análisis que realicé en destino, al grupo sujeto de estudio mediante la observación participativa.

Palabras claves:

- Aguas termales
- Termas de Río Hondo
- Turismo termal
- Turismo de salud
- Motivaciones

Índice General

Resumen.....	2
INTRODUCCIÓN	5
EL PROBLEMA.....	8
1.1 Problemática actual.....	9
1.1.2 Objetivos	11
1.1.2.1 Objetivo General.....	11
1.1.2.2 Objetivos Específicos	11
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Termas de Río Hondo	13
2.1.1 ¿Cómo surgen las aguas termales?	14
2.2 Las Agua Termales y sus Propiedades	14
2.2.1 Las Propiedades físico-químicas del recurso termal	16
2.3 Modalidades de Turismo.....	19
2.3.1 Turismo de Salud	19
2.3.2 Turismo Termal	21
2.4 Las Motivaciones Turísticas.....	22
2.4.1 Las motivaciones según la Teoría Existencia, Relación y Crecimiento.....	24
MARCO METODOLÓGICO.....	26
3.1 Tipo de Investigación.....	27
3.2 Diseño de Investigación	27
3.3 Definición del universo y población	27
3.3.1 Caracterización de la muestra.....	27
3.4 Técnicas de investigación	27
3.4.1 Recolección bibliográfica.....	28
3.4.2 Observación participativa	28
3.4.3 Material audiovisual.....	28
3.4.4 Encuestas.....	28
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	30
4.1 Representación de los datos mediante gráficos	31
4.1.1 Género.....	31
4.1.2 Grupos etarios	32
4.1.3 Comparación entre edades y enfermedades	32

4.1.4 Tipos de enfermedades.....	33
4.1.5 Motivos de la visita.....	34
4.1.6 Cantidad de visitas a la ciudad	34
4.1.7 Visitas a otras ciudades termales.....	35
4.1.8 Utilización de técnicas terapéuticas.....	36
4.1.9 Tipos de técnicas	36
4.1.10 Motivos de los viajes en grupo.....	37
4.2 Análisis motivacional a través de la Teoría ERC	38
CONCLUSIONES GENERALES	41
ANEXOS	42
BIBLIOGRAFÍA.....	49

INTRODUCCIÓN

El trabajo está enfocado al turismo de salud y turismo termal en Las Termas de Río Hondo, en la provincia de Santiago del Estero, Argentina. El turismo termal es reconocido dentro del turismo de salud (López Iglesias y Ares Fernández, 2010). Con relación a este último existen varias definiciones, aunque en principio, haré mención a aquella que más se adapta al sujeto de estudio de esta investigación. Para Sánchez Zapata (2006), "el turismo de salud es acudir a un centro donde se ofrece una serie de técnicas para mejorar la salud y equilibrar el estado de salud y bienestar y/o recuperar la salud".

Tener salud es alcanzar un equilibrio entre el cuerpo, la mente y las relaciones personales. El término salud va más allá de la ausencia de enfermedades, y se aproxima a la calidad de vida.

La tesis pretende determinar las motivaciones de las personas de más de cincuenta años que viajan a Las Termas de Río Hondo. "La actividad termal se combina con el turismo para dar surgimiento al Turismo Termal, con servicios de alojamiento, comida, recreación y tratamientos". (Revista Guiaturh, 2009/2010)

La ciudad de Río Hondo ofrece Salud y Bienestar. Esto combinado con el turismo da surgimiento al Turismo de Salud. El Doctor Néstor Hugo Fico secco (2000) expresa que "el concepto de turismo de salud, puntualmente, se refiere a la atención de una persona en un lugar distante a su residencia habitual, ofreciendo tratamientos de acuerdo a las dolencias que padezca".

Múltiples autores consideran que el turismo es un proceso; compuesto de motivaciones, que según el momento, irán modificándose. Pueden variar dependiendo de la situación, del lugar, de las personas que acompañan en ese instante, etc. (Cohen, 1972; Pearce, 1982 en Parrinello, 1993; Shackeley, 2001; Williams y Buswell, 2003)

La motivación turística es entendida como "un factor de impulso interno, que lleva al turista a buscar objetos, situaciones y eventos propios de un lugar concreto" (Gnoth, 1997: 290-291). Como es posible que las motivaciones varíen de acuerdo a cada persona y situación, me he propuesto analizarlas a través de diversas fuentes bibliográficas y el trabajo de campo. Este último realizado durante el viaje a Las Termas de Río Hondo en el mes de Junio.

Moutinho (1987:16) define la motivación como "un estado de necesidad, una condición que ejerce un empuje en el individuo hacia determinado tipo de acción que prevé que le reportará satisfacción".

Los motivos que impulsan el desplazamiento hacia un destino están ocultos en el interior de cada turista. Cuando se completa una encuesta puede ocurrir que no se reflejen las verdaderas motivaciones. Dann (1981) manifiesta que "resulta difícil conocer las motivaciones verdaderas de los turistas ya que, en ocasiones, el propio turista no quiere o no puede reflexionar sobre sus motivaciones, mientras que otras veces no puede o no quiere expresarlas". De tal modo que para vislumbrarlas es necesario contar con varias metodologías.

En la actualidad existen muchos trabajos que versan sobre el turismo termal y de salud. Aunque son pocos los que se encargan de estudiar estas modalidades en relación con Termas de Río Hondo particularmente. Las publicaciones sobre motivaciones son escasas, pues los análisis de los motivos de los viajes constituyen una mínima parte de la gran mayoría de los trabajos. Por lo tanto, buscaré aportar información sobre los reales motivos que conducen a las personas a la ciudad. Considero que los resultados obtenidos esclarecerán la problemática que se plantea. Y también servirán para la realización de investigaciones posteriores.

En mi experiencia encontré que algunos de los motivos que los documentos planteaban difieren de los reales motivos que llevan a los turistas viajar a Termas. Por lo que considero que la observación participativa –como método de investigación- es un punto clave para determinar las motivaciones.

El trabajo se caracteriza por ser una investigación descriptiva. Utilizaré métodos de investigación cualitativos y cuantitativos. Siendo éstas las encuestas y entrevistas, la observación participante, las fuentes bibliográficas y, asimismo, las bibliográficas electrónicas y, el material fotográfico y fílmico.

Recurriré a diversas fuentes bibliográficas para realizar un aporte teórico a mi investigación. Con la ayuda de las publicaciones académicas me propongo definir aquellos conceptos necesarios para entender las tipologías aquí presentes.

Basándome en un trabajo publicado con anterioridad, enunciaré únicamente las propiedades físico-químicas del agua termal que me compete. Y a partir del análisis que los profesionales obtuvieron en el trabajo, verificaré las indicaciones terapéuticas del agua para enfermedades concretas.

La hipótesis que sostengo establece que la principal motivación de las personas adultas-mayores que viajan a las termas, es la mejoría de la salud y el bienestar y la estética. Esto se logra gracias a las propiedades sobre el organismo que posee el agua termal y la aparatología con la que cuentan los establecimientos para tratar asuntos del cuerpo, en conjunto con el hecho de viajar en grupo, desconectarse de la vida rutinaria y el clima que posee la provincia.

El presente trabajo se organiza en cuatro etapas, constituyendo las dos primeras el inicio y marco teórico conceptual que fundamenta mi investigación, y las dos últimas el desarrollo de la estrategia metodológica empleada, así como los resultados para llegar a las conclusiones obtenidas.

El capítulo introductorio plantea la temática a tratar en este trabajo de tesis. Es el punto de partida a esta investigación, ya que en principio, expongo la problemática que ha motivado la realización de mi tesis. Seguidamente, defino el objetivo general y los objetivos específicos, sobre los cuales me baso para poder llegar a la hipótesis.

El apartado teórico es el cuerpo de toda la tesis. En principio hago referencia a la zona de trabajo, en esta oportunidad, Río Hondo en la provincia de Santiago del Estero. La ciudad generó curiosidad en mí, puesto que guarda un gran tesoro como son las aguas termales. Por eso es importante saber de dónde vienen y cómo surgen.

Asimismo expongo la conceptualización que proponen varios autores acerca de las dos modalidades de turismo que se exhiben. Se enuncian las propiedades físico-químicas del agua de Termas de Río Hondo, para luego mencionar las enfermedades que éstas pueden mejorar. Para complementar lo anterior señalo los tratamientos que se realizan en la ciudad y sus posibles beneficios en el ser humano.

El objetivo de toda la investigación se centra en reconocer las variables de la conducta motivacional de los turistas que eligen practicar esta modalidad de turismo. Para eso es importante conocer qué impulsa al hombre (como término genérico) a tener cierta conducta o realizar una determinada acción, cuando se tiene la necesidad de satisfacerla. Como teoría ante este determinante, utilizo La Teoría Existencia, Relación y Crecimiento (de aquí en adelante Teoría ERC) de Clayton Alderfer (1969), propuesta luego de La Teoría de la Pirámide de las Necesidades de Maslow.

El marco metodológico permitirá al lector interiorizarse acerca de la estrategia de investigación que llevo a cabo. Lo relevante del trabajo es que el estudio se basa en un caso típico, pues tomo como muestra al grupo de contingentes que viajó a Termas el pasado mes de Junio. Este apartado tiene además como fin, indicar los instrumentos con los cuales recolecto los datos para luego analizar la muestra.

En el cuarto capítulo se analizan e interpretan los datos obtenidos; teniendo en cuenta mis notas en el viaje durante la observación participativa. Llevo a cabo el análisis de las motivaciones mediante la Teoría ERC. Asimismo, utilizo distintos gráficos, para ilustrar los resultados que se obtuvieron del análisis de la información.

Para finalizar, presentaré mi conclusión surgida de la evaluación del trabajo realizado, planteando los interrogantes que actuarían de base para posteriores investigaciones.

EL PROBLEMA

1.1 Problemática actual

El Doctor Néstor Hugo Ficosecco (2006) afirma que un turista de salud es aquella persona que se desplaza de su lugar de residencia habitual por motivos de salud. Cabe aclarar que esta tesis se encargará de aquellas personas que optan por mejorar su salud a través del termalismo, quedando fuera las personas que viajan por una operación quirúrgica para mejorar su estética, etc. Además de la salud existen otros motivos más por develar, los cuales fueron motores impulsores de mi investigación. Por eso el propósito, es determinar las motivaciones de las personas de más de cincuenta años que viajan a Las Termas de Río Hondo. Durante mucho tiempo se trató de un segmento de más de sesenta años. Hoy día, se complementa con personas más jóvenes, que viajan en familia y que disfrutan de una oferta que se adapta a sus necesidades (Ricardo José Costas¹). Alicia (empleada entrevistada de La Subsecretaría de Turismo de La Provincia de Santiago del Estero, en Termas de Río Hondo) manifiesta que el turismo ha cambiado en cuanto a la modalidad de turismo; la ciudad es más demandada por los jóvenes y las familias. Y esto se debe a las promociones que ofrece Termas. A pesar de ello, durante el viaje a la ciudad termal noté que los jóvenes turistas que la visitaban eran pocos. Como consecuencia me animo a sacar las siguientes conclusiones. La demanda joven y familiar puede encontrarse en épocas que Termas brinda productos como el Automovilismo o la Náutica, por ejemplo. En la actualidad, quienes deciden hacer uso de las aguas mineromedicinales ya no son sólo los ancianos, sino que se suman también los jóvenes producto del estrés con el que viven día a día. Así lo afirma el Dr. Salvador Laguarda, dermatólogo del Hospital Casa de Salud de Valencia. De modo tal que recurren a las termas los individuos que necesitan disminuir alguna enfermedad y los que desean mejorar su calidad de vida.

A pesar de las declaraciones, afirmo que la principal motivación de las personas adultas-mayores que viajan a las Termas, es la mejora de la salud y la estética. Esto se logra gracias a las propiedades sobre el organismo que posee el agua termal y la aparatología con la que cuentan los establecimientos para tratar asuntos del cuerpo, en conjunto con el hecho de viajar en grupo, desconectarse de la vida rutinaria y el clima característico que posee la provincia.

El momento de vacaciones implica salir de la rutina, descansar, cambiar de aires y visitar otros lugares. Algunos adultos-mayores logran esos objetivos mediante los viajes en grupos. Además, los costos de estos tipos de viajes –denominados de la tercera edad- son más económicos.

Conceptualmente, existen muchas definiciones referidos al estudio del agua. Para aclarar el panorama considero necesario hacer una breve revisión acerca de las mismas.

De manera general, la Hidrología es la ciencia que estudia al agua. En tanto que, la Hidrología Médica, se encarga de las aplicaciones medicinales de las aguas con fines terapéuticos; se lo conoce así en países Ibero y Angloamericano, España e Italia; en Francia como Crenoterapia, mientras que en Alemania y en varios países de Europa del Este lo denominan Balneoterapia. Por su parte, la Talasoterapia, analiza las aplicaciones terapéuticas del agua de mar. Sencillamente, la Hidroterapia consiste en "el uso del agua potable con fines terapéuticos". Finalmente, el Termalismo es la terapia que hace uso de las aguas mineromedicinales, para curar o prevenir las enfermedades. La misma es considerada complementaria, de modo que acompaña a los demás tratamientos tradicionales como son los medicamentos, el ejercicio, entre otros.

Por su parte, el término salud va más allá de la ausencia de enfermedades, y se aproxima a la calidad de vida; puede mejorarse acudiendo a las termas o a los centros

¹ Miembro de la Subsecretaría de la Representación Oficial de la Provincia de Buenos Aires, Casa de Santiago.

de turismo de salud. Este concepto abarca la calidad tanto en el entorno interno, es decir con la familia, amigos, y en el entorno externo, al existe una interrelación con los individuos de la escuela, la facultad, el trabajo. Las termas mejoran la salud de las personas enfermas y de las sanas. En el primer caso, los turistas sentirán un alivio de la enfermedad, mientras que en el segundo caso, alcanzarán un equilibrio corporal.

