

CAPITULO II

Revisión de la Literatura

2. Turismo

2.1 Definición

A través de los años, la palabra turismo ha sido causa de constantes controversias debido a la diferencia de opiniones de las organizaciones dedicadas al turismo. Unas proponen que se puedan llevar a cabo sólo una actividad durante el proceso de viajar, mientras otras dicen que se pueden hacer varias actividades.

Para aclarar dicha polémica la Organización Mundial del Turismo [OMT] (2001), estableció como definición oficial la siguiente: “el turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros” (Programa Nacional de Turismo, 2001, p. 31).

Sin embargo existen otras definiciones que establecen que el turismo es el movimiento temporal de la gente hacia destinos fuera de sus lugares normales de trabajo y residencia así como las actividades realizadas durante su estancia en dichos destinos y las facilidades para satisfacer sus necesidades (Cook, Yale y Marqua, 2002).

Como se puede observar, ambas definiciones concuerdan en que, el fenómeno del turismo se caracteriza por el desplazamiento de un individuo hacia otro lugar diferente al de su residencia con actividades semejantes o completamente diferentes a las que usualmente realiza dependiendo de su motivo de viaje.

2.1.2 Historia del Turismo

Desde sus orígenes el ser humano se vio con la necesidad de trasladarse de un lugar a otro con el simple propósito de sobrevivir. Mientras los animales migraban el hombre lo hacía de igual manera empezando con esto de una u otra manera sus primeras actividades turísticas. Poco a poco se iban creando las primeras civilizaciones y fue cuando la necesidad de trasladarse tomó mayor importancia, no sólo era por la necesidad de migrar, sino que ya era por la necesidad de intercambiar productos, conocer otras civilizaciones etc. (Cook et al., 2002).

La época de los sumerios (babilonios) se caracterizó por la creación de la moneda la cual hizo que el movimiento de las personas se favoreciera debido a que con la existencia de ésta se podían llevar a cabo otras actividades además de las de comercio. El nacimiento del trueque junto con la invención de la rueda hizo que la curiosidad por conocer nuevos lugares creciera debido a que ya existían opciones que facilitaban el acto de viajar (McIntosh, Goeldner y Ritchie, 2001).

Se establecieron caminos que comunicaban a los pueblos no sólo para el intercambio de nuevos y diferentes productos sino también para facilitar la visita a nuevos lugares y así se estableció el propósito de pasar unos días fuera de casa para descansar y divertirse (McIntosh et al., 2001).

Pero probablemente el acto de viajar no se empezó a transformar en turismo hasta el surgimiento de los imperios romano y egipcio. Entre las actividades que hicieron posible que el turismo surgiera fue la creación de rutas comerciales, la necesidad de

adquirir nuevos productos que en sus tierras no tenían hacían posible el desplazamiento de un lugar a otro (Cook et al., 2002).

En el caso de los romanos, se dieron cuenta que podían aprovechar sus viajes para conocer nuevos lugares tales como los templos y las majestuosas pirámides de Egipto. Poco a poco fue surgiendo la idea de que otros lugares ofrecían atractivos turísticos tales como Grecia y Asia Menor donde se llevaban a cabo los Juegos Olímpicos.

McIntosh, Goeldner y Richie (2001) aclaran lo siguiente:

La combinación romana de imperio, caminos, la necesidad de vigilar el imperio, la riqueza, el ocio, las atracciones turísticas y el deseo de viajar, crearon una demanda de alojamientos y otros servicios turísticos que se convirtieron en una forma precoz de turismo. (p.49).

Con la caída del imperio romano en los siglos IV y V la idea de viajar por placer perdió la novedad y el gusto anteriormente ganado. Principalmente debido a la existencia de las cruzadas, viajar se había convertido en algo sumamente peligroso.

María del Carmen Morfín (2003) en su libro Administración del Tiempo Libre señala que “la inseguridad reinaba en la mayoría de las rutas, el costo de los viajes era prohibitivo, el tiempo necesario para realizar un trayecto era un impedimento y las capacidades de alojamiento no estaban desarrolladas” (p.56).

