

CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Antecedentes

El ser humano por naturaleza busca sentirse sano. Desde hace muchos años, en las primeras civilizaciones como lo fueron Babilonia y Grecia la gente tenía una idea muy especial del agua, la veían como una posibilidad para curar y relajar su cuerpo y mente (Brown, 2006). La popularidad de este acto se expandió por muchos otros países hasta llegar a Roma, donde las primeras termas o baños termales surgieron. Cuando el imperio Romano cayó, se llevó con él la popularidad de las termas, sin embargo el baño termal ganó mucha fuerza en otros países. Se empezó a ver a todo este tipo de prácticas como una actividad que no solo los ricos podían hacer, sino como algo que ayudaba a sanar en todos los aspectos. Fue en el siglo 20, con todos los descubrimientos médicos que surgieron, que la gente empezó a reemplazar todo lo que tenía que ver con la curación a base del agua por los hospitales (Register, 2006).

Es hasta hace pocos años que los spas como tales resurgieron y empezaron a llamar la atención de nuevo. Algunos dicen que la palabra spa aparece gracias a un pueblo en Bélgica llamado “Spa”, el cual era muy conocido por las aguas termales y tratamientos que podías encontrar, por otro lado, la idea más popular es que la palabra spa viene del latín “salute per aqua” que significa “salud a través del agua” (Brown, 2006).

No obstante, hoy en día los Spas son vistos como lugares donde se puede sanar cuerpo, mente y espíritu. Según Julie Register (2006) en su artículo Spa Evolution, a brief history of spas”, “la gente visita los spas por ejercicio, para manejar el stress, para poner en paz su mente, placer, salud y bienestar”.

Se puede decir que en muchas partes del mundo, si no es que en la mayoría existen establecimientos spas, y México no es la excepción. En México, gracias a la Secretaría de Turismo (SECTUR), el Instituto Mexicano de Normalización y a la Asociación Mexicana de Spas, hubo un interés por crear una norma que regule los spas para ofrecer mejores instalaciones y servicios, con la finalidad de atraer un mayor número de turistas tanto nacionales como extranjeros. Con respecto a esto último se creó la Norma Mexicana de Spas NMX-TT-009-IMNC-2004 (SECTUR, 2004). (Apéndice v)

1.2 Planteamiento del Problema

Hoy en día la moda de los establecimientos spa está imponiéndose a nivel nacional y el Estado de Puebla no es la excepción. Cada vez son más las personas que buscan liberarse del estrés, embellecerse o simplemente saciar la curiosidad que la palabra spa conlleva.

No fue hasta el 2004, cuando la Secretaría de Turismo junto con La Asociación Mexicana de Spas y el Instituto Mexicano de Normalización crearon la primera norma para regular un establecimiento de tipo spa. Con el objetivo de orientar, aclarar y simplificar el cumplimiento de los estándares de calidad y de esta manera hacerlos más competitivos a nivel mundial (SECTUR, 2004).

Desgraciadamente, la norma no ha sido difundida, por lo tanto muchos establecimientos denominados spas ni siquiera saben de su existencia. Debido a lo anterior se considera relevante la inspección de los diez spas que de acuerdo a la Secretaría de Turismo son los más importantes dentro del estado de Puebla, y verificar basándonos en la norma mexicana de spas si siguen las regulaciones mínimas que un spa debe cumplir para poder dar un servicio de calidad.

1.3 Objetivo General

Conocer si los establecimientos tipo spa que existen dentro de la ciudad de Puebla cumplen con los requerimientos que la norma establece como básicos.

1.4 Objetivos Específicos

- Conocer la norma mexicana de spas.
- Obtener una lista de los spas existentes en la ciudad de Puebla y observar si se cumple o no con el servicio y la calidad en sus instalaciones en base a la norma mexicana de spas.
- Conocer qué tanto ha sido difundida la norma en los spas a analizar.
- Determinar las ventajas de la norma al ser aplicada como obligatoria en los establecimientos de la ciudad de Puebla.
- Por medio de un pequeño sondeo, investigar los intereses y la cultura que la gente de Puebla tiene acerca de los spas.

1.5 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los principales spas que existen en la ciudad de Puebla?
2. ¿Qué spas dentro de la ciudad de Puebla podrían realmente ser regulados por esta norma?
3. ¿Qué tan difundida está la norma mexicana dentro de la ciudad de Puebla?
4. ¿Qué tipo de mercado es el interesado en ir a los spas?
5. ¿Es Puebla considerado como un destino ideal para visitar un spa?

1.6 Justificación y Relevancia

Conforme han pasado los años, la salud y el cuidado físico se ha vuelto sumamente importante no sólo dentro de nuestra sociedad, si no en el mundo. Los Spas cada vez toman más fuerza y se han convertido un recurso para liberar a la gente del estrés, trabajo y demás preocupaciones y al mismo tiempo dar la oportunidad de cuidar nuestro cuerpo.

Muchas zonas de México, por ejemplo Cancún (en el Caribe Mexicano) y otras regiones son mundialmente conocidas por sus spas y los tratamientos que brindan. Sin embargo, no sólo en lugares de playa existen este tipo de oportunidad para cuidarnos y pasar un momento agradable y diferente; también en las ciudades grandes como Puebla, DF, Guadalajara, Monterrey, entre otros lugares, también existen spas.

Debido a la importancia y al auge que tienen en la actualidad los spas, se hará una investigación en los spas de la ciudad de Puebla para verificar si están dando un servicio de calidad de acuerdo a la Norma mexicana de spas creada en el 2004 y que consideramos servirá como referencia al medir la calidad.

1.7 Alcances y Limitaciones

La base de este estudio es la de visitar y calificar los aspectos físicos en niveles de calidad y servicio de los spas seleccionados. Según la Secretaría de Turismo del Puebla (2006), son diez los principales spas dentro del estado. Sin embargo no se podrán evaluar los diez spas que SECTUR propuso, ya que algunos de ellos están fuera de la ciudad, es decir son parte del estado pero no de la ciudad de Puebla. Por motivos de tiempo y de distancia no se tomarán en cuenta; solamente uno de ellos localizado en Atlixco será parte de nuestro estudio por la cercanía a la ciudad. Otra de las limitaciones es la disposición que los dueños o gerencias de los establecimientos tengan para acceder a la realización de un site inspection y a la entrevista.

Por otro lado se realizarán dos cuestionarios, uno dirigido a los gerentes de los spas y otro a las personas que visitan este tipo de establecimientos que a su vez abordaremos dentro de la instalación. Una limitación que podría surgir es que no se pudiera entrevistar a los clientes de los spas analizados, por lo cuál la alternativa será aplicar los cuestionarios a un mercado meta previamente seleccionado.