En la entrevista a Alicia (secretaria de la Sub-Secretaria de Turismo) le consulté si la ciudad poseía un centro termal. Ante mi pregunta, ella respondió que estaba en remodelación para darle la función que realmente debe tener, como centro médico de orientación termal conjuntamente con la pileta olímpica –que desde hace dos años se encuentra en desuso-. En diciembre de 2011, Termas de Río Hondo confirma, a través de una publicación en su página Web, que el Centro de Orientación Termal (que tuvo su momento de auge en el año 1997), abrirá sus puertas en el 2012 totalmente remodelado. Además agrega, "...entre las prestaciones que se brindarán se encuentran la masoterapia, mecanoterapia (masajes mediante aparatos), gimnasia acuática en la pileta termal Llajta Súmaj, reflexología, fangoterapia y otras actividades por indicación médica".

1.1.2 Objetivos

1.1.2.1 Objetivo General

Determinar las motivaciones de las personas de más de cincuenta años que viajan a Las Termas de Río Hondo.

1.1.2.2 Objetivos Específicos

- Describir las modalidades de turismo termal y turismo de salud.
- Definir el concepto de aguas termales.
- Especificar las propiedades de las aguas termales de Las Termas de Río Hondo y su relación con la cura de enfermedades.
- Identificar qué factores se complementan para mejorar la calidad de vida.
- Indicar los tratamientos que se llevan a cabo y qué beneficios provoca en el ser humano.
- Analizar las necesidades múltiples de las personas desde la óptica de La Teoría Existencia, Relación y Crecimiento.

MARCO TEÓRICO

2.1 Termas de Río Hondo

La tesis es desarrollada en Las Termas de Río Hondo, que está situada al Oeste, en la provincia de Santiago del Estero. Es considerada la ciudad termal más importante de la provincia, de Argentina y del Continente Americano.

Es tenida en cuenta "...como región de vertientes naturales de aguas calientes para el descanso reparador, *Inti Yacu* (que significa Aguas del Sol)" (Revista Guiaturh, 2009/2010). A fines del Siglo XIX, la ciudad de Miraflores, denominada para ese entonces, era visitada por muchos turistas. Debido a esto, los poblados situados a orillas del Río Dulce fueron remodelados para construir pequeñas casas rústicas donde los visitantes tomaban sus baños termales. En esta zona surgían muchas vertientes naturales de agua dulce, diferenciadas en minerales y en temperatura. El 6 de Septiembre de 1954 el nombre Miraflores fue sustituido por Río Hondo. Más tarde, por el año 1966, la ciudad fue trasladada a 21 kilómetros, para dar paso a la construcción del Dique Frontal.

Como mencioné anteriormente, Río Hondo es la ciudad con mayor desarrollo termal. Su importancia se debe a las 14 napas sobre las que está ubicada, permitiendo que tanto los turistas como los propios habitantes de la ciudad, gocen del agua termal en sus habitaciones y hogares. Algo que atrajo la atención de varias personas, tuvo que ver con la ingesta del agua. Una vez en la ciudad, el guía acompañante prohibió beber el agua del hotel por ser termal y poseer tantos componentes. Desde entonces surgieron varios interrogantes con respecto a la situación de los residentes.

El día que entrevisté a Alicia le consulté acerca de esto. Según ella, el comentario del guía es errado en cierta parte. Lo que sucede es que quienes no están acostumbrados a beber esa agua pueden tener ciertos trastornos gastrointestinales. Mientras que los habitantes la ingieren sin problemas y no deben comprar bidones de agua.

La elección del destino turístico dependerá de las motivaciones de la persona que decide iniciar un viaje y, asimismo, de la cantidad de información que posee acerca del sitio. Argentina cuenta con varios destinos termales, desde Termas de Río Hondo al norte, Entre Ríos al litoral, las del Copahue al sur, etc. Se caracterizan por diversas razones, las propiedades del agua, el clima, las instalaciones turísticas, los atractivos, entre otras. Algunas de ellas son más aconsejables para las personas que viajan por motivos de salud, y otras para quienes lo hacen por diversión, como es el caso de las termas de Entre Ríos. La justificación es la siguiente. Entre Ríos cuenta con aguas termolúdicas, aptas para juego y diversión. Además, debido a que los complejos allí situados ofrecen piletas al aire libre –en la mayoría ocurre esto, aunque también cuentan con piscinas techadas, pero en menor cantidad-, la persona puede sufrir algún tipo de descompensación a raíz del cambio de temperatura –agua caliente dentro del agua, y ambiente frío y húmedo fuera de ella-. Por último, como son complejos termales, y únicamente poseen piscinas y algún servicio de spa, no cuentan con espacios amueblados con camas, para que los visitantes (una vez fuera de la piscina) puedan realizar el reposo adecuado, y de esta manera preservar la temperatura del cuerpo, la estabilidad circulatoria y la exudación.

Para una mejora de la calidad de vida muchas variables se entremezclan; además del agua termal, el clima cumple un rol importante. Este último en Termas de Río Hondo es ideal para el equilibrio o mejora de la salud debido a la gran superficie arbórea que rodea la ciudad; "... produce una de las atmósferas más ricas en oxígeno del país, y menos fatigosa" (El Frontal, 2010/2011). Gracias al clima tan característico de la zona, el aire es biológicamente puro por poseer una mínima cantidad de micro-organismos.

2.1.1 ¿Cómo surgen sus aguas termales?

Las aguas termales de Termas de Río Hondo surgen de las precipitaciones producidas en el este de las Sierras del Aconquija. Éstas atraviesan las capas de la tierra formando una especie de palangana que transita hasta la ciudad.

A pesar de la poca cantidad que es arrastrada desde el Aconquija, provincia de Tucumán, el agua llega en estado puro al subsuelo. Una vez allí, se combinan con otros minerales formando sales, entre otras sustancias.

El agua sigue su curso por las montañas, se filtra en la tierra, y esto produce la mineralización del agua. De esta manera, queda limpia de virus y bacterias. La revista *El Frontal* dice al respecto "... son aguas esterilizadas por la misma naturaleza". Sin coincidir con la cita bibliográfica mencionada anteriormente, el Doctor Fico secco indica que el agua forma parte de organismos vivos, que contiene microorganismos que pueden o no ser patógenos para el ser humano.

A medida que el agua penetra las capas terrestres va incrementándose tanto su temperatura como su mineralización. En el primer caso se produce un cambio físico, y en el segundo un cambio químico.

"Los especialistas calculan que cada 30 metros de profundidad, la corteza terrestre aumenta un grado de temperatura" (Folleto otorgado por la Secretaria Municipal de Turismo, Ente Municipal de Turismo de Río Hondo)

"El recurso hidrotermal, de base natural y renovable, constituye un verdadero patrimonio ambiental y sociocultural. Por ello debe ser realimentado permanentemente a fin de que el uso que soporta, no disminuya su potencialidad y capacidad renovable." (Santillán, 2005). A raíz de la poca información que avala que las aguas termales producen una mejoría de las enfermedades, muchas personas asocian sus reacciones a poderes mágicos. El médico francés Louis Landouzy nombra a este recurso como "linfa mineral", y agrega que causa reacciones en el individuo inexplicables. No obstante, el doctor Fico secco adhiere que esas reacciones pueden ser claramente explicables, porque han sido estudiadas. De este modo, asumo que Landouzy hace referencia a la fe que le atribuyen los seres humanos.

2.2 Las aguas termales y sus propiedades

En el primer capítulo expliqué el surgimiento de las aguas termales en Termas de Río Hondo. El apartado siguiente tiene como objetivo proporcionar información acerca de la importancia del recurso para el ser humano y sus propiedades físico-químicas.

En latín, "Termas" tiene doble denominación; por un lado aguas termales y por otro, al establecimiento preparado para la aplicación de las aguas mineromedicinales. Además, Mérito (1958) y Ferreira (1995) entienden por termas al lugar apto para los baños públicos.

Las aguas mineromedicinales funcionan como medicamentos químicos, pues contienen una variedad de sales. Las mismas son formadas en el centro de la tierra, y surgen espontáneamente o mediante captados. Estas características hacen que las aguas mineromedicinales puedan considerarse agentes terapéuticos. Francisco Maraver (2003) las denomina como "aquellas soluciones difícilmente reproducibles artificialmente, dotadas de peculiaridades propias sobre el organismo humano sano o enfermo que justifican sean declaradas de utilidad pública por los organismos oficiales competentes".

La Organización Mundial de La Salud (OMS) en 1989, afirma que las aguas termales son el recurso que permiten disminuir las dolencias de los individuos mediante diversos tratamientos mejorando la calidad de vida. "El tratamiento termal puede

cumplir cuatro objetivos terapéuticos: la recuperación de las enfermedades, la prevención de las mismas, el mantenimiento o puesta en forma, y el bienestar físico y psíquico" (López Morales, 2003). Por otra parte, Cherkin, D, 1998; Constant, F, 1998, afirman que los tratamientos reducen los dolores osteoarticulares y mejoran la función articular, la calidad de vida física y psíquica y la flexibilidad, reduce la ansiedad y depresión e incrementa la autoestima.

Estos tipo de tratamientos "influyen sobre numerosos aspectos del estado de salud o patológico de un individuo" (Ficosecco, 2006). En contraposición, si las personas se niegan a realizar las consultas necesarias con los profesionales o no toman en cuenta sus recomendaciones, podrían afectar otras partes y aparatos del organismo. Los tratamientos se caracterizan por el tipo, la duración, la frecuencia y el número de las aplicaciones; además, dependiendo del momento en que se evalúen a las personas, esto es al inicio, después de algunos días, al final y después de un determinado tiempo, los resultados serán diferentes. A partir de un tratamiento de 21 días de baños termales, los individuos pueden reconocer que los dolores disminuyeron, y que poco a poco, su salud va recuperándose.

El siguiente gráfico brinda información acerca de la duración de los tratamientos con las aguas termales en Río Hondo:

Tratamiento	Duración
De belleza	10 días
De stress	7 días
De recuperación post traumática	15 días
Terapia de reuma (mínimo)	21 días
Recuperación del estado general (personas sanas)	14 días

Fuente: Revista El Frontal

Por la escasa documentación disponible, resulta difícil confirmar que las aguas termales argentinas beneficien el tratamiento de enfermedades. No obstante, a partir de las investigaciones médico-científicas que son realizadas, las personas optan por utilizar la crenoterapia a través de la fe, obteniendo exitosos resultados. Sucede lo mismo en los casos que, algún familiar o conocido comente a favor de esta terapia. Para no estar en desacuerdo y/o pasar un momento vergonzoso (si decimos lo contrario), por ejemplo, indicamos que la terapia nos ha favorecido también. Por otra parte, el autor Agustín Francisco Gibert afirma que "está de sobra comprobado, que pacientes de distintas afecciones: reumáticas, post-operatorios, traumatismos y hasta psoriasis, han disminuido hasta casi eliminar los medicamentos que ingerían o se aplicaban, sólo con hacer tratamientos en aguas termales".

Sin embargo, analizar a los pacientes se convierte en una tarea dificultosa, pues una vez que la persona abandona la terma, su experiencia también lo hace. Para el observador, su actividad se complica, ya que cada persona siente de manera diferente, y lo que para un individuo resulta beneficioso, para otra no lo es, y por lo tanto probará con otro tratamiento. O puede ocurrir que en definitiva, no encuentre la respuesta a su dolencia, y no vuelva más a la terma.

Con referencia a los componentes del recurso termal, Suarez Muñoz, Castillo (2000) indica que cuando las aguas tienen iguales componentes, los efectos sobre el organismo pueden diferir, mientras que si los compuestos de las aguas son diferentes, las acciones terapéuticas pueden ser similares.

Las aguas termales son beneficiosas en tratamientos estéticos; y por el poder que se les confiere para rejuvenecer la belleza de las personas, han sido consideradas como fuentes de Juvencia. Los resultados no son notorios en un solo baño, sino que son necesarios varios de ellos.

Además de los efectos de embellecimiento de la piel, el agua cumple un proceso de saponificación. Para tener una idea de los que ello significa, propongo el siguiente ejemplo: el agua termal tiene un efecto más suave que hidratarse la piel con crema para el cuerpo. Esa capa suave es producto de la descomposición de las grasas.

El baño termal es sinónimo de medicamento. Cuando concurrimos al médico, en principio nos realiza un estudio para conocer cuál es la dolencia. Luego, nos receta un medicamento de acuerdo al padecimiento. Asimismo, nos obliga a tomarlo cada una serie de horas. Es decir, que cada enfermedad tiene un medicamento prescripto. Lo mismo sucede con los baños termales. El médico profesional, de acuerdo a la dolencia padecida, nos aconseja determinados tratamientos –en este caso los baños termales-, y debemos cumplir una serie de recomendaciones, como son por ejemplo, el tiempo de permanencia tanto fuera como dentro del agua, el reposo necesario en la cama, entre otras. Sin embargo, esto no significa que podemos sustituir los medicamentos por los baños, si no que estos últimos funcionan como una terapia complementaria a la tradicional –los medicamentos-, que actúan de forma moderada sobre el organismo.

Cuando se realizan baños terapéuticos, los minerales que componen las aguas penetran por los poros de la piel y la hidratan. A causa de esto, la duración de los baños refleja un punto importante a tener cuenta en lo que a mejora respecta. Ya en un baño de inmersión, entre 5 a 7 minutos, la piel corporal absorbe todas las propiedades que posee el agua. Osvaldo Santillán (2005) en su documento denominado "El Turismo y el recurso hidrotermal en la ciudad de Las Termas de Río Hondo" recomienda tres baños de inmersión diarios como mínimo.

Así como es importante la duración de los baños de inmersión, los guías de Termas y los sabios en el tema, hacen mucho hincapié en el reposo posterior al baño. Una vez fuera de la bañera, las personas deben secarse, pero de forma lenta para no sacar la capa suave de grasa que queda sobre la piel. "Esa capa fina de crema natural es fruto del proceso de descomposición de las grasas llamado de esa manera, y que son las que mejor efecto hace en el cuerpo porque es fruto del mismo organismo" (Revista El Frontal). Luego, deben permanecer 40 minutos recostados y cubiertos por la ropa blanca, para que las propiedades sigan su efecto.

