

# **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN EN LOS SPAS DE LA CIUDAD DE CHIGNAHUAPAN, PUEBLA. MÉXICO CON UN ENFOQUE COMPETITIVO<sup>1</sup>**

Zamora Fernández María de los Dolores<sup>2</sup>

Rodríguez Ochoa María Yolanda<sup>3</sup>

López Palacios María de Lourdes<sup>4</sup>

## **Resumen**

Se realizó un análisis en los spas de la ciudad de Chignahuapan, Puebla México, para observar si se ha llevado a cabo una adecuada gestión en los mismos, determinando las analogías y divergencias que tienen entre sí, con el objetivo de encontrar las omisiones o fallas que se pueden dar en la gestión de los mismos que incluye aspectos tales como la capacitación de su capital humano y si se tiene una adecuada planeación para de esta manera proponer las estrategias más idóneas para mejorar la gestión, que los hagan más competitivos y se logre posicionar a corto o mediano plazo a la ciudad de Chignahuapan, Puebla como un destino de Turismo de Salud, aprovechando la vocación que tiene, por sus ya famosas aguas termales y los importantes atractivos naturales y culturales que le hicieron obtener el nombramiento de “Pueblo Mágico” en el año 2012, siendo este otorgado por la Secretaria de Turismo (SECTUR) a nivel federal. Es importante destacar el auge que ha tenido el “Turismo de Salud” en los últimos 10 años, por lo que han proliferado empresas que se denominan Spas, aunque no cuenten con las instalaciones adecuadas y sin una noción mínima para gestionar adecuadamente este tipo de empresas turísticas que ofrecen al turista múltiples posibilidades de relajación y mejora de la salud que debido al agitado ritmo de vida actual se requiere.

**Palabras clave:** Gestión, competitividad, turismo, salud, Spa

## **DIAGNOSIS OF THE MANAGEMENT IN THE SPAS OF THE CITY OF CHIGNAHUAPAN, PUEBLA. MEXICO WITH A COMPETITIVE APPROACH**

### **Abstract**

An analysis was carried out at the spas at the city of Chignahuapan, Puebla, Mexico, to observe if an adequate management has been accomplished in them, determining the analogies and divergences that they have with each other, with the objective of finding the omissions or failures that can be given in the management of the same that includes aspects

---

<sup>1</sup> La investigación fue financiada por los autores

<sup>2</sup> Facultad de Administración. Benemérita Universidad Autónoma Puebla (BUAP), México, 52 222 2295500 extensión 7766. [maestramarilolibuap@gmail.com](mailto:maestramarilolibuap@gmail.com)

<sup>3</sup> Facultad de Administración. Benemérita Universidad Autónoma Puebla (BUAP) Benemérita Universidad Autónoma Puebla (BUAP). [yolyturismobuap@yahoo.com.mx](mailto:yolyturismobuap@yahoo.com.mx)

<sup>4</sup> Facultad de Administración. Benemérita Universidad Autónoma Puebla (BUAP) [Lula\\_zepol@yahoo.com.mx](mailto:Lula_zepol@yahoo.com.mx)

such as the training of their human capital and if these have an adequate planning to propose the best strategies to improve management, to make them more competitive and achieve positioning in the short or medium term, the city Chignahuapan, Puebla as a Health Tourism destination, taking advantage of the vocation that it has for its already famous thermal waters and the important natural and cultural attractions that made it obtain the appointment of "Pueblo Magico". In 2012, this being granted by the Secretary of Tourism (SECTUR) at the federal level. It is important to highlight the boom that "Health Tourism" has had in the last 10 years, which has proliferated companies that are called Spas, although they do not have the adequate facilities and without a minimum notion to properly manage these types of companies tourist that offer the tourist multiple possibilities of relaxation and improvement of the health that due to the hectic pace of life current is required.

---

**Keywords:** Management, competitiveness, tourism, health, Spa

## **1. INTRODUCCIÓN**

Dentro del sector turístico existe un gran abanico de posibilidades para desarrollar actividades relacionadas con el turismo, el enfoque de esta investigación es en Turismo de Salud, específicamente en los Spas que son establecimientos que ofrecen al turista múltiples posibilidades de relajación y mejora de la salud. Así como determinar las omisiones o fallas que se dan en la gestión de los Spas, que incluye aspectos como la capacitación del personal (Cosmetólogas, fisioterapeutas, gerente de Spa, personal de limpieza, directivos del Spa), también observar si se está llevando a cabo una correcta planeación, y si los servicios ofrecidos están en relación directa con el precio- calidad, y acordes al segmento de mercado al que van dirigidos, el cumplimiento de estos factores hará que estos incrementen su competitividad.