Los peregrinos eran de las pocas personas que emprendían viajes, sus razones eran la fe y la curiosidad de conocer nuevos lugares conocidos como sagrados. Sin embargo, cabe mencionar que las condiciones de sus viajes eran muy rústicas, llegaban a

posadas poco salubres mientras que los viajeros de clase social alta se hospedaban generalmente en castillos o casas particulares con servicios mucho mejores como médicos, prestamos monetarios, cambios de ropa gastada, etc. (McIntosh et al., 2001).

2.2 Turismo en México

2.2.1 Antecedentes

A través de los años, los países desarrollados alrededor del mundo han incrementado los lugares exóticos con los que cuentan los cuales a su vez han ido tomando fuerza convirtiéndolos en un atractivo turístico.

En el caso específico de México, durante los años 20s, el país contaba con una economía sólida y a pesar de esto, se consideraba aún inestable como para poder comenzar el proceso de apertura global.

Con el descubrimiento de que el país tenía un fuerte poder dentro del mercado petrolero, comenzó a surgir el interés para que se construyeran puertos marítimos con el fin de que se pudiera contar con mejor infraestructura.

Según la Secretaría de Turismo [SECTUR] (1991), establece lo siguiente:

Este impulso económico se refleja de manera determinante en la actividad turística y empieza a concretarse una serie de inversiones en la construcción de hoteles, y en el establecimiento de cadenas hoteleras en la ciudad de México, de reconocido prestigio mundial como Hilton y Ritz. (p.15)

Con el hecho de que grandes marcas reconocidas entraran en México, hace que otras le siguieran haciendo del país un lugar más competitivo a nivel mundial. Aunado a lo anterior, las autoridades junto con los pocos organismos relacionados con el turismo que en ese entonces existían, se vieron motivados para impulsar al país como destino turístico promoviéndolo como primer lugar en su país vecino: los Estados Unidos.

Con la innovación del Boeing 707 y los Jets, se incorpora el turismo masivo en México obligándolo a desarrollar zonas turísticas que antes no eran conocidas así como también desplazando a los turistas hacia los lugares de playa tales como Acapulco, Mazatlán y Puerto Vallarta. Además de que “se inicia la planeación de Cancún, Ixtapa y Puerto Escondido como los primeros macro desarrollos turísticos del mundo” (SECTUR, 1991).

2.2.2 Turismo en México en la Actualidad

Hoy en día, México se ha consolidado como uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial. De acuerdo a la OMT (2006), se establece que en el año 2005, México está ubicado dentro de los primeros diez lugares en el mundo, ubicándolo, para ser precisos, en el séptimo lugar. Como se puede observar en la Tabla 2.1 se establecen los siguientes datos:

Tabla 2.1
Principales destinos en el mundo por sus llegadas de turistas internacionales en 2005.

RANGO	PAÍS	LLEGADAS INTERNACIONALES (MILLONES) 2005
1	Francia	76
2	España	55.6
3	Estados Unidos	49.4
4	China	46.8
5	Italia	36.5
6	Reino Unido	30
7	México	21.9
8	Alemania	21.5
9	Turquía	20.3
10	Austria	20

De “World’s Top Tourism Destinations”, por la Organización Mundial del Turismo [OMT], 2006, párr.1.

Con estos datos podemos afirmar que México se mantiene durante los últimos años en las posiciones principales ante el mundo en cuanto a turismo se refiere.

Además, cada año, el propósito de las organizaciones dedicadas al turismo es el de buscar darle un impulso a México ante el mundo para que exista una mayor competitividad y puedan haber más ingresos en el área del turismo.

2.3 Clasificación del Turista

Para un mejor estudio del turismo la Organización de las Naciones Unidas en el documento Directrices Provisionales Sobre Estadística del Turismo Internacional (2001, párr. #), propone una clasificación de los viajeros según sus necesidades.

La clasificación es la siguiente:

- 1.- Ocio, recreo y vacaciones.
- 2.- Visitas a parientes y amigos.
- 3.- Negocios y motivos profesionales.
- 4.- Religión y peregrinaciones.
- 5.- Tratamiento de salud.
- 6.- Otros.