En el apartado siguiente desarrollo brevemente las propiedades, tanto físicas como químicas, del agua termal de manera general. Luego especifico las propiedades que caracterizan al recurso de Termas de Río Hondo.

2.2.1 Las propiedades físico-químicas del recurso termal

La temperatura del agua es uno de los puntos más importantes a tener en cuenta, pues de no considerarla necesaria a la hora de tomar un baño, podría ocasionar graves problemas.

Físicamente, las aguas termales se clasifican en:

- Frías: menos de 20°C;
- Hipotermas, entre 20 y 30 °C;
- Mesotermas, entre 30 y 40 °C; e
- Hipertermas, más de 40 °C.

El agua de Río Hondo varía entre los 30° y los 50°C. "...Para todas las personas que se dan baños termales, el punto de tolerancia del cuerpo humano es el siguiente: en aplicaciones parciales (manos solas, o pies, o rodillas, etc.) 46°C y en aplicaciones totales (inmersión) 42° a 43°C". (El Frontal, 2010/2011). Con respecto a éste último, es recomendable tomar 3 baños como mínimo. Cuando se realiza un baño en una piscina, se aconseja mantener el cuerpo siempre en movimiento, para que éste no

vaya enfriándose. "Es importante que la temperatura ambiente esté de acuerdo con la temperatura de la piscina, de modo de evitar los cambios bruscos de temperatura en los momentos previos y posteriores a la actividad" (Ficosecco, 2006). Un hombre huésped del hotel Hebrón, y compañero del grupo de contingentes con el que viajé, por no salir de la piscina cuando el agua de ésta estaba fría, estuvo con problemas gastrointestinales durante dos días.

Los elementos químicos cumplen una función importante en la composición del agua mineromedicinal. Los mismos intervienen en tres aspectos de los organismos. En las reacciones químicas del cuerpo producto de los alimentos que ingieren los individuos; en la capacidad de adaptarse a los cambios producidos en el ambiente y lograr el equilibrio; y en "funciones celulares específicas del organismo" (Ficosecco, 2006).

"La capacidad curativa depende de la composición química de sus aguas. Las mismas se pueden clasificar en (Rus, 1994; Bel y Martínez, 1995; ITGE, 1992; San José, 1996; Guía, 1996; San Martín, 1999)":

- Aguas sulfatadas: Pueden utilizarse como laxantes y diuréticas, cuando se trata de alteraciones intestinales y gastritis, además en tratamientos del aparato digestivo.

- Aguas cloruradas: Son beneficiosas en las neuralgias, en las lesiones traumáticas y en tratamientos post operatorios, ya que reducen en tiempo de recuperación. Además se caracterizan por ser anticatarrales y antiinflamatorias.

- Aguas bicarbonatadas: Suelen indicarse para dolencias gástricas, hepáticas y renales.

- Aguas ferruginosas: Cuando se trata de anemia, trastornos del crecimiento, obesidad y adelgazamiento, las aguas ferruginosas son las indicadas en esos casos.

- Aguas radioactivas: Tienen efectos en varias partes del organismo. Por ejemplo, estimulan la sangre, cumplen un rol regulador en el aparato digestivo, circulatorio y respiratorio, mientras que en el aparato urinario tiene un efecto relajante y diurético. Funcionan como equilibradoras y sedantes.

- Aguas sulfurosas: Presentan una acción medianamente intensa sobre el organismo. En los baños termales, actúan dependiendo de las condiciones en las que se encuentra la piel del paciente, la cantidad de agua utilizada, la temperatura, la concentración del agua, la duración del baño y la extensión. La principal aplicación es sobre el aparato respiratorio. En este caso son antialérgicas, desintóxicantes, antiflogísticas y antirreumáticas.

Específicamente, las aguas de Termas de Río Hondo se caracterizan por ser cloruradas, sulfatadas, bicarbonatadas y sódicas. Las acciones terapéuticas antes mencionadas, permiten afirmar que las aguas mineromedicinales son polivalentes.

Por la composición física y química del agua termal, éstas pueden indicarse en ciertas enfermedades de los individuos, y pueden ser perjudiciales para otras dolencias. La autora María Lourdes Mourelle (2008) detalla claramente las indicaciones y contraindicaciones

Indicaciones

- Reumatología, patología articular y del aparato locomotor.
- Patología de las vías respiratorias.
- Enfermedades cardioarteriales y patología circulatoria periférica (flebología).
- Afecciones digestivas y hepáticas.
- Afecciones ginecológicas.
- Enfermedades del sistema nerviosos (neurología y afecciones psicosomáticas).
- Situaciones de agotamiento físico o psicológico, tensión o estrés.

- Alteraciones del metabolismo y la nutrición: obesidad, diabetes, gota, pérdida de peso bajo control médico.
- Afecciones renales y de las vías urinarias.
- Afecciones dermatológicas: eczemas, psoriasis, prurito, urticaria, queratodermias, acné, y otras alteraciones del campo de la dermatología.
- Puesta en forma y mejora de la capacidad de defensa orgánica.

Contraindicaciones

- Procesos tumorales malignos.
- Procesos infecciosos graves.
- Insuficiencia cardíaca descompensada.
- Accidentes cerebro-vasculares recientes.
- Insuficiencia renal grave.
- Estados caquéticos y de agotamiento orgánico.
- Enfermedades psiquiátricas graves que impidan la convivencia.

Más allá de discusiones y posturas antagónicas dentro de la medicina, las aguas termales de la ciudad, por sus propiedades físicas y químicas, constituyen el principal factor de atracción nacional e internacional. Así, llegan importantes flujos turísticos motivados por la balneoterapia y las características climáticas del lugar (Santillán, Osvaldo, 2005).

2.3 Modalidades de Turismo

Para La Organización Mundial del Turismo (de aquí en adelante OMT) (1994), "el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros".

El turismo puede distinguirse en varias modalidades. Entre ellas, el turismo de sol y playa, el turismo recreacional, el turismo de salud, el turismo étnico, el turismo deportivo, y tantos otros.

"Es interesante saber que existen muchos tipos de turismo para distintos tipos de personas. Hay quienes viajan para practicar deportes acuáticos, otros para conocer monumentos, algunos más aventureros para buscar intensas emociones, algunos prefieren observar a la naturaleza, y hasta hay quienes viajan hacia lugares lejanos para asistir a peregrinaciones y visitar templos" (Pedreño Kaweckí, 2010). La antropóloga Margarita Barreto logra conectar el abandono temporal del lugar de residencia y la motivación (Gamboa, 2009); entiende al turismo como el desplazamiento temporal, motivado hacia lugares distintos del domicilio habitual y valiéndose de un conjunto de recursos especialmente dispuestos a tal fin. Se puede interpretar entonces que, quienes realizan un viaje, indistintamente del destino que se trate, parten de su residencia con el objetivo de cumplir sus expectativas. En el caso de los viajes por motivos de salud, la expectativa que esperan satisfacer es la mejora de la misma.

Las modalidades de turismo que este trabajo de tesis plantea son algo desconocidas por muchas personas que se encuentran fuera del ámbito turístico. Para aclarar más el panorama cito a Sarah Pedreño (2010), quien señala acerca del turismo de salud, "mucha gente no le toma el interés necesario a este tipo de prácticas que pueden resultar bastante positivas. Esto se debe a la poca asociación en términos de turismo y salud". Por su parte, el turismo termal tiene más de 5000 años de aplicación en Oriente y en Europa, y fue llevada a cabo por los romanos hace más de 2000 años. Estos últimos se caracterizaron por su capacidad en la construcción arquitectónica.

Por tales motivos, la falta de asociación y el desconocimiento, a continuación dedico un apartado especial a las dos tipologías turísticas.

2.3.1 Turismo de Salud

"El ser humano parece haber descubierto que la fórmula para conservar su salud integral y su vitalidad generalmente no proviene del exterior, sino de sus propias actitudes frente a la vida. En busca del equilibrio interno, deviene entonces la necesidad de gozar de un descanso reparador del cuerpo, la mente y el espíritu" (Carreño Clemente, Juan Antonio, et. Al.). Hacer mención de la búsqueda del equilibrio interno es referirse a buscar la salud, tanto corporal, como mental y espiritual. El término está asociado a la calidad de vida y no a la ausencia de enfermedades, como antiguamente era definido. Esta modalidad de turismo se inició en Argentina durante la primera mitad del Siglo XX. Ya en esa época el médico recomendaba a sus pacientes desplazarse a las zonas de montañas, tanto para curarse de alguna enfermedad como para mejorarse de algún problema respiratorio. Los destinos más aconsejados eran las Sierras de Córdoba, las Sierras de La Ventana, Tandilia y otras zonas en La Costa Bonaerense.

El Ministerio de Turismo de La Nación determina que el Turismo de Salud es "una actividad que aprovecha las diferentes fuentes termo-minero-medicinales y sus derivados (aguas, peloides y algas y vapores), con la posibilidad de combinarlos con el

sol y el clima; a través de diversas técnicas de aplicación al ritmo, intensidad, duración y frecuencias establecidas por un médico; con fines curativos, preventivos y de rehabilitación en pos de mejorar la calidad de vida del turista". A su vez, el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016 (PFETS) lo define como la "modalidad de turismo cuya motivación principal es el cuidado del cuerpo ya sea por motivos de salud, o simplemente por el deseo de mejora física, pudiendo estar combinado con otras motivaciones (animación, descanso, gastronomía, naturaleza)". Para el PFETS el turismo de salud se divide en el Turismo Termal y la Medicina, salud y belleza. En el primer caso, el turismo está relacionado a las aguas termales, mientras que en el segundo "la principal motivación es el aprovechamiento de los últimos adelantos tecnológicos relacionados con la medicina y la estética y contempla la realización de tratamientos de rehabilitación, fertilización, y belleza, consultas e intervenciones quirúrgicas, entre otras". (Fuentes, 2009). El turismo de salud es considerado la modalidad principal, siendo el turismo termal su sub-modalidad.

El autor Ross (2001) afirma que "el turismo de salud se produce cuando las personas viajan desde su residencia habitual por razones de salud".

Por su parte, San José Arango (2003) define que "el turismo de salud es una expresión afortunada y que se refiere, fundamentalmente, al ocio combinado de terapias naturales basadas en la utilización curativa del agua, el clima, del masaje, de la dietética y del ejercicio físico".

Seguidamente, Fico secco (2006) dice respecto a esta tipología, "el concepto de turismo de salud, puntualmente, se refiere a la atención de una persona en un lugar distante a su residencia habitual, ofreciendo tratamientos de acuerdo a las dolencias que padezca".

Posteriormente, Sánchez Zapata (2006) sostiene que "el turismo de salud es acudir a un centro donde se ofrece una serie de técnicas para mejorar la salud y equilibrar el estado de salud y bienestar y/o recuperar la salud".

En primer lugar, la frase publicada por Ross al expresar, viajan desde su residencia habitual y la de Fico secco cuando especifica, distante a su lugar de residencia, indican el traslado hasta su lugar de destino que difiere de su lugar de origen. En ambos casos hacen mención a la actividad turística, pues se conoce de antemano que existe un desplazamiento de las personas. En segundo lugar, los autores citados coinciden que el traslado tiene dos fines, el ocio y la salud. El tiempo de ocio forma parte del tiempo libre; entendido este último como opuesto al trabajo. El ocio influye de manera positiva en dos variables (San Martín, 1997) de la calidad de vida, la salud física y mental. Por esa influencia se considera que el ocio y la calidad de vida mantienen una conexión directa.

Un documento publicado por La Universidad de Sevilla de España (US) señala que "el turismo de salud es aquel servicio de óptima calidad que se brinda durante las estancias vacacionales, inespecíficas o específicas, y que apuntan a la conservación o el restablecimiento del estado de bienestar físico y salud de los huéspedes". Por servicios inespecíficos se entiende a aquellos que están relacionados con los tratamientos de belleza, mientras que los específicos tienen que ver con los tratamientos de salud propiamente dichos, por ejemplo los de rehabilitación. En este caso se incorpora el concepto de servicios ofrecidos en el destino, y coincide con las definiciones anteriores al mencionar que el fin último es la mejora de la salud.

El concepto de turismo de salud abarca varias técnicas, tales como la aromaterapia, los masajes de distintos tipo, la meditación, el yoga, el reiki, las termas y muchos otros. Todas tienen objetivos compartidos, como son el bienestar de la salud y del alma. El trabajo de tesis propuesto va a basarse en las termas específicamente. Por lo cual en el siguiente apartado amplío los conceptos acerca del turismo termal.

2.3.2 Turismo Termal

El Turismo Termal es una "modalidad que consiste en el desplazamiento de turistas hacia centros de aguas termales con fines curativos, preventivos o simplemente recuperación de hábitos saludables, ruptura de la rutina y reducción del estrés" (PFETS, 2016).

"La forma más convencional de turismo de salud son las termas, que se han convertido en grandes instalaciones de tratamiento y curación" (Pedreño Kaweck, 2010). A partir de esta asociación se desprende mi afirmación, el turismo termal es una rama del turismo de salud. Conuerdo con Agustín Santana (1997) cuando a partir del análisis sobre diversas tipologías turísticas, y donde dentro del mismo no hallaba al turismo termal, llega a la siguiente conclusión. "... esta forma particular de turismo – típicamente moderna- no se desarrolla ni tampoco es reconocida universalmente, lo que lleva a muchos especialistas en la materia a no nombrarla o a clasificarla como una variante del turismo salud".

