

CAPÍTULO I

Introducción

El incremento en los niveles de competitividad en cada una de las actividades económicas del país ha generado el interés por parte de las empresas, en otorgar un valor agregado a los productos que ofrecen. Esto se debe principalmente a dos razones, la búsqueda constante por parte del cliente de nuevas experiencias y las estrategias de diferenciación que llevan las empresas competidoras con el objetivo de ofrecer un producto único en el mercado (Reyes, s/f).

En la actualidad es necesario tratar de otorgar un valor agregado a los productos ya que las personas están buscando nuevas experiencias y es por esto que poco a poco los hoteles están viendo el valor que les da el contar con el servicio de spa en conjunto con el de hospedaje (Unomásuno, 2002).

En México se encuentran registrados 50 spas reconocidos por la Asociación Mexicana de Spa, de los cuales, el 80% ofrece de manera conjunta el servicio de hospedaje (Milenio Diario, 2003). Una de las principales tendencias mostradas por la industria hotelera es la diversificación de los servicios que ofrecen sus clientes, de ahí proviene principalmente el interés mostrado por las empresas en el servicio de spa.

El Hotel La Quinta Luna, ubicado en Cholula, Puebla, reconoce estas necesidades del cliente, tanto de aquél que utiliza su servicio de hospedaje como de los residentes de la ciudad de Puebla que acuden a sus instalaciones. Una de las metas a corto plazo es crear un day spa que cubra las necesidades de los clientes

pero que también vaya de acuerdo al estilo histórico del hotel y que a su vez pueda competir con los demás establecimientos que ofrecen este servicio en la ciudad de Puebla.

Al ser un hotel boutique y estar catalogado como monumento histórico por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, se tendrá que tener mucho cuidado en cuanto a posibles cambios en su estructura física y el tipo de servicios que se ofrecerían para alcanzar uno de los principales objetivos: contar con unas instalaciones de primera clase, que no rompan con el estilo arquitectónico y cultural del hotel y que a su vez ofrezcan servicios que generen el nivel de satisfacción deseado en los clientes.

1.1 Planteamiento del Problema

Al contar con un servicio de hospedaje, es necesario tener bien definido al mercado meta, ya que este definirá y exigirá cierto número y clase de servicios, lo cual será decisión del hotel si los implementa o no. Una cosa sí es segura: para satisfacer al cliente y lograr seguir en crecimiento como negocio es necesario ampliar y actualizar los servicios ofrecidos con el fin de mandar el mensaje a los clientes de que se está mejorando por ellos, que están siendo escuchados y que lo que necesitan lo encontrarán en el hotel. Es por esto que le Hotel La Quinta Luna esta pretendiendo ampliar su gama de servicios y desea implementar un day spa dentro del mismo, pero por qué un day spa? Pues porque es importante tomar en cuenta que el turismo de salud es uno de los productos que genera mayor valor

agregado a los destinos turísticos (El Economista, 2002) y esto junto con el hecho de que el turismo de salud produce estancias más prolongadas, ayudará al hotel a establecerse como un hotel cultural y de descanso en donde tanto el cliente interno y externo podrán disfrutar de los servicios que este ofrece.

Como se menciona anteriormente, el hotel La Quinta Luna está catalogado como categoría especial y pertenece a la Asociación de Hoteles Boutique de México, estos hoteles por lo general cuentan con un valor arquitectónico e histórico (Unomásuno, 2002). El hotel se encuentra ubicado en una casona del siglo XVII y está decorado de manera contemporánea por lo que es importante que los servicios que se ofrezcan, así como las instalaciones vayan de acuerdo con este concepto histórico y a su vez exclusivo. Como es de comprenderse su mercado es limitado, a personas con un poder adquisitivo medio-alto las cuales al contar con los recursos necesarios son cada día más exigentes.

1.2 Objetivo General

El objetivo general del presente estudio es: Realizar una investigación que permita conocer los servicios de day spa que se ofrecen en la ciudad de Puebla y los gustos de los clientes del hotel La Quinta Luna con el objetivo de proponer los servicios para la realización de un day spa dentro de las instalaciones del hotel.

1.3 Objetivos Específicos

- Conocer los antecedentes del hotel La Quinta Luna Puebla.
- Conocer los establecimientos, servicios y tarifas de los establecimientos de day spa en la ciudad de Puebla.
- Conocer las necesidades y características de los clientes del hotel La Quinta Luna.
- Proponer los servicios de day spa recomendables para el hotel La Quinta Luna.

1.4 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las ventajas de contar con un day spa?
- ¿Quiénes son los clientes del hotel La Quinta Luna?
- ¿Cuáles son las necesidades de los clientes del hotel?
- ¿Qué establecimientos ofrecen en Puebla servicios de day spa?
- ¿Qué servicios ofrecen los establecimientos de day spa en la ciudad de Puebla?
- ¿Qué servicios van de acuerdo a las necesidades de los clientes del hotel La Quinta Luna?

1.5 Alcances y Limitaciones

El proponer los servicios óptimos de day spa para el Hotel La Quinta Luna se realizará de acuerdo a las exigencias de los clientes del hotel y al concepto mismo de este. Esto sin descuidar el hecho de que existen otros servicios de day spa en la ciudad de Puebla y que hay que ser competitivos en todo momento.

1.6 Justificación y Relevancia

El propósito principal de esta tesis es el de conocer a los clientes del Hotel La Quinta Luna y los establecimientos que ofrecen servicios de day spa en la ciudad de Puebla con el fin de contar con las herramientas necesarias para que se pueda implementar el servicio de day spa como parte de las instalaciones y del concepto del hotel. Esto permitirá contar con un análisis detallado que informe al hotel sobre el tipo de mercado al que esta enfocado, las necesidades de este y de los establecimientos que ofrecen este servicio en la ciudad de Puebla. Con esto se pretende satisfacer las necesidades de los huéspedes del hotel y al mismo tiempo ser competitivos y atractivos para los residentes de la ciudad de Puebla.

El considerar la implementación de nuevos servicios es de gran importancia para la industria turística ya que el turismo es de gran importancia para la economía mexicana y debido a esto la competencia entre hoteles es cada vez más grande por lo que los clientes tendrán que decidirse entre el que ofrezca mayores oportunidades

para estos de acuerdo su criterio de compra. Si un hotel se estanca perderá la oportunidad de avanzar junto con los gustos de la competencia y en este caso no se puede ignorar el aumento significativo que representa el turismo de salud, no solo en México si no en el mundo entero. Las personas están cada vez más al pendiente de su salud y no solo en el área de alimentos y bebidas si no también en productos que les ofrezcan tener energía, purificarse y conservarse de una mejor manera tanto física y espiritualmente. Otro punto importante que avala este proyecto de spa es el hecho de que el estrés se está convirtiendo en una de las nuevas enfermedades modernas debido al tráfico, a las presiones cotidianas y al poco tiempo que la gente tiene para relajarse y olvidarse de sus problemas. Los hoteles con spa ofrecen una alternativa a estas gentes que en un fin de semana pueden olvidarse de estas preocupaciones y renovarse de energía y no solamente para los clientes que deseen hospedarse en el hotel, también para la gente de la ciudad de Puebla existen buenos tratamientos y opciones los cuales pueden ser aplicados para después continuar con la vida cotidiana.