Para efectos de esta investigación, se consideró que los turistas que viajan por recreación y por tratamiento de salud se encuentran dentro del segmento que se involucra directamente con los spas. Según Butler (como se cita en Morfín, 2003) la recreación es:

Una actividad que no se realiza con el fin específico de obtener alguna recompensa a parte de sí misma, que se practica habitualmente en horas libres y que ofrece al hombre la oportunidad de dar salida y expresión a sus necesidades físicas, mentales o creadoras, y a la que se dedica con un deseo interior y no por compulsión externa (p. 75).

Algunas de las satisfacciones que la gente busca a través de la recreación son las siguientes (Morfín, 2003):

1. Creatividad
2. Compañerismo

3. Aventura
4. Significado de la realización
5. Bienestar físico
6. Poder mental
7. Experiencia emocional
8. Disfrutar de la belleza
9. Significado del servicio
10. Relajamiento

2.4 Spas

El turismo de salud se refiere a las técnicas existentes para el tratamiento de enfermedades o simple relajación. Ha sido médicamente comprobado que la eficacia del agua, el barro y las arcillas en su estado natural así como los masajes para prevenir, mejorar y curar algunos males del organismo tales como depresión y estrés, también sirven para rejuvenecer, adelgazar y mejorar el estado espiritual (SECTUR, 2006).

2.4.1 Definición

La palabra “Spa” viene de la frase en latín “salute per aqua” o “salud por agua” (Brown, 2006).

Según Register en su artículo Spa Evolution, a brief history of spas (2006) los spas hoy en día son “centros para sanar y refrescar mente, cuerpo y espíritu. La gente va a los spas para ejercitarse, manejar el stress, poner en paz su mente, placer y por salud y bienestar” (párr.2).

2.4.2 Antecedentes

El origen de los spas comenzó hace muchos años con el uso de los baños. La gente recurría al uso del agua y de los minerales para cuidar su salud.

Basado en investigaciones arqueológicas realizadas en Asia, “el agua mineral ha sido usada para el baño desde la época de bronce desde hace 5000 años” (Lund, 2000, párr. 1).

Los griegos, los turcos y los romanos fueron famosos por el desarrollo y uso de sus spas. En el caso de los griegos por ejemplo, preferían los baños en aguas frescas de fuentes naturales además de los baños en el mar.

Inicialmente, el uso de cualquier tipo de agua era considerado exclusivo de la gente con dinero, sin embargo, con el paso del tiempo y mientras perdían popularidad en algunos lugares los baños públicos empezaron a surgir.

En los tiempos del filósofo Homero, los baños eran utilizados para propósitos higiénicos. Mientras que con Hipócrates, el pueblo empezó a ver los baños termales saludables y como ayuda para curar enfermedades.

Hipócrates desarrolló una teoría en la cual propuso que las enfermedades se debían a un mal balance de los fluidos del cuerpo y para establecer nuevamente ese

balance se necesitaba cambiar de hábitos y de ambiente. Los baños termales, caminar y tomar masajes era de gran ayuda.

Los romanos no se quedaron atrás e influenciados por los griegos construyeron sus propios baños termales sólo que su principal desarrollo fue gracias a la milicia.

Tres diferentes tipos de baños se desarrollaron en Roma: los baños en casa (balnea), los baños privados (balnea privata) y los baños públicos (balnea pública) (Tubergen y Linden, 2001).

Más tarde, con la construcción de los acueductos se empezaron a crear grandes edificaciones con propósitos de spas. Conforme pasó del tiempo, la cultura del baño se fue perdiendo entre los romanos.

Tibergen y Linden (2001) en su artículo A Brief History of Spa Therapy explican: “Los romanos preferían el uso de los baños y las termas para renovar sus apetitos y sed, y los baños se convirtieron en centros para varias prácticas sexuales” (párr. 6).

Inglaterra y Japón principalmente se caracterizaron por el uso médico especializado que le daban a los spas. Además de que eran usados como lugares de tratamiento para terapias preventivas.

En América, los indios consideraban las aguas termales como lugares sagrados y creían en los poderes curativos del calor y las aguas. Moctezuma, líder de los aztecas, pasaba grande parte de su tiempo en aguas termales. Por otro lado, los indios de Norteamérica dejaron huella en cada manantial existente de esa zona, sus manantiales eran llamados también terrenos neutrales donde los guerreros podían viajar y descansar sin ser molestados por otras tribus (Lund, 2000).