Para sostener mi afirmación cito al Doctor cubano Juan Reynerio Fagundo Castillo y a Patricia González Hernández en el documento "Historia del desarrollo del Termalismo y Termalismo Moderno" cuando definieron el concepto del turismo termal. Los autores aseguran que el Termalismo como parte del Turismo de Salud, es visto no solo como forma de curar, sino de preservar la salud y lograr una mejor calidad de vida. Ambos autores manifiestan que dentro del Termalismo existen dos variantes más, el Termalismo Tradicional y el Termalismo Moderno. No obstante, ninguno encontró la discrepancia entre las dos variantes. Por lo cual me propongo esclarecer ambos conceptos. El termalismo tradicional está referido a la mejora de la salud mediante el agua mineromedicinal. Por ejemplo, en la época de las Cruzadas, el agua era utilizada para la cura de heridas de los combatientes, además, los romanos hacían uso de las termas públicas como medio de relación social, y también su uso era considerado una medida higiénica. En el Siglo XIX, el termalismo comienza a vincularse con el turismo, dando a conocerse el Termalismo Moderno. Esto surge a partir que los balnearios termales europeos, ofrecían diferentes servicios, tales como hoteles, restaurantes, tiendas de suvenires, entre otros. Desde entonces, importantes celebridades comenzaron a viajar a los balnearios, dando aparición a la nueva modalidad de hacer turismo. La historia se trasladó al continente americano por el año 1600 con los españoles. Para los aborígenes eran aguas milagrosas, y las aplicaban en conmemoración a sus Dioses. Específicamente, el Termalismo surge en Argentina durante el Siglo XIX, cuando los europeos arribaron a nuestra tierra; trasladaron su conocimiento sobre el valor terapéutico de las aguas termales para varias enfermedades.

Asimismo, hay quienes realizan otra distinción entre el turismo de salud y el termalismo, y en este caso, también llegan a la conclusión que el primero engloba al segundo. Cito a Padin Fabeiro y Pardellas de Blas (2001). Los autores expresan una clara diferencia entre el turismo y el termalismo y, precisan, "...el turismo de salud pertenece al ámbito turístico y debe diferenciarse del termalismo moderno, definido por la especialidad médica. Además, aceptan al turismo de salud como un concepto global en el que el termalismo haría parte y encuadran el termalismo o actual turismo termal en el denominado turismo de salud".

En muchas zonas de la República Argentina los baños termales suceden en los balnearios o complejos y centros termales. Referente a ellos cito a Pedreño Kaweck (2010) quien dice al respecto, "... sirven tanto para tratar dolencias o prevenirlas, como para darse un respiro y pasar unos días de descanso y puesta en forma, en plena naturaleza, rodeados de silencio y paz, huyendo de la vida estresante de las ciudades, disfrutando de unas auténticas Vacaciones de Salud". Del mismo modo, las culturas nativas americanas aplicaban las fuentes termales antes de la llegada de los europeos, atribuyéndole poderes curativos del agua.

2.4 Las Motivaciones Turísticas

Este apartado tiene como fin tratar el objetivo planteado en la tesis, las motivaciones. Para ello propongo las definiciones más acordes, sin hacer referencia a aquellas que tratan la motivación en el ámbito de trabajo. El término fue y es manifestado por muchos autores, quienes lo han encarado de diversos modos.

Básicamente, la motivación está relacionada con la situación en la que se encuentra el individuo. Autores como el Dr. Falcón (2008), la asocian a los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Asimismo, Bertoni y Mantero (1998), hacen referencia a las motivaciones como acciones y expresan que, "... determinan y explican las elecciones, preferencias y exigencias de los individuos". Además, agregan que las mismas pueden nacer de factores internos y externos. Los primeros corresponden a factores de empuje (*push factors*), siendo las elecciones, preferencias, exigencias, experiencias del individuo propiamente dicho, entre tanto que, los factores externos o de atracción (*pull factors*), están dados por el entorno sociocultural y socioeconómico. Algunas motivaciones pueden determinarse únicamente por factores internos, y en otros casos, se entremezclan ambos factores.

Autores como Castaño, Moreno, García y Crego (2003) establecen que la motivación responde a tres preguntas "del ciclo turístico: las razones para viajar o por qué; la elección específica o dónde; y los resultados obtenidos o satisfacción".

La motivación tiene que ver con la conducta del hombre hacia el logro de las metas. Solana (1993) la define como "lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía". Entretanto, Ramos del Bosque (2009), al hablar de motivación utiliza los términos impulso y deseo.

Vale la pena aclarar que para lo que una persona puede ser motivante, para otra puede no serlo, pues no todos son iguales, y esto depende además de la situación en la que se encuentren y el momento.

En definitiva, la motivación responde al comportamiento del individuo al momento de realizar una actividad.

Dann (1981) define al viaje como "la respuesta a algo que es deseado, pero está faltando". Siguiendo la misma línea, determina que existen diversos motivos al momento de escoger un destino turístico; el impulso individual, la atracción del destino, una fantasía y un propósito.

El turismo distingue diferentes tipos de modalidades. Algunas de ellas son el turismo de sol y playa, el turismo recreacional, el turismo de salud, el turismo étnico, el turismo deportivo, entre tantos otros.

Múltiples autores consideran que el turismo es un proceso. Éste está compuesto de motivaciones, y según el momento, van a ir modificándose. Pueden variar dependiendo de la situación, del lugar, de las personas que nos acompañan en ese instante, etc. (Cohen, 1972; Pearce, 1982 en Parrinello, 1993; Shackeley, 2001; Williams y Buswell, 2003)

Lo que motiva el viaje son las actividades que pueden desarrollarse en esa práctica turística. A continuación expongo algunos casos de motivaciones turísticas en diversas modalidades turísticas.

El turismo masivo de sol y playa supone motivaciones relacionadas principalmente al atractivo del mar, a las condiciones climáticas, a las actividades para el ocio y el tiempo libre.

Referente al turismo deportivo, son las mismas actividades las que motivan al turista a desplazarse. Asimismo, una persona puede hacer deporte por competencias, por

salud, porque supone lo hace sentir bien mental y físicamente, por satisfacción, entre otros. Dentro del turismo deportivo, se encuentra el turismo de aventura, que añade el riesgo a los motivos anteriores.

Al hablar de turismo gastronómico, puede decirse que existen varias motivaciones. Principalmente la gente concurre a los restaurantes para satisfacer la necesidad de alimentarse, siendo ésta una de las necesidades básicas de todo ser humano. Además, hay personas que prefieren salir de la rutina y conocer otras culturas, y por lo tanto, visitan restaurantes con las comidas típicas de cada país. A su vez, hay quienes se sienten a gusto salir a comer con compañía, pues significa un momento en el cual pueden relacionarse con los demás. Existe una amplia diversidad de restaurantes; cada uno de ellos tiene relación directa con las clases sociales. Hay que agregarle que la ubicación del establecimiento está asociada al status y posición económica también.

Con respecto al turismo cultural, los turistas viajan por algunas de las siguientes motivaciones, visitar monumentos, asistir a espectáculos artísticos, conocer gente y otras culturas, degustarse con la gastronomía de cada lugar que visitan, entre otras.

Entre todas las tipologías de turismo que existen, la que interesa a este trabajo es el turismo de salud y dentro de él, el turismo termal. En el capítulo anterior desarrollé ambas modalidades. Mientras que este apartado está destinado a hablar de las motivaciones que impulsan a las personas a practicar estos tipos de turismo. Luego de varias definiciones, me atrevo a desarrollar un ejemplo acerca de las motivaciones en el turismo de salud y termal.

La motivación cumple un ciclo. La necesidad mueve a la persona hacia una determinada conducta. En estos tipos de turismo, el impulso surge cuando existe la necesidad de salud. Sin embargo, no suele ser la única. Puede hallarse el deseo por interrelacionarse con otros individuos, divertirse, conocer otras culturas, lugares, sentirse bien consigo mismo. Por cada motivo, se inicia el viaje a los destinos turísticos. Como es de saberse, las personas difieren unas de otras; por lo tanto sus preferencias van a variar también. No obstante, sigo manteniendo mi postura con respecto a la hipótesis planteada; la motivación primordial es la salud.

Adelantándome al análisis de los datos y sus resultados, observé que coexisten varias necesidades en las personas que viajaron a Termas de Río Hondo; desprenderse de la rutina, viajar con amigos, interrelacionarse con gente nueva, salir de compras a las ferias que están la ciudad, ir al casino a jugar, tomar alguna bebida, bailar. Además, tienen la posibilidad de recorrer otros destinos a partir de los diferentes tours que pueden realizarse. Esas necesidades, al momento insatisfechas, impulsan a los turistas a comportarse de un determinado modo. Si las mismas son satisfechas, provocará en el individuo el regreso al destino, y hasta la realización de un próximo viaje con el mismo grupo.

Los oriundos de Termas explican la sensación que causa viajar a la ciudad de la siguiente manera. "Al volver a su hogar sentirá que el frío de su casa no le cala tan hondo, que respira mejor, que incluso percibe aromas que había dejado de sentir. Que han aumentado sus ganas de caminar. Y si lo hace, se fatiga menos en el mismo trayecto. Que si tenía mareos, han disminuido, que sus articulaciones se flexionan más.

Que la tibieza del sol que llega a la piel cala más hondo, más puro, como si usted fuera otro. Además percibe que sus estados de ánimo han ido cambiando poco a poco y que las preocupaciones que lo ponen tenso se diluyen perdiendo fuerza.

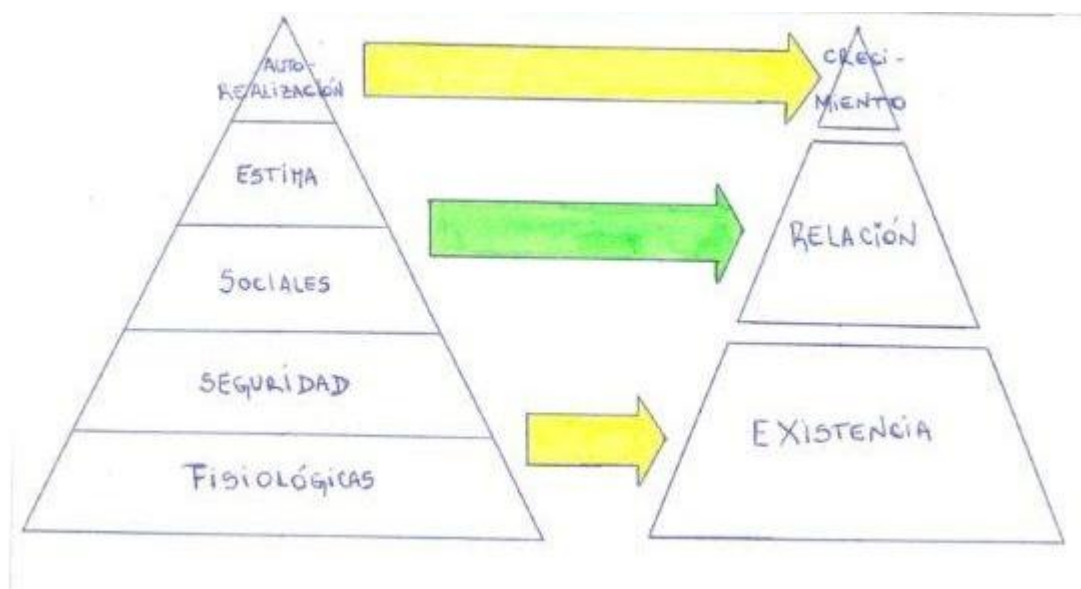
Y que sonrío con más frecuencia" (El Frontal 2010/2011).

2.4.1 Las motivaciones según La Teoría Existencia, Relación y Crecimiento

La Teoría Existencia, Relación y Crecimiento (1969) de Clayton Alderfer surge a partir de la Teoría de la Pirámide de las Necesidades de Abraham Maslow. Es considerada una de las teorías contemporáneas de la motivación.

La nueva pirámide puede resumirse de la siguiente manera. La necesidad de existencia está apuntada "a la satisfacción de los requisitos materiales básicos de la vida" (Yadira Gómez Pérez, et. Al.), por ejemplo hambre y sed, el cobro del salario; mientras que Maslow las definía como necesidades fisiológicas y de seguridad. La necesidad de relación, está referida a la necesidad de relacionarse con otros individuos, produciéndose un intercambio de ideas y sentimientos. En este caso en particular es requisito que exista la mutualidad. En la antigua pirámide de las necesidades, Maslow la denominaba de pertenencia. Finalmente, la necesidad de crecimiento versa sobre el crecimiento personal. La misma incluye a las necesidades de estima y autorrealización.

El gráfico compara la teoría de las necesidades de Maslow con la teoría ERC de Alderfer. La teoría contemporánea está sintetizada de la siguiente forma.



Fuente: Elaboración propia

En definitiva, Alderfer agrupa las cinco necesidades de Maslow en tres grupos de necesidades. Lo atractivo de la teoría ERC es que no tiene un orden (descendente-ascendente) rígido, y permite que diferentes necesidades actúen al mismo tiempo. Esto resulta beneficioso pues si no se satisface una necesidad de crecimiento, la persona puede retroceder a una necesidad de existencia automáticamente. Por ejemplo, los niños que padecen obesidad sufren mucho en su etapa de crecimiento. Generalmente, pueden tomar dos caminos diferentes. Tras momentos de discriminación, donde les cuesta sociabilizarse con los demás, algunos deciden resguardarse en la comida. Otros sienten que lo mejor es hacer frente a esos que creen que tienen el poder para decir quién puede y quien no pertenecer a un grupo, entablar una amistad, o compartir un momento afectuoso. Por eso deciden recurrir a un médico nutricionista, el cual lo ayuda en ese proceso. Ellos no se dan por vencidos y van para adelante; buscan el crecimiento propio.

Contrariamente, Maslow manifiesta que hasta que una necesidad de orden inferior no haya sido satisfecha, no puede satisfacerse una necesidad de orden superior.

Los autores Robins y Stephen (1996) aseguran que "la teoría ERC representa una versión más válida de la jerarquía de necesidades que la fórmula original de Maslow".