Durante la edad oscura y media, con la caída del imperio Romano y la fuerza que obtuvo la iglesia católica, la tradición adquirida de tomar baños se empezó a considerar algo malo, que no se debía hacer, la gente durante esa época rara vez se bañaba, podían pasar años sin que lo hicieran. Se consideraba que la única forma de curarse de cualquier enfermedad era a través de la fe y la oración, así que tomar baños con fines médicos perdió la importancia ya adquirida. Fue hasta el siglo XIII que otra vez poco a poco empezó a ganar importancia con fines médicos aunque realmente la gente al ver abiertas de nuevo las termas, su principal objetivo era ir para relajarse y pasar un rato agradable.

En el siglo XVI durante el Renacimiento, otra vez se perdió la popularidad de los baños públicos, la gente los consideraba como lugares donde se podían contagiar de enfermedades tales como sífilis entre otras, sin embargo la gente seguía visitándolos aunque con menos frecuencia y prefiriendo aquellas aguas ricas en minerales.

A partir de esto bañarse en aguas con minerales empezó a ser algo importante dentro de la medicina, los doctores cada vez más mandaban a sus pacientes a las aguas mineralizadas para curarse de ciertas enfermedades. Fue entonces cuando se empezaron a hacer estudios acerca de las propiedades que tenían los minerales y que era lo que hacía posible la curación (Lund, 2000).

Según Bacci (citado en Linden, 2002), para obtener beneficios de los baños termales la gente tenía que llevar una vida muy tranquila acompañada de buena comida y de vino, además de que la gente pobre no iba a ser beneficiada de los baños aparte de que al cobrarse para este tipo de prácticas la gente con escasos recursos no tenían fácil acceso.

Gracias a Italia, la cultura con referencia a los baños termales poco a poco se fue difundiendo por Europa, empezaron a existir importantes lugares especializados en baños

para ayuda en la salud, por ejemplo en Francia existían dos tipos de baños; los manantiales calientes en la que el agua servía para tomarse y bañarse y los manantiales fríos en donde el agua se utilizaba exclusivamente para beberse y curarse. Los doctores en Francia empezaron a tomar esta práctica como de vital importancia para la salud, tanto así que se empezaron a formar centros de tratamiento, es aquí donde se empieza a ver cierto interés en el cuidado del cuerpo humano. Dentro de estos centros bañarse en aguas minerales, tomar de esas aguas, y llevar una dieta saludable eran esenciales.

En los siglos XIX Y XX la curación mediante baños minerales ya tenía mucho auge, los doctores de muchas partes de Europa empezaron a considerar importante el estudio de cada una de las aguas minerales; se pensaba que dependiendo de la enfermedad que se tuviera existiría un tipo de agua mineral que lo pudiera sanar, de esta ideología se empezaron a sacar análisis químicos a las aguas minerales. Más tarde, después de todos estos estudios, se empezaron a crear diferentes tratamientos entre los que se encontraban baños en manantiales fríos o calientes, baños herbales, baños en lodo, práctica de ejercicios físicos, masajes y dietas. En esta etapa se empieza a diferenciar la medicina a base de baños minerales, creados para todo el mundo de los Spas que estaban dirigidos a las clases sociales altas.

A partir de esto, se empezaron a desarrollar complejos hoteleros y resorts alrededor de manantiales. Los spas ya tenían gran importancia en la cultura europea y Norte americana. Lund (2002) aclara que “todos los resorts con servicios de spas tenían sus propios teatros, casinos, cerca de sus edificios” (párr.3).

Baden Baden en Alemania fue uno de los resorts más importantes dentro de la época además de que se consideraba un lugar hecho para ser visto. Después de la segunda

guerra mundial, el hombre común sin ningún tipo de discriminación podía tener acceso fácil a los tratamientos de un spa, mientras que se implementaban al mismo tiempo nuevas terapias como la hidroterapia y la fisioterapia entre otras (Lund, 2002).

2.4.3 Clasificación de los Spas

Como ya se definió anteriormente, un spa es un lugar donde se pueden obtener tratamientos entre los cuales se encuentran los masajes, faciales, y tratamientos para el cuerpo. Sin embargo, no solamente existe un tipo de spas, sino que cada uno está dirigido a tratar diferentes mercados.

Brown (2006) hace una clasificación de los tipos de spa según el mercado al que va dirigido. La clasificación es la siguiente:

- **Day Spa:** son aquellos que ofrecen tratamientos de un solo día, algunos de ellos también ofrecen servicio de salón

- **Spa Destino:** Su principal función es ayudar a la gente en tratamientos de salud a base de ejercicios y programas educativos. Algunos de ellos tienen estadías mínimas por ejemplo de 3 a 7 días por lo menos.

- **Resort Spa:** Se encuentra localizado en un llamado Hotel Resort. Ofrecen servicios de spa y gimnasio. Esta es una muy buena opción cuando se quiere ir de vacaciones y de paso relajarse un poco.

- **Spas con fines médicos:** éstos ofrecen tratamientos que deben ser supervisados por un doctor, tales como restructuramiento a través de láser o inyecciones de botox. Además de esto también ofrece tratamientos tradicionales de spa.

- **Spa de manantiales minerales:** son tratamientos hidroterapéuticos a base de aguas termales, minerales o de agua marina.

- **Club Spa:** se encuentran en gimnasios o clubes de salud

- **Spas en cruceros:** como su nombre lo dice, son tratamientos que se dan dentro de un crucero tales como masajes y áreas de gimnasio.

- **Spas en aeropuertos:** especializados en tratamientos cortos hechos especialmente para viajeros, como podrían ser 15 minutos de masaje de silla o terapias de oxigenación. Algunos otros también ofrecen tratamientos tradicionales.

2.5 Spas en la Actualidad

Después de todos los estudios hechos en pasadas etapas de la historia, el significado de los baños minerales y termales es hoy en día muy reconocido. Además de la visita a un spa por relajación y prestigio, ahora la sociedad ve a este tipo de actividades como parte de su salud como por ejemplo con fines dermatológicos o para ayuda al reumatismo (Lund, 2002).

2.5.1 Situación Actual de los Spas en México

Según la Secretaría de Turismo [SECTUR] (2004), en su recién artículo “*Claves de éxito para un turismo de salud competitivo*” considera a los spas como: “Instalaciones deportivas con cocina dietética, tratamientos de belleza y técnicas de balneoterapia y rejuvenecimiento, además de áreas de evaluación física y nutricional”.

Además considera al turista que visita los spas como el mercado de mayor crecimiento a nivel mundial, en los que la gente que se considera como meta son las personas económicamente activas entre 25 y 45 años de edad con un estilo de vida juvenil, saludable y productivo (SECTUR, 2004).

Según SECTUR (2004), el perfil del turismo de salud en México es el siguiente:

- Hombres: 40%
- Mujeres: 60%
- Origen: Habitantes de zonas urbanas
- Buscan: Tratamientos de relajación, rejuvenecimiento, acondicionamiento físico y control de peso.
- Propósitos: Autovaloración, Autoestima, Auto imagen.

En dicho artículo se establece que lo que México ofrece para el turista de salud es:

- Excelente clima durante todo el año
- Riqueza arqueológica única en el mundo
- Mega diversidad biológica
- Ciudades coloniales
- 21 sitios considerados patrimonio cultural de la humanidad.

- Más de 10 mil kilómetros de litoral.
- 117 áreas naturales protegidas.
- Rico folklore, gastronomía, artesanías.

Se tiene en cuenta que el turismo de salud en México es un mercado con el que todavía se tiene que trabajar mucho, sin embargo nuestro país tiene todo lo que se necesita para dar un servicio de calidad solo hace falta promoción.

En México existen cerca de ciento cincuenta spas, de los cuales el 35 % se encuentra en playas del pacífico, el 20% en el centro del país y el 25% restante en otros destinos.

Se tiene en mente la operación de nuevos spas en el país principalmente en la Riviera Maya, Cancún, Puerto Vallarta y Acapulco (SECTUR, 2004).