"En resumen, la teoría ERC argumenta, al igual que Maslow, que las necesidades satisfechas de orden inferior conducen al deseo de satisfacer necesidades de orden superior; pero las necesidades múltiples pueden operar al mismo tiempo como motivadores, y la frustración al intentar satisfacer una necesidad de nivel superior puede dar como resultado la regresión a una necesidad de nivel inferior" (Robins, 1996).

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

La tesis tiene un enfoque descriptivo, característica de la metodología cualitativa. Esta clasificación busca interpretar situaciones del presente. Definitivamente, la metodología cualitativa propone una "... descripción contextual del evento, conducta o situación" (Anguera Argilada, 1980). En estos casos interesa conocer cómo la gente actúa en el medio y con sus pares, qué sienten y piensan, y de qué manera lo expresan. El propósito, según Sherman y Webb (1988) es definido como la interpretación de la experiencia de los actores.

La dificultad de toda investigación radica en el análisis, puesto que no existe una sola respuesta y el procesamiento de los datos suele ser complejo. El investigador debe lograr que los actores representen con sus respuestas sus puntos de vistas y los de la población.

Para complementar el trabajo, utilizo la metodología cuantitativa con el fin de obtener datos objetivables; la técnica empleada es la encuesta.

3.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación está apoyado en un diseño bibliográfico y en un trabajo de campo, por lo que utilicé información secundaria para enmarcar teóricamente el trabajo, y asimismo recolecté datos directamente de la muestra en el lugar de estudio.

En concordancia con Sierra B. C. Cit. Ramírez T., (1999:76) el diseño de campo está definido como "aquel a través del cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural". La importancia de este diseño está en que los individuos sean analizados en el lugar donde ocurren los hechos.

3.3 El universo y la población

Entre el conjunto de personas que realizan turismo termal en la República Argentina, la población está específicamente definida por aquellas que visitan las Termas de Río Hondo en Santiago del Estero.

3.3.1 Caracterización de la muestra

El subconjunto de una población es definido como la muestra. Particularmente son los individuos mayores de 50 años que eligen practicar el turismo de salud y termal en las Termas de Río Hondo. El estudio se centra en un caso típico, siendo este un grupo de 40 personas que en el mes de Junio del año 2011 viajó a la ciudad.

3.4 Técnicas de investigación

Para la recolección de los datos utilizo las encuestas, la observación participativa y el material audiovisual. Estos instrumentos son definidos por Chávez (1997:67) como "los métodos utilizados por el investigador con el propósito de recolectar la información pertinente al tema investigador y en correspondencia con los objetivos de la investigación".

3.4.1 Recolección Bibliográfica

Esta técnica está asociada a la recolección de datos secundarios. Son aquellos que fueron obtenidos por otro investigador, quien a su vez proceso toda la información conforme sus objetivos.

3.4.2 Observación Participativa

Es el método innovador que utilizo para el análisis de las motivaciones. Los autores DeMunck y Sobo (1998) la definen "como el primer método usado por los antropólogos al hacer trabajo de campo. El trabajo de campo involucra mirada activa, una memoria cada vez mejor, entrevistas informales, escribir notas de campo detalladas, y, tal vez lo más importante, paciencia". Lo interesante es que permite al observador interiorizarse con los actores en el destino donde ocurren los hechos, y además, participar con ellos de las distintas actividades que llevan a cabo. Un punto a tener en cuenta es la distancia que debe mantener el investigador con los participantes para que la investigación sea lo más objetivable posible. Para que esta última característica surja, es necesario combinar la observación con algún otro método, como pueden ser las encuestas.

"Proporcionan a los investigadores métodos para revisar expresiones no verbales de sentimientos, determinan quién interactúa con quién, permiten comprender cómo los participantes se comunican entre ellos, y verifican cuánto tiempo se está gastando en determinadas actividades (Schmuck, 1997)".

La postura planteada es la del participante como observador, pues como observadora, pertenezco al grupo estudiado y ellos son conscientes que durante el viaje se está desarrollando una investigación. El hecho de compartir con las personas 10 días de viaje fue motivo para tener un contacto más directo a través de entrevistas informales. Gracias a sus comentarios, sus visiones sobre algunos aspectos, su manera de interrelacionarse con los demás, su forma de divertimento, me permitió saber qué observar. Sin embargo este proceso de observación no se acerca a la de tipo enfocada, pues no está principalmente apoyada en entrevistas.

El instrumento por el cual se registran los datos de la observación son las notas de campo. Éstas "se alimentan de los aspectos significativos que pueden observarse y recordarse" (Callejo Gallego, 2002).

3.4.3 Material audiovisual

La tecnología audiovisual es nueva en el campo de la investigación social. De acuerdo a Baer y Schnettler (2009) "amplían el campo de observación, desvelan y documentan realidades que sin ellas no eran perceptibles, descubren nuevos objetos de estudio...". Asimismo los autores señalan que las imágenes y los videos potencian "la realidad social y las formas de representación".

3.4.4 Encuestas

La encuesta es "uno de los procedimientos más populares de recogida de datos" (Díaz de Rada, 2007). Se trata de "obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada. Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian,

aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes" (Visauta, 1989: 259).

"El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que según Padilla (et. Al., 1998) es el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta".

De acuerdo al enfoque descriptivo expuesto, las encuestas son de tipo descriptivo también. Asimismo llevo a cabo durante el trabajo de campo encuestas estructuradas, pues su diseño y el proceso están diseñados previamente; y no estructuradas, ya que a lo largo del viaje las distintas situaciones permiten este tipo de entrevistas.

Hay tres tipos de preguntas en el cuestionario; las cerradas, es decir, respuestas sí o no; las de elección múltiple, con un abanico de respuestas, y las abiertas, pues son de libre respuesta.

El cuestionario se llevó a cabo durante todo el viaje; generalmente durante momentos en que las personas aguardaban por comenzar alguna actividad o mientras se trasladaban a algún atractivo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

"Los datos son el producto de un proceso de medición planeado con un propósito específico. A veces son el producto de una encuesta, en la cual se pregunta una serie de cuestiones que pretenden caracterizar la forma de pensar de la gente..." (Ojeda, 1988). Los gráficos son útiles para mostrar a simple vista los datos analizados.

4.2 Representación de los datos mediante gráficos

Los datos que a continuación expongo se derivan de las encuestas realizadas a los 40 turistas que viajaron a Termas de Río Hondo el 26 de Junio de 2011.

La encuesta propiamente dicha se halla en el capítulo de anexos.

Los datos obtenidos son los siguientes:

4.2.1 Género

En base a las 40 personas que conformaron el grupo sujeto de estudio, 28 de ellas son mujeres y los 12 restantes hombres. Un dato no menor es que de la totalidad, 24 personas son pareja. De modo que las 16 mujeres realizaron el viaje solas.



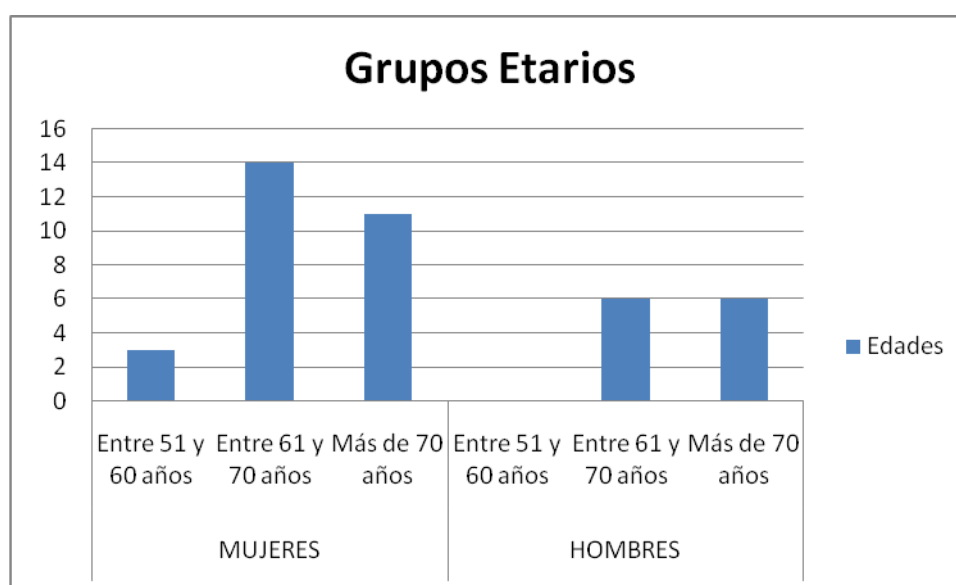
Fuente: Elaboración propia

4.2.2 Grupos etarios

En la encuesta se diferencian cuatro rangos de edades; aquellas que van entre 40 y 50 años, entre 51 y 60 años, entre 61 y 70 años, y más de 70 años. Como la hipótesis está centrada solamente en las personas de más de 50 años, han quedado fuera del análisis el primer grupo etario, aunque sí fueron encuestadas.

En el siguiente gráfico realizó una comparación entre dos variables: género y edades. Por el lado de las mujeres se observa una mayoría entre las personas que poseen entre 61 y 70 años, le siguen aquellas de más de 70 años, y en menor cantidad las que están entre 40 y 50 años. Mientras que en los hombres la cantidad entre el rango que de 61 a 70 años y aquellos de más de 70 años es idéntica. En este caso no hay hombres entre los 40 y 50 años.

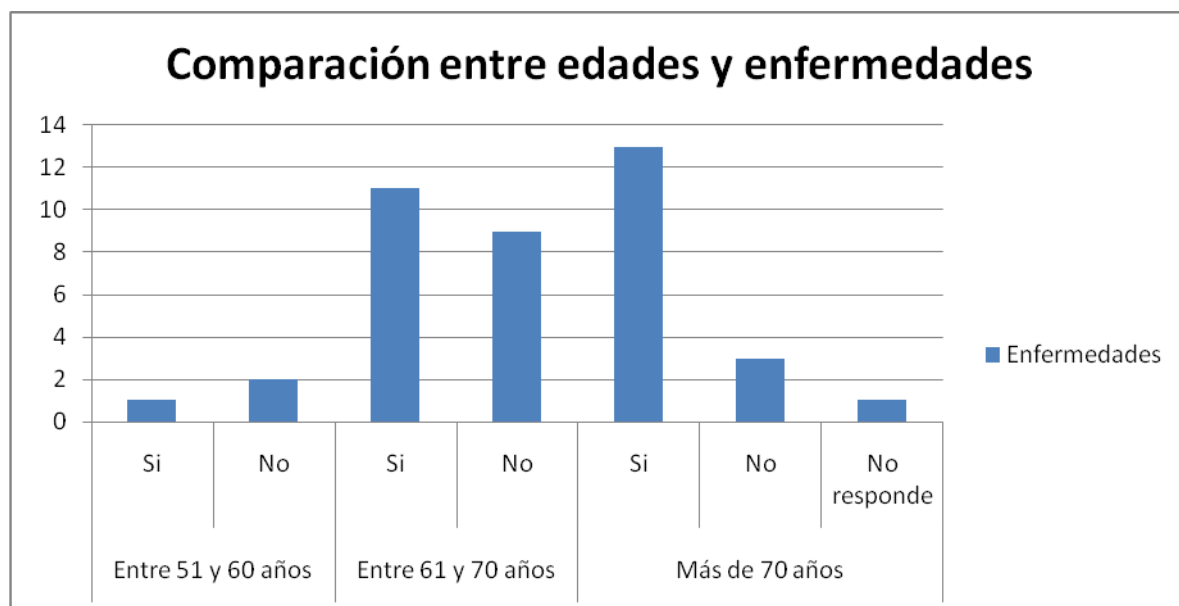
El gráfico lo muestra:



Fuente: Elaboración propia

4.2.3 Comparación entre edades y enfermedades

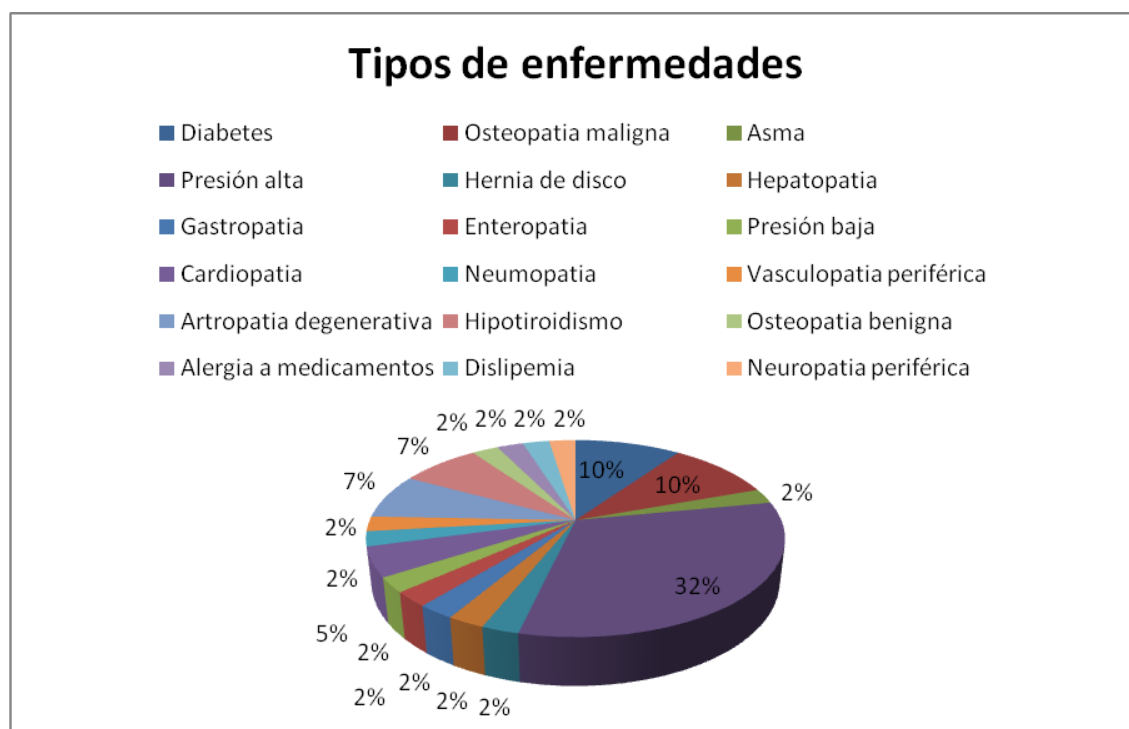
Este análisis es realizado entre las variables edades y enfermedades. El objetivo es comparar de acuerdo a los rangos de edades, si las personas poseen o no enfermedades. En la primera categoría, dos de las tres personas no tienen, de modo que una sola sí padece alguna dolencia. Con respecto al segundo y tercer grupo de edades la situación cambia, es decir, que son más aquellos que sí poseen enfermedades contra los que no. Asimismo, dentro de los turistas de más de 70 años, sólo persona no contestó a la pregunta.