Son muchas las revistas dedicadas a posicionar cada año a los lugares turísticos del mundo para que la gente se de cuenta de cómo se van dando los cambios así como también para ver qué lugares surgen con el paso de los años debido a su atractivo.

Además, de que, dichas revistas toman en cuenta distintos atributos puntos clave para posicionar a los lugares turísticos. Un ejemplo claro es la revista *Condè Nast Traveller* la cual en el año 2006, estableció los veinticinco mejores spas en el mundo entre los cuales se encuentran países como la India, Suiza, África del sur, Inglaterra e incluso Estados Unidos entre otros hasta llegar a la posición número veinticinco. Sin embargo, México no se encuentra dentro de esta lista suponiendo que al país le falta mucho por recorrer en cuanto a turismo de salud se refiere.

Otra revista importante dentro del negocio de los spas, es la revista *Travel + Leisure* (2006) la cual incluye a México en su lista de quince destinos principales de spas.

De hecho, en dicha lista incluye dos destinos turísticos posicionando a Tulum como el nueve y a Tecate, California como el décimo lugar.

Esto nos dice que son diferentes los puntos de vista de las revistas pero lo relevante es que esta revista reconocida a nivel mundial tomó en cuenta a México y de una forma u otra beneficia al país frente al mundo debido a que son muchos los turistas que se fían de dichas revistas para elegir su próximo destino.

2.5.2 Mercado Actual del Turismo de Salud en México

Desde los inicios de los establecimientos llamados spa, se ha demostrado con las tendencias que la mujer es quien busca más cuidar tanto su mente como su espíritu con tratamientos especializados. Ligado a lo anterior, la Secretaría de salud (2006), establece lo siguiente:

Aún cuando la mujer conforma el mayor mercado de demanda de los servicios de un establecimiento spa, la predilección está incrementándose paulatinamente en el género masculino, ya que va tomando conciencia del cuidado de su salud y apariencia. (párr. 5)

Esto establece que cada día son más los hombres quienes buscan mejorar su salud por medio de los spas y junto con esto incrementan sus exigencias en cuanto a las instalaciones y el servicio que se ofrece dentro de dichos establecimientos.

2.5.3 Importancia del Turismo de Salud en México

La Secretaría de Turismo ve al turismo de salud como parte muy importante del crecimiento económico del país actualmente y con mayor crecimiento en un futuro. Los turistas que visitan los spas permanecen en los hoteles que los alojan mucho más tiempo que el turista que llega por vacaciones o negocios, además de que gastan 4 o 5 veces más que los demás. Otro punto importante a mencionar es que su retorno al país es más frecuente ya que debido a los tratamientos que los turistas adquieren requieren de cierta continuidad (SECTUR, 2004).

2.5.4 Retos que Nuestro País e Involucrados en el Turismo de Salud Deben Tomar en Cuenta

Primero que nada se debe concientizar sobre la importancia de crear un equilibrio entre la naturaleza y lo que se trata de lograr como industria. El turista de salud busca encontrarse con la naturaleza además de relajarse y tratarse. Por otro lado se debe tener en cuenta que los avances tecnológicos en muchas áreas pueden ser la clave, así que se tendrá que invertir más en ellos.

Por otro lado, es de importancia la capacitación del personal, no solamente de los directivos y gerentes, si no del todo el personal de la empresa, y la consciencia de la población en general; que adquieran importancia por el turismo receptor como parte de la economía local y como seres humanos, de esta manera se podrá ayudar a la ecología, y al turismo como tal.

Por último y para esta investigación de mayor importancia es la adquisición de normas de instalaciones y servicios en los spas. De esta manera se podrá brindar un servicio de mayor calidad y competente ante otros países (SECTUR, 2004).

2.6 Normas

2.6.1 Norma Mexicana

De acuerdo al artículo tercero, fracción X de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización publicada por el Congreso de la Unión junto con la Cámara de Diputados en el año 2006, se define que las normas mexicanas son aquellas que sean elaboradas por un organismo nacional de normalización o en su defecto por alguna Secretaría. Además, que se estipulen en dichas normas las especificaciones y características aplicables a un producto o a un servicio.

2.6.2 Norma Oficial Mexicana

Es importante señalar que no es lo mismo una norma mexicana y una norma oficial mexicana ya que tal como lo establece la Ley Federal de Metrología y Normalización (2006) ésta última se define como:

La regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o

prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación. (párr. 8)

2.6.3 Antecedentes de las Normas Oficiales Mexicanas

Las normas oficiales existen desde los años veinte, sin embargo, es ahora cuando están tomando más importancia. Hoy en día, existen leyes que regulan las Normas oficiales Mexicanas (NOMs); antes éstas eran expedidas con fundamento en una disposición constitucional.

La Administración pública federal auxilia al Presidente de la República a proveer a la exacta observancia de las leyes en la esfera administrativa ya que debido a que las relaciones jurídicas modernas cada vez son más complejas y no permitan al presidente poder tratar estos actos de forma directa.

Sin embargo, existen ciertos problemas en cuanto a la ejecución de las normas ya que muchas veces si no es que la mayoría estas no son obligatorias (UNAM, 2006).

2.6.4 ¿Quién se Encarga de Realizar las NOM's?

Los encargados de expedir las normas son las dependencias de Gobierno Federal que dictaminan que son obligatorias y que contienen especificaciones que los servicios están forzados a cumplir o que puedan significar un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana (SECTUR, 2006).

Además de las dependencias del Gobierno Federal, existen diversos Comités Consultivos Nacionales de Normalización, los cuales se integran por el Gobierno Federal, Sector Privado, Sector Académico y Sector Social (SECTUR, 2006).

De acuerdo a la Secretaría de Turismo (2006), dichos comités están conformados a su vez por subcomités o grupos de trabajo dedicados a la investigación, análisis y elaboración de los proyectos de normas.

Entre estos subcomités se encuentran los siguientes:

- Subcomité de Hospedaje;
- Subcomité de Agencias de Viajes;
- Subcomité de Alimentos y Bebidas;
- Subcomité de Empresas de Sistemas de Intercambio, entre otros

2.6.5 Importancia de las NOM's

Dentro del campo turístico son imprescindibles ya que establecen los estándares que deben seguir las empresas para que puedan ofrecer los mejores servicios y volverse más competitivas. Cabe señalar que las NOM's no sólo surgen para satisfacer las necesidades de la actividad turística favoreciendo a quienes buscan mejor calidad sino que también mejoran la seguridad dentro de los servicios ofrecidos (SECTUR, 2006).

Debido a que lo principal dentro de la creación de las normas es la calidad es necesario definir calidad para efectos de la presente tesis. Ante el continuo cambio que sufre el mundo del turismo de ocio en la actualidad, las empresas buscan ser más

productivos para llegar a ser lo suficientemente competitivos como para poder entrar en el mercado con otras no sólo a nivel nacional sino también a nivel internacional.

Como consecuencia de lo anterior, los directivos de las empresas buscan establecer que el nivel tanto en los productos y servicios que sus compañías otorgan no sea menos al establecido previamente. Para comprender lo anterior, se requiere tener clara la definición de calidad para entender lo que dichas empresas logran a través de sus estándares.

En el estudio de Manuel Aburto Jiménez (como se cita a J.M. Juran, 1992), define la calidad como el “cumplimiento de requisitos y adecuación al uso” (p. 10). Además, se puede añadir que cada empresa tiene su conjunto de especificaciones las cuales sirven como base con el fin de que éstas sean cumplidas en su totalidad por los miembros de la organización.

Para casos de esta tesis donde lo que importa es el cumplimiento de la calidad en los servicios proporcionados, el gerente de una empresa debe asegurar que dichos servicios estarán en base a los estándares previamente definidos y que a su vez buscan satisfacer las necesidades del cliente. Esto es, que a través de normas de calidad será la mejor forma para que los estándares se lleven a la práctica y no sean sólo escritos.

Una vez definido lo que es calidad, se busca que las normas mexicanas establezcan requisitos básicos para los establecimientos turísticos.