Fuente: Elaboración propia

4.2.4 Tipos de enfermedades

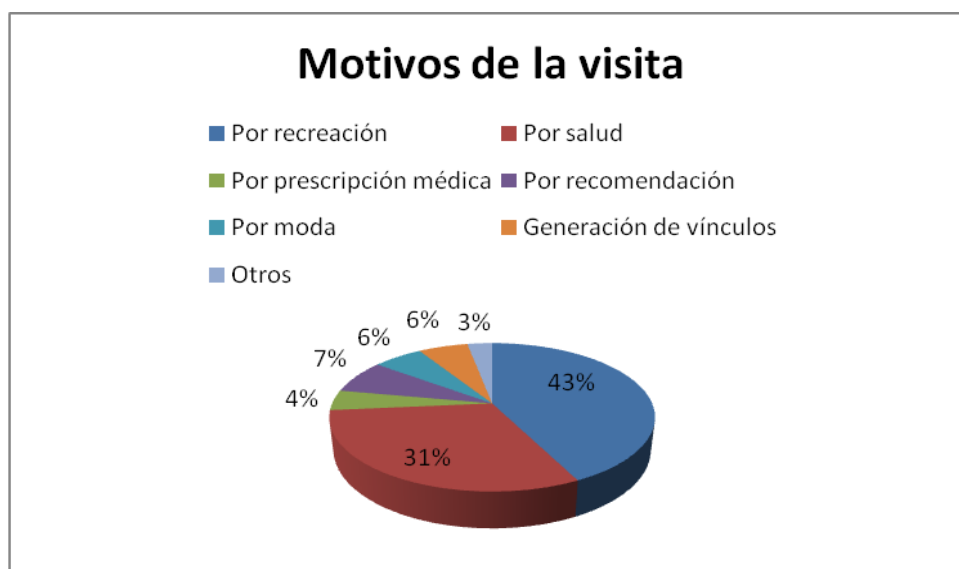
Las patologías particulares se agruparon según órganos o sistemas afectados, a fin de simplificar el trabajo estadístico. De las 40 personas encuestadas, un 32% tiene presión alta. Le siguen en igual proporción con un 10 % aquellos que poseen diabetes y los que padecen de enfermedades en los huesos, es decir, osteopatía maligna. En menor medida, representado en el gráfico con un 7%, las personas sufren de artropatía degenerativa o artrosis e hipotiroidismo. Siguen a la lista el resto de las enfermedades con un 5% y un 2% en mayor cantidad.



Fuente: Elaboración propia

4.2.5 Motivos de la visita

Los motivos de la visita están íntimamente relacionados con la hipótesis planteada. A simple vista se puede observar que un 43% de la muestra sujeto de estudio viaja a la ciudad por recreación. Con un 31% las personas consideran que su motivo es la salud. Un 7% viaja porque algún familiar o amigo le ha recomendado Termas de Río Hondo. En igual proporción figuran los motivos de destino como moda y porque le permiten a los turistas la generación de vínculos. Solamente un 4% viaja a la ciudad por prescripción médica. Finalmente, el 3% restante se corresponde a otros motivos como son el paseo, la relajación, la suavidad en la piel y en el cabello.



Fuente: Elaboración propia

4.2.6 Cantidad de visitas a la ciudad

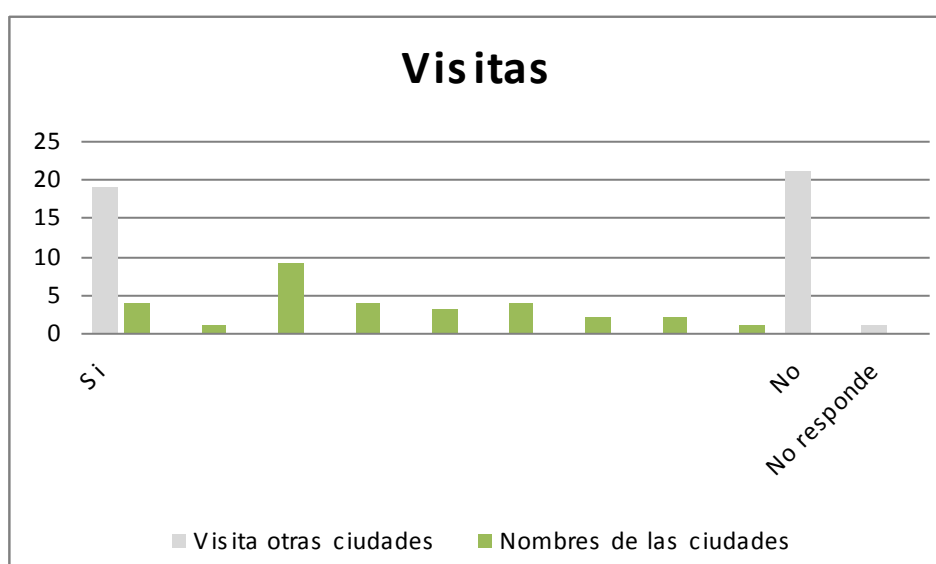
Del total de encuestados, el 39% respondió que visitaron la ciudad más de 5 veces, un 33% viajó a Termas entre 2 y 5 veces, mientras que para el 28% representó la primer visita.



Fuente: Elaboración propia

4.2.7 Visitas a otras ciudades termales

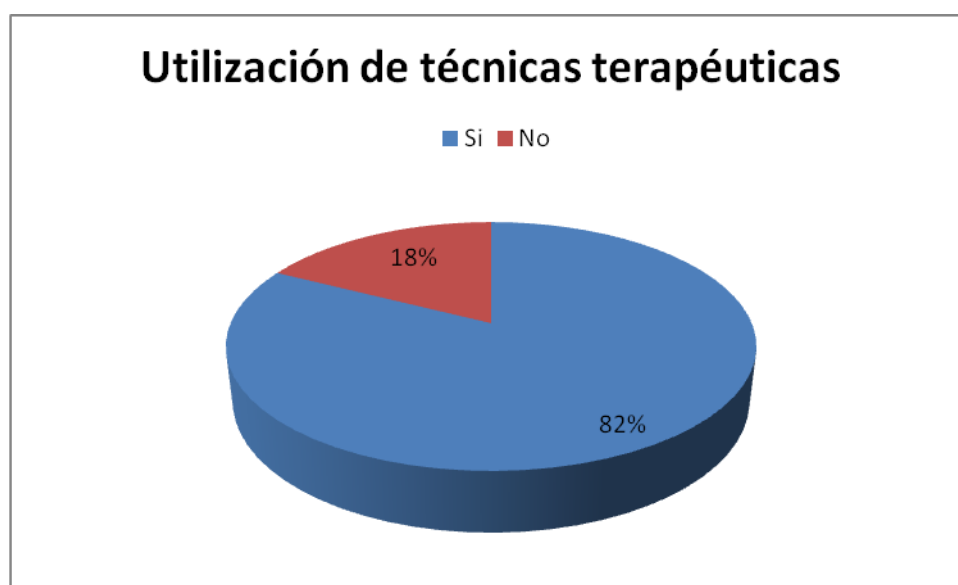
El gráfico está dividido entre aquellas personas que alguna vez visitaron otras ciudad y las que no lo hicieron. Sólo una persona se negó a responder dicho interrogante. De las respuestas afirmativas, que representan un 19% del total de los encuestados, realicé un conteo de las ciudades visitadas; las mismas están ordenadas de la siguiente manera: Concordia (Entre Ríos), Carhué (Buenos Aires), Federación (Entre Ríos), Villa Elisa (Entre Ríos), Colón (Entre Ríos), Copahue (Mendoza), San Clemente (Costa Atlántica), Cachenta (Mendoza) y Salto (Uruguay). Es importante aclarar que en el cuestionario, las personas tenían la posibilidad de mencionar más de una terma. Contrariamente, un 21% respondió negativamente.



Fuente: Elaboración propia

4.2.8 Utilización de técnicas terapéuticas

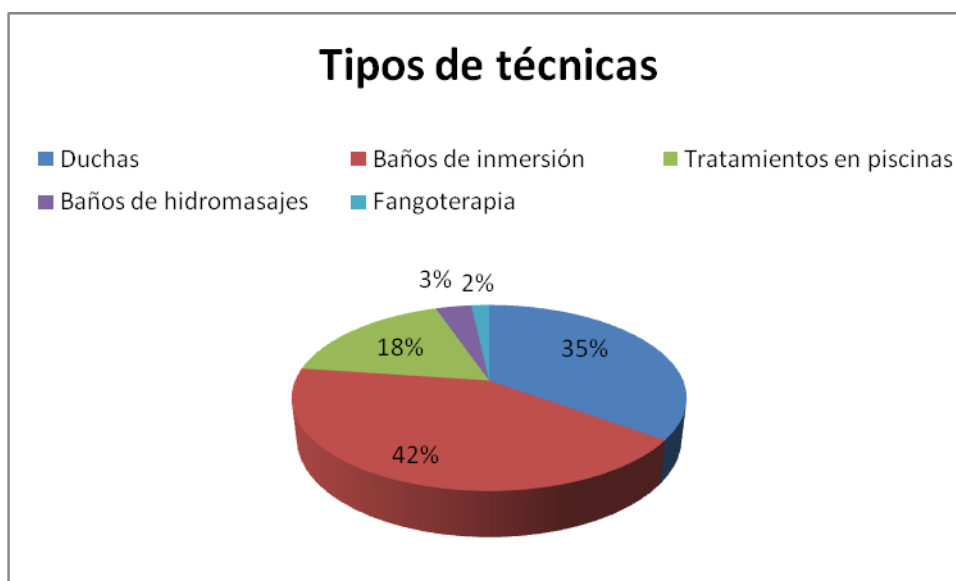
Sobre el total de los encuestados, un 82% afirma utilizar alguna técnica terapéutica y un 18% niega su utilización. Es importante hacer mención que el cuestionario no aclara si el uso de las técnicas es en Termas o en algún otro complejo termal. Analizando las encuestas que respondieron negativamente esta pregunta, noté que sólo dos personas (de un total de 7) seleccionaron por error la siguiente pregunta que hace referencia a los tipos de técnicas. Y además, estas 7 personas corresponden al grupo que negó haber visitado otra ciudad termal. Me atrevo a considerar que, tanto en Termas como en otro destino, los turistas hacen uso de ellas. Esto sucede porque quienes viajan a Río Hondo cuentan en los establecimientos hoteleros con agua termal. Paradójicamente al viajar a otro lugar es necesario concurrir a los complejos para poder utilizarlos.



Fuente: Elaboración propia

4.2.9 Tipos de técnicas

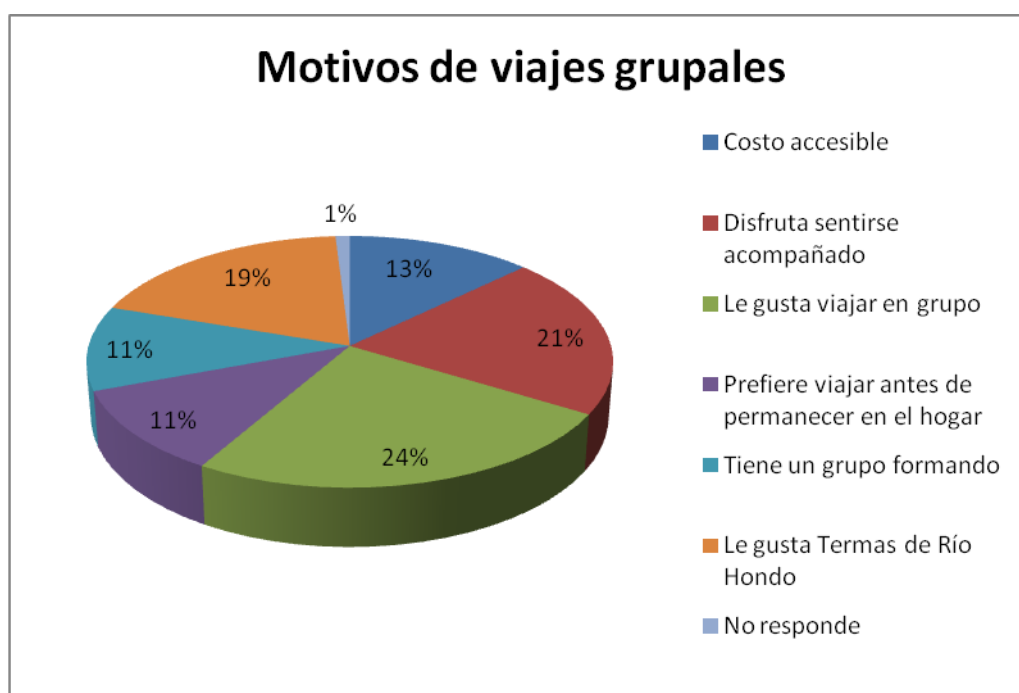
Se puede observar que el 41% de los turistas prefiere los baños de inmersión, seguido de un 35% por aquellos que les gustan las duchas. En tercer lugar continúan los tratamientos en piscinas con el 18%. En cuarto y quinto lugar los baños de hidromasajes (4%) y la fangoterapia (2%), respectivamente.



Fuente: Elaboración propia

4.2.10 Motivos de los viajes en grupo

La pregunta en este caso es, ¿qué los motiva viajar en grupo? Del total de los encuestados, un 24% considera que el principal motivo de estos viajes es el agrado de viajar en grupo. Le siguen a la lista los que disfrutan sentirse acompañados con el 21%. Un 13% considera que el costo accesible de los viajes en grupo (generalmente denominados "viajes de jubilados") es un motivo importante para realizarlos. Al 19% de las personas les gusta la ciudad de Termas de Río Hondo. Los que prefieren viajar antes de quedarse en los hogares y a los que viajan en grupo porque tienen un grupo ya formado, están representados por un 11% cada uno. Sólo un individuo se negó a responder.



Fuente: Elaboración propia

Resumiendo, el caso típico analizado se caracteriza por ser en su mayoría mujeres entre 61 y 70 años. Del total de ambos sexos, las personas entre los 61 y los que tienen más de 70 años son las que padecen algún malestar; siendo notoria la cantidad de individuos que sufren de presión alta. El motivo principal por el que viajan a Termas es la recreación. Muchos de ellos la visitaron más de 5 veces. Un poco más de la mitad del grupo de contingentes, negó haber visitado otra terma, aunque puedo afirmar que Federación es una de las más concurridas por los turistas. Por supuesto que todos los individuos utilizan o utilizaron en algún momento una técnica terapéutica, siendo el más representativo los baños de inmersión. Supongo que las respuestas negativas surgen porque no entendieron, no supieron que opción marcar pues no conocían a qué se estaba refiriendo la pregunta o la consideraron una obligación por estar dentro del cuestionario. Como última cuestión, disfrutar de los viajes grupales y sentirse acompañado resultaron ser los principales motivos de estos tipos de viajes.

4.1 Análisis motivacional a través de la Teoría ERC

El posterior análisis se efectúa entre las notas tomadas durante el viaje a Termas de Río Hondo, y teniendo en cuenta la teoría ERC. Es decir, el objetivo consiste en analizar las motivaciones, actitudes, conductas, conversaciones de los individuos, y de acuerdo a la teoría postulada por Alderfer, hallar los puntos en común.

Desde el momento que se decide emprender un viaje que no signifique motivos laborales, el objetivo de cada individuo es descansar y distraerse para poder salir de la rutina, del estrés que conlleva el trabajo diario o el tránsito. Estimo que lo mismo sucedió con este grupo de personas; y eso será visto en los siguientes párrafos.

Además de estas necesidades básicas, existen otras que ellos esperan satisfacer día a día.

La primera impresión al encontrarme con el grupo en el Club Sinceridad (lugar donde el micro nos recogía para emprender el viaje), fue el conjunto de personas reunidas conversando acerca del viaje, de la vida diaria, del trabajo, etc. Muchos de ellos se conocen del barrio (Villa Elisa y zonas aledañas), otros por tener amigos en común, o también porque asisten a las fiestas organizadas en el Club propiamente dicho.

Cuando el ómnibus llegó todos comenzaron a desesperarse, cada uno recogía sus pertenencias y trataban de ser los primeros en abordar. Otros intentaban calmar las ansiedades y ayudar a los compañeros de viaje. A medida que iban subiendo, se acomodaban de acuerdo a los lugares dispuestos por los coordinadores. Por supuesto, los que estaban disconformes se ubicaron en otros asientos; algunos prefieren adelante, en el medio, atrás o abajo por su seguridad, y otros que gustan sentarse cerca o lejos de alguien en particular. La calefacción y el aire acondicionado son puntos importantes en todo viaje, y pueden ser motivos de queja. Observé que unos llevaban cojines y mantas para no pasar frío y descansar durante la noche. La salida hacia Termas fue nocturna, de modo que algunos individuos habían cenado en sus hogares y otros lo hicieron durante el viaje.

Una vez satisfechas estas necesidades básicas fueron manifestándose otras. Durante el viaje, las personas iban sociabilizándose con los demás; intercambiaban ideas acerca de todo el itinerario. Aquellos que conocieron Termas en otras oportunidades, comentaban sobre los lugares que se pueden recorrer, que pensaban de la ciudad, entre otras cosas. El momento del trayecto implicó relacionarse con el otro y ser aceptado dentro del grupo. Para hacer más agradable el largo viaje, realizaban rondas de chistes, imitaban a personajes o contaban alguna anécdota.

Del total del grupo, unos pocos se hospedaron en el Hotel Natalini, y el resto en el Mar del Plata. Según los primeros, el cambio de hotel se debe a que cuenta con

mejores servicios y es de mayor categoría. Al llegar a la ciudad de Termas de Río Hondo, hubo una desconocida modificación con el hotel del segundo grupo; definitivamente iban a alojarse en el Hebrón. Ante esta situación, las personas comenzaron a sentirse desprotegidas, puesto que no se cumplía con lo que se había pactado de antemano. Luego de dirigirse a los establecimientos correspondientes, empezaron los problemas con las habitaciones. Las parejas estaban conformes, pero sucedía lo contrario para quienes viajaban solos. Generalmente, los motivos como el afecto y conocer a la otra persona son variables que conllevan decidir con quien compartir la habitación. La primera impresión de una persona puede generar seguridad o inseguridad, confianza o desconfianza, rechazo o aceptación.

Quienes habían visitado Termas, descalificaban el hotel donde estaban alojándose; cabe aclarar que los individuos que se hospedaron en el Hotel Natalini visitaron la ciudad con anterioridad. De manera inversa, los que concurrieron por primera vez comentaban sobre su antigüedad, y la fea impresión que daban los locales de indumentaria en plena calle.

La hora del almuerzo y la cena estaba dividida en dos turnos, a las 12.30hs y a las 13.30hs y a las 20.15hs y 21.15hs, respectivamente. Generalmente, luego de finalizada la cena, un grupo de comediantes o cantantes realizaban un show en la sala de estar. Quienes se negaban participar de esas actividades, jugaban a las cartas, conversaban un poco o decidían descansar en sus habitaciones para aprovechar desde temprano el día siguiente. Los platos son muy abundantes, y las personas están satisfechas; aunque los cocineros preparan otros menús para aquellos que lo necesiten (por ejemplo, los que están bajo receta médica o los que optan por otra comida). "Laguna y Palacios (2008) encuentran como primer y principal indicador de satisfacción la amabilidad y el trato de los empleados" (Devesa Fernández, et. Al., 2008).

Los días que no se realizaban excursiones por las mañanas, las personas salían a recorrer la ciudad, visitaban las ferias de especias e indumentaria o se quedaban en el hotel. Observé que aquellos que salían del hotel con las manos vacías, volvían llenos de bolsas. Consideraban que los precios eran más baratos que en su lugar de origen. Sin embargo, eran pocos los locales que vendían con objetos típicos de la zona. Una tarde el grupo entero realizó un City Tour coordinado por una guía receptiva de Termas. Como mencioné anteriormente, un 40% del total visitó la ciudad más de cinco veces, es decir que hacían la excursión para acompañar al grupo y recorrer zonas que a pie les dificultaba llegar. De esa manera, pudieron conocer otras ferias ubicadas a unos kilómetros del centro de la ciudad.

Habitualmente, los individuos pasaban largas horas del día jugando a las cartas y tomando mate. Esos momentos estaban destinados a la sociabilización.

Respecto a los baños en la piscina sucedieron varios acontecimientos durante la estadía en Termas, y específicamente en el Hotel Hebrón. Luego del relato de una pasajera, confirmé lo indispensable que es la consulta con un profesional referente a la duración de los baños. La misma expresó "mientras estaba nadando en la piscina comenzó a salirme sangre de la nariz y todo el cuerpo se puso colorado", esto indica que su presión subió. Sin embargo, a pesar del inconveniente, ella y sus compañeras de habitación seguirán tomando baños sin las recomendaciones de los especialistas. En las tardes visitaba la zona de la piscina. Observé que cuando el clima estaba cálido, las personas la aprovechaban ya que la misma estaba al aire libre. De esta manera, se evitaban los cambios bruscos de temperaturas que no son recomendables. Pocos fueron los que pudieron disfrutar del agua termal de la piscina. Por disposición de los dueños del hotel, ésta podía ser utilizada solamente después de las 15 hs., y alrededor de las 17 hs apagaban los motores que permitían la salida del agua. Así el agua comenzaba a enfriarse y podía provocar resultados indeseables. Eso le ocurrió a un hombre; estuvo con gastroenterocolitis y espasmos, y el malestar no le permitió degustar la cena del día. Los problemas con el agua, se repitieron varias tardes. De

modo que, aquellos que necesitaban realizar ejercicios en la piscina no pudieron cumplirlos. Tal frustración provocó la queja de muchos; unos comentaban que no regresarían al hotel donde estaban hospedados y otros que no volverían a Termas ya que encontraban la ciudad poco atractiva. Los pasajeros que se hospedaban en el Hotel Natalini, no tuvieron quejas; la piscina de ellos estaba techada y la ciudad les encantaba. Quienes se alojaban en el Hebrón sentían que el servicio brindado no les satisfacía, en principio por la poca limpieza y la inexistencia de calefacción en las habitaciones, y además por los problemas que tenían con el agua termal de la piscina. Habían días en que los motores eran apagados más temprano de lo habitual, y ante esto, las personas insistían al personal que los vuelvan a encender para poder tomar al menos un baño.

Igualmente, el grupo estaba bien consolidado y entre ellos no existían roses. Esto permitía que se respire un ambiente agradable y que puedan divertirse a su manera. El acompañamiento de los coordinadores es importante en el viaje. En este caso, Guillermo provocó el enojo de muchos por varios días, debido a la poca amabilidad y la falta de atención para con todos. Mientras que Osvaldo estuvo pendiente en cada momento, atendiendo sus peticiones, ayudándolos a resolver los inconvenientes presentados y divertirse con ellos.

Al regreso del viaje, les pregunté a algunos pasajeros de qué manera volvían a sus hogares; una señora me manifestó "me voy peor de lo que llegué, con dolor de cuerpo y resfriada", otros concordaron, y otros disfrutaron del viaje porque recorrieron diversos destinos, conocieron la cultura del santiagueño, realizaron compras y se sintieron cómodos con el grupo.

Resumiendo, las primeras necesidades básicas que lograron satisfacer fueron la alimentación y el descanso rutinario. Las "ferias artesanales o de indumentaria" eran motivos para pasear y realizar compras. La seguridad de la empresa para con el grupo fue un punto negativo; el cambio del hotel el mismo día que arribaron a Termas, generó desconfianza en las personas. Aunque la ayuda brindada por Osvaldo, lograba que los pasajeros puedan tranquilizarse y divertirse. El hecho que el establecimiento hotelero no contara con un sistema de calefacción, originaba las quejas del grupo; pero esto permitió la integración de todos ellos y el intercambio de ideas. Las necesidades expuestas son las que Alderfer denominó de Existencia.

La interacción y la estima entre las personas se corresponden con las necesidades de relación. Las mismas se manifestaron todos los días; en los momentos que realizaban alguna actividad, durante las comidas y las salidas. Las relaciones implicaban a veces el aprecio mutuo, de parte del grupo a Osvaldo y viceversa, y entre todo el grupo. Además, las personas sintieron que los cocineros y las mozas con sus comportamientos, los agasajaban y los valoraban. Sin embargo, el poco afecto que les brindaba Guillermo, generaba desilusión y la posterior satisfacción de una necesidad inferior como son las de existencia, mencionadas en el párrafo anterior.

Una vez logradas las primeras necesidades, esperaban cumplir con otras más elevadas. Dependiendo del clima, la gente podía o no tomar baños termales en la piscina; los días fríos las personas preferían quedarse dentro el hotel realizando otro tipo de actividades o salir a tomar alguna infusión, y los días cálidos los impulsaba a realizar los baños. Sin embargo, la actitud de los dueños del establecimiento hotelero ocasionaba que los contingentes no logren disfrutar de la piscina, y a raíz de ello, aparecía nuevamente la frustración, y la necesidad por satisfacer otras necesidades.

CONCLUSIONES GENERALES

Determinar si las propiedades de las aguas termales son útiles para la cura de las enfermedades, fue una tarea que durante el viaje a Termas no pude comprobar, dada la falta de propuestas terapéuticas concretas que ofrece la ciudad; sin embargo, de acuerdo a la información recabada es válido afirmar que las propiedades del agua producen una mejora de ciertas dolencias. Respecto a las enfermedades es preciso aclarar que el agua termal no las cura, sino que atenúa sus síntomas. En la estadía en Termas solamente comprobé que las personas sienten alivio y relajación corporal luego de un baño de inmersión. Según los especialistas, mayores beneficios serán notorios luego de varios días de tratamiento, aplicando la dosis adecuada, es decir, la duración del baño y la temperatura del agua. Si la necesidad de la persona es la mejora estética, también las aguas pueden beneficiarla; un sólo baño es suficiente para suavizar la piel y el cabello.

Los tratamientos terapéuticos van de la mano con las propiedades de las aguas termales. Conforme a la teoría desarrollada en la tesis, sostengo que existen diversos tratamientos adaptados a cada necesidad. No obstante, el viaje imposibilitó corroborarlos, ya que ninguna de las personas consiguió realizar alguno.

La realidad es que el establecimiento hotelero Hebrón no brindaba ningún servicio complementario para que las personas puedan aliviar sus enfermedades. De modo que aquellos que necesitaban realizar algún tratamiento, tenían que dirigirse al único spa que posee la ciudad.

Durante el viaje, las personas que buscaban aliviar sus enfermedades por el "poder de las aguas termales", se integraron con los demás turistas; se beneficiaron del clima característico de la zona, las actividades grupales y la interacción social; lograron de este modo contribuir a mejorar su calidad de vida.