2.6.6 Normas Oficiales Mexicanas Relacionadas con el Turismo en México

Algunas normas oficiales se encuentran en el portal de la Secretaría de Turismo (2006) en su documento Normas Mexicanas (NMX) o de Asociación Vinculadas con el Sector Turístico. la cual establece que son ocho las normas vinculadas directamente con el turismo. Dichas normas son las siguientes:

- **NMX-TT-001-1996-IMNC.-** “Requisitos mínimos de calidad para instituciones educativas que ofrecen estudios relacionados con el turismo“(D.O.F. 13/11/1996).
- **NMX-TT-002-1997-INMC.-** “Requisitos mínimos de calidad para instituciones que ofrecen planes y programas de capacitación para, y para en el trabajo relacionados con el turismo”.
- **NMX-TT-005-1996-IMNC.-** “Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el “Certificado de calidad turística comercial-dos estrellas” o el “Certificado de calidad turística comercial-una estrella”.
- **NMX-TT-006-1996-IMNC.-** “Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el “Certificado de calidad turística de primera clase-cuatro estrellas” o el “Certificado de calidad turística de primera clase-tres estrellas” (D.O.F. 13/11/1996).

- **NMX-TT-007-1997-INMC.-** “Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben de cumplir los hoteles, moteles, servicios de tiempo compartido y similares para obtener el “Certificado de calidad turística de lujo-gran turismo” o el “Certificado de calidad turística de lujo-cinco estrellas” (D.O.F. 13/11/1996).
- **NMX-TT-008-1996-IMNC.-** “Requisitos mínimos para certificar los tirajes, cobertura o producción de los medios de comunicación turística” (D.O.F. 13/11/1996).
- **NMX-TT-009-IMNC-2003.-** “Spas.- Requisitos Básicos de Calidad en el Servicio e Instalaciones” (D.O.F. 04/03/2004).

2.6.7 Norma Mexicana de Spas

Con la finalidad de incrementar el número de divisas en México y teniendo en cuenta el incremento actual y a la vez constante de los turistas de salud, las autoridades relacionadas con el turismo se reunieron para crear una nueva norma mexicana para establecer ciertos lineamientos considerados necesarios para poder llamar a un establecimiento “spa” con una calidad y servicio competente.

La Secretaría de Turismo junto con la Asociación Mexicana de Spas y el Instituto Mexicano de Normalización fusionaron los estatutos suficientes para establecer la primera norma a nivel mundial que regula los establecimientos llamados Spa. La Norma Mexicana de Spas, *Requisitos Básicos de Calidad en el Servicio e Instalaciones* (NMX-TT-009), especifica los requisitos básicos necesarios que aseguren el buen

funcionamiento y por lo tanto, un servicio de calidad de primer nivel no solo para el turismo nacional si no también el turismo internacional que arroja cantidades considerables de dinero al año a nuestro país (SECTUR, 2006).

2.6.7.1 Objeto de la Norma Mexicana de Spas. Orientar, aclarar y simplificar el cumplimiento de los estándares de calidad y hacerlos más competitivos es el objetivo fundamental de esta Norma. Sin embargo, no se puede dejar a un lado que la cantidad y calidad de turistas que atraen los establecimientos spa son realmente considerables. Un aproximado de 300 personas llegan a nuestro país anualmente con el fin de relajarse, aliviarse, o simplemente conocer un spa; además sus gastos son de entre \$500 dólares a \$2,000 dólares (gastos tres o cuatro veces mayor al de un turista normal) y permanecen dentro de éstos alrededor de nueve días (SECTUR, 2006).

De acuerdo con SECTUR, se puede afirmar que, “la aplicación de esta norma permitirá homologar la calidad en instalaciones y servicios dentro de los establecimientos Spa” (Sección México ya cuenta con una nueva norma de Spas, párr. 2). Los empresarios podrán establecer lo que es necesario para que sus establecimientos se vuelvan más competitivos a nivel internacional además de beneficiarse con el otorgue de un distintivo que diferenciará a su establecimiento Spa de los demás.

Como ya se mencionó anteriormente, esta es la primera norma a nivel mundial que establece lineamientos para un Spa, por lo mismo, se puede decir que si a la Norma Mexicana se le da la seriedad e importancia que tiene, permitirá señalar a México como un destino de calidad al brindar este servicio, haciéndolo un destino de salud preferente en comparación con cualquier otro (SECTUR, 2006).