Como ciudad termal propiamente dicha, considero que la misma responde a las necesidades de los individuos que la visitan. De acuerdo al análisis efectuado a partir de la teoría propuesta por Alderfer, y a pesar de algunos sucesos frustrantes, las necesidades fueron satisfechas.

Concluyo entonces que la mejoría de la calidad de vida de las personas, se ve determinada mayormente por la actividad recreacional y social que la ciudad aporta a los turistas. En materia de salud, limitando este concepto a enfermedades orgánicas, encuentro un déficit en las propuestas concretas termoterapéuticas; las opciones disponibles carecen de la adecuada orientación profesional, favoreciendo el uso indebido por parte de los usuarios.

En un intento por acercar la teoría a la práctica, planteo la necesidad de diseñar proyectos turísticos que respondan a una mejora integral de la calidad de vida, ofreciendo servicios adecuados para la salud de las personas como complemento de la oferta ya propuesta. Ante ello, propongo desarrollar programas de concientización encarados a los turistas; considero que deben interiorizarse sobre la importancia de las aguas termales.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada a los pasajeros

La encuesta aquí presente fue efectuada a la muestra sujeto de estudio que viajó en el mes de Junio a Termas de Río Hondo. La misma está compuesta por 10 preguntas, de las cuales algunas son cerradas y abiertas y otras permiten la elección de opciones, como se explicó en el apartado de metodología.

ENCUESTA DE TURISMO TERMAL Y DE SALUD

Buenos días, soy alumna de la carrera de Licenciatura en Turismo y me encuentro realizando mi Tesis Final. La presente encuesta tiene como finalidad analizar las motivaciones de quienes viajan a Termas de Río Hondo. Le solicito un minuto de su tiempo. Desde ya muchas gracias por su colaboración.

1 Sexo

Femenino
Masculino

2 Edad

40-50
51-60
61-70
Más de 70

3 Indicar si padece alguna enfermedad

Sí
No

Si su respuesta es afirmativa, mencione cuál/es:

4 ¿Cuál/es es/son los motivos por los que visita Termas de Río Hondo?

Puede seleccionar más de una opción

Por recreación
Porque mejora la salud
Por prescripción médica

Por recomendación de algún familiar, amigo, etc.

Porque está de moda

Porque es una manera de generar vínculos

Otros (especifique cuál/es):

5 ¿Realiza una consulta médica antes del viaje?

Sí

No

6 Mencione la cantidad de visitas a Termas de Río Hondo

Primera vez

Entre dos y cinco

Más de cinco

7 ¿Visitó otra ciudad termal?

Sí

No

Si su respuesta es afirmativa indicar qué ciudad:

8 ¿Utiliza alguna técnica hidroterapéutica?

Sí

No

Si su respuesta es afirmativa, especifique que técnica utiliza:

Puede seleccionar más de una opción

Duchas

Baños de inmersión

Baño de hidromasajes

Fangoterapia

Tratamientos en piscinas

Otros

9 Realiza viajes en grupo porque:

El costo del mismo es accesible

Disfruta sentirse acompañado

Le gusta viajar

Prefiere viajar por miedo a quedarse solo en su hogar

Le gusta Termas de Río Hondo

Otros

10 Comentarios

Fecha: _____

Anexo 2: Fotografías

Las siguientes imágenes fueron tomadas en destino; representan las diversas actividades que realizaban los turistas.

Imagen 1: En el viaje hacia Las Termas de Río Hondo, algunos turistas llevaban alimentos de sus hogares, y otros prefirieron comprar comida en los paradores situados a orillas de la ruta.



Imagen 2: La siguiente fotografía es tomada en la excursión que realizaron los pasajeros por la ciudad; en este caso se encontraban cerca del Dique Frontal. Puede observarse que varios de ellos aprovechaban para comprar comidas típicas, charlaban con sus compañeros de viaje y admiraban el paisaje de Termas.



Imagen 3: Los turistas tomaban fotos del Dique y del lago que esta a orillas del camino; comían empanadas que ofrecían los vendedores, y algunos compraban bufandas para abrigarse del clima frío de la ciudad.



Imagen 4: Esta es la piscina del Hotel Hebrón; techada y cubierta sólo en uno de sus lados. Al momento de tomar la fotografía, no había nadie dentro porque el agua estaba fría. Los huéspedes sufrían el frío, al no estar cubierta en su totalidad, y no poseer una conexión entre el establecimiento y la pileta.



Imagen 5: En los tiempos libres, es decir, cuando no realizaban excursiones, se agrupaban y jugaban a las cartas; podían pasar largas horas del día.



Imagen 6: Esta es una clara imagen de lo que expresé en el desarrollo del trabajo. Muchas tardes estaban dedicadas a tomar mates, conversar con el resto de las personas del grupo y mirar la televisión que estaba en el living del hotel.



BIBLIOGRAFÍA

Documentos y artículos virtuales:

- ANÓNIMO (s/f); "Tipos de encuestas y diseños de investigación"; disponible en <http://socioeconomia.univalle.edu.co/nuevo/public/index.php?seccion=DOCUMENTOS&download=1&documento=2657>
- BAER, Alejandro y SCHNETTLER, Bernt (2009); "Hacia una metodología cualitativa audiovisual: El vídeo como instrumento de investigación social"; disponible en http://www.soz.uni-bayreuth.de/_pdf-Pub/Baer-Schnettler-2009.pdf
- BARRAGÁN, Mayra, SÁNCHEZ, Blanca y URIBE Karen (2009); "Diseño"; disponible en <http://www.slideshare.net/MAYKABLA/diseo-1053103>
- GRAJALES G., Tevni (2000); "Tipos de Investigación"; maestría de la del Instituto Universitario Puebla; disponible en <http://www.iupuebla.edu.mx/Maestrias/M E GENERO/MA Maestria Genero/Jose Miguel Velez/Tipos%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- JIMÉNEZ MÉNDEZ, Francisco Javier (2001); "Protocolo de la Investigación"; Revista Mecatrónica; disponible en http://peru.tamu.edu/Portals/18/Modules/Protocolo_Mendez.pdf
- LAGUARDA, Salvador V. (2005); "Balneoterapia en Dermatología"; Revista Científica med-estética, sumario nº3; disponible en <http://www.med-estetica.com/Cientifica/Revista/n3/balneoterapia.htm>
- LÓPEZ MORALES, Manuel (2003); "Los Balnearios como centros de salud"; *Index de Enfermería*, v.13, nº47; disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962004000300006&script=sci_arttext
- MARTÍNEZ PÉREZ, Misleny; PÉREZ, Lucía del Carmen Alba; SANABRIA RAMOS, Giselda (2010); "Interrelación dialéctica entre calidad de vida y motivaciones relativas a la salud"; *Revista Cubana de Medicina General Integral*, v.26, nº1; disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252010000100016&script=sci_arttext
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina; disponible en <http://www.turismo.gov.ar>
- OJEDA, Mario Miguel (1988); "Análisis de datos"; disponible en <http://www.uv.mx/mojeda/documents/Analisisdedatos-1988.pdf>
- OLIVEIRA, Simão (2007); "La importancia de la gastronomía en el turismo. Un ejemplo de Mealhada, Portugal"; *Estudios y Perspectivas en Turismo*, v.16, nº3; disponible en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322007000300001&script=sci_arttext
- ROBINS, Stephen (1996), "La Dirección: Perspectivas y Enfoques": pp. 144-145; disponible en <http://www.librosintinta.in/biblioteca/ver->

pdf/uva.anahuac.mx/mace/modulos/modulo_3/antologias/dirpersenfo.pdf.htm

Libros:

- ALAMINOS CHICA, Antonio y CASTEJÓN COSTA, Juan Luis (2006); "Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión"; Editorial Marfil, S.A., Alicante; p. 7.
- BLAXTER, Loraine, HUGHES, Christina y TIGHT, Malcolm (2000); Cómo se hace una investigación; *Editorial Gedisa*; pp. 10-11.
- FICOSECCO, Néstor Hugo, (2006), "Hidroterapia y Termalismo, como ciencias aplicadas a la salud"; Rosario, el autor, Borsellino Impresos
- MORENO VILLA, Mariano (2003); "Filosofía, volumen II. Antropología, Psicología y Sociología"; *Editorial Mad. S.L, España.*; p. 289
- PETRI, Herbert L. y GOVERN John M. (2006); "Motivación: teoría, investigación y aplicaciones"; Editorial Thomson; p. 16, 20.

Publicaciones de Universidades, Seminarios y Congresos:

- BOLIS, Mónica (2001); "El turismo de salud en América Latina y el Caribe de habla inglesa"; Organización Panamericana de la Salud; ponencia presentada en el Tursalud, Cuba; p. 4.
- FAGUNDO CASTILLO, Juan Reynerio; GONZÁLEZ HERNÁNDEZ, Patricia; SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, Luis; SUÁREZ, Margaret (2000); "Curso de Termalismo; Fundamentos del Termalismo con énfasis en la Hidroquímica"; Centro Nacional de Medicina Natural y Tradicional; pp. 1-3, 16-19, 22.
- FERREIRA, Andre; MEDEIROS DEMUTTI, Carolina; OLIVEIRA GIMENEZ, Paulo Eduardo (2010); "A Teoría das necessidades de Maslow: A Influência do Nível Educacional Sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho"; *Seminarios en Administración, XIII*; pp. 5-6.
- FUENTES, Patricia (2009); "El Turismo de Salud como producto turístico de auge: Análisis del caso de la Provincia de Buenos Aires"; *Monografía de Graduación, Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina*; pp. 9-10, 12-14, 21-22.
- GÓMEZ PÉREZ, Yadira; CONTRERAS SOTO, Beatriz (); "La Motivación y Productividad en una empresa de mantenimiento"; *Tesina de la División de Ciencias Sociales y Humanidades- Departamento de Economía- Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), México*; pp. 20-22.
- GONZÁLEZ, Yurly (2010); "El docente en educación física en los primeros grados de educación"; *Tesis de la Universidad de Los Andes, Departamento de Ciencias Pedagógicas, Trujillo*; p. 42.

- HERNÁNDEZ TORRES, Antonio y Colaboradores (2006); "Técnicas y Tecnologías en Hidrología Médica e Hidroterapia"; *Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias, Instituto de Salud Carlos III- Ministerio de Sanidad y Consumo, Madrid*; pp. 27-28.
- MOURELLE MOSQUEIRA, María Lourdes (2008), "Termalismo: Aguas y Barros"; *Departamento de Física Aplicada, Universidad de Vigo, España*; p. 5.
- VEGA FALCÓN, Vladimir (2008); "Teorías de la Motivación"; *Centro de Estudios de Turismo de la Universidad de Matanzas (CETUM), Cuba*; pp. 1-3, 6.

Revistas científicas:

- ANGUERA ARGILAGA, María Teresa (1986); "La Investigación Cualitativa"; *Revista Educar 10*; p. 24.
- AYALA, Héctor; MARTÍN, Ramón; MASIQUES, Jorge (2003); "El Turismo de Sol y Playa en el Siglo XXI"; *Revista Papers de Turismo de la Agencia Valenciana de Turismo, España*; p. 1.
- BERTONI, Marcela; MANTERO, Juan Carlos (1998) "Intereses, motivaciones y actitudes a propósito del tiempo libre en jóvenes de Mar del Plata"; *Revista Aportes y Transferencias, Mar del Plata, Argentina*; pp. 94-95.
- CALLEJO GALLEG0, Javier (2002); "Observación, entrevista y grupo de discusión: El silencio de tres prácticas de investigación"; *Revista Española de Salud Pública, v.76 nº5, Madrid*.
- CARRILLO, Mariana; PADILLA, Jaime; ROSERO, Tatiana; VILLAGÓMEZ, María Sol (2009); "La Motivación y el Aprendizaje"; *Revista Académica Alteridad, Ecuador*; pp. 21-23.
- CASAS ANGUITA, Juana., REPULL0 LABRAD0R, J. R. y DONADO CAMPOS, J. (2003); "La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)"; *Revista Aten Primaria, Madrid*; pp. 152- 153.
- CORDENTE RODRÍGUEZ, María; TALAYA, Águeda Esteban; MONDÉJAR JIMÉNEZ, Juan Antonio; ANDRÉS MARTÍNEZ, María Encarnación (2011); "Medición de Motivaciones del Turismo Cultural en ciudades Patrimonio de la Humanidad"; *Revista de Análisis Turístico, nº12, España*; p. 81.
- DE SALGADO RÉGO, Cássio; ROMERO FERREIRA, Wanyr; FORTES, Mauri; TRINIDADE BAHIA, Eduardo (2008); "O Termalismo como segmento turístico"; *Reuna- Belo Horizonte, v.13, nº3, Brasil*; p. 19.
- DEVESA FERNÁNDEZ, María; LAGUNA GARCÍA, Marta; PALACIOS PICOS, Andrés (1997); "Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo: el

caso de un destino del interior"; *Revista Electrónica de Motivación y Emoción, España*; pp. 3-5.

- KAWULICH, Bárbara B. (2005); "La observación participante como método de recolección de datos"; *Forum: Qualitative Social Research*, vol. 6, N° 2, Art 43; pp. 2, 3
- MOGOLLÓN MÉNDEZ, Ángela M. (2005); "Principios de Terapia Acuática"; *Revista ASCOFI, Vol. 50, Colombia*; p. 86.
- REVERTER, Joaquín (2005); "Estaciones termales en zonas rurales, servicios asociados y titulaciones oficiales"; *Revista Apunts Educación Física y Deportes, Catalunya, 4º trimestre*; pp. 61-64.
- VIEIRA DA SILVA PEREIRA, Vitor (2011); "As motivações de turistas na cidade de Guarujá"; *Revista Eletrônica de Divulgação Científica de La Facultad Don Domênico, Guarujá, Brasil*; pp. 3, 5-6.