Se analizará también como son sus instalaciones, salas de masaje, vapor, sauna, jacuzzis, etc. El tipo de aparatos que utilizan, como rayos Laser, Luz Pulsada, Cavitación etc. Si tienen libro de comentarios para medir la satisfacción del cliente respecto al servicio brindado, la hoja médica etc. Son los aspectos que los Spas actuales a veces no toman en cuenta, para mejorar el servicio y las instalaciones que ofrecen para hacer de los Spas un producto turístico de salud más competitivo.

## **2. ANTECEDENTES**

Los establecimientos de esparcimiento y ocio alcanzaron su máximo esplendor en la época del Imperio Romano. Un lugar donde buscaban alivio los guerreros exhaustos y lesionados.

Existen dos versiones sobre el significado de la palabra Spa: El origen latino de la palabra Spa "Salus per Aquam" que significa "salud a través del agua". O el nombre de una ciudad belga que, en tiempos romanos, era muy popular por sus baños de aguas termales. Se cree que la acepción actual del término está vinculada a la historia de esta localidad europea.

En la actualidad, se entiende que un spa es un establecimiento que permite la realización de terapias con el uso de agua. Suele tratarse de centros de salud, descanso y recreación que cuentan con diversos tipos de piscinas, saunas, hidromasajes y jacuzzis. Que ayudan a las personas a obtener relajación y disminución del estrés en una sociedad cada vez más exigente y complicada, tanto en lo laboral como lo familiar que repercute en la salud. (Pérez & Gardey, 2014)

En la actualidad, se entiende que un spa es un establecimiento que permite la realización de terapias con el uso de agua. Suele tratarse de centros de salud, descanso y recreación que cuentan con diversos tipos de piscinas, saunas, hidromasajes y jacuzzis. Que ayudan a las personas a obtener relajación y disminución del estrés en una sociedad cada vez más exigente y complicada, tanto en lo laboral como lo familiar que repercute en la salud.

Según las características del spa, es posible pasar una jornada recreativa en sus instalaciones o incluso quedarse varios días allí, pagando el coste extra por una habitación. De este modo, el spa funciona como un hotel que, entre sus prestaciones, incluye los mencionados servicios terapéuticos con agua, los cuales suelen complementarse con masajes, aromaterapia y otras prestaciones que apuntan a lograr una sensación de bienestar y relajación en el huésped. Pero existen también otro tipo de Spas no necesariamente instalados dentro de un hotel como por ejemplo el Spa de día, el Spa médico, Spa de crucero, Spa de bienestar, Club Spa, etc.

### **3. COMPETITIVIDAD**

En un mundo tan competido como el actual, es primordial que las empresas sean competitivas para poder mantenerse y posicionarse en el mercado. Por lo cual se tienen que diseñar estrategias, las cuales deben ser alcanzables. Se consideran 3 niveles de la organización: corporativo, negocio o competitivo y funcional.

La base de la competitividad requiere de innovación y creatividad lo que da por resultado la creación y mejora de las ventajas competitivas. Otros aspectos a tomar en cuenta son la rentabilidad y la sostenibilidad que son componentes indispensables para asegurar sus logros a lo largo del tiempo. (Batres & Calderón Díaz, 2007)

En el primer nivel de estrategia que es el corporativo, éstas se relacionan con el ámbito del producto, el ámbito geográfico. En cuanto al nivel competitivo o de negocio se hace referencia a las líneas de acción a seguir.

El segundo nivel de la estrategia es el competitivo o de negocio que tiene como fin mejorar el posicionamiento competitivo de todas y cada una de las unidades de negocio de la empresa para tener mayores ventajas competitivas sostenibles.

En cuanto al nivel funcional éste se centra en las acciones llevadas a cabo en diferentes áreas funcionales, para lograr una vinculación más significativa entre la dirección estratégica y otras disciplinas del campo de la dirección de empresas como la mercadotecnia, las finanzas, los recursos humanos o los sistemas de información, de acuerdo a la planificación y la implementación. (Garrido, 2016)

#### 4. CHIGNAHUAPAN

El Pueblo Mágico Chignahuapan, Puebla se ubica a una altitud 2,260 msnm, tiene una extensión territorial de 591.92 km<sup>2</sup>. (Turismo en México, 2008)

El Municipio se localiza dentro de la zona de los climas templados de la Sierra Norte; identificándose principalmente con los siguientes climas:

- Clima semifrío subhúmedo con lluvias en verano; temperatura media anual entre 5 y 12° C; temperatura del mes más frío entre -3 y, 18°C; precipitación del mes más seco menor de 40 milímetros; la precipitación invernal con respecto a la anual es entre 5 y 10.2 por ciento. En las cumbres del peñón del Rosario y en los Cerros Las Tablas, así como en el conjunto montañoso del extremo oeste.

Colinda al norte con Zacatlán, al sur con el estado de Tlaxcala y con el municipio de Ixtacamaxtitlán, al oriente con el municipio de Aquixtla y al poniente con el estado de Hidalgo. La cabecera municipal es Chignahuapan, localizada a una distancia de 98 kilómetros de la capital del estado. (Tianguis Turístico, 2018)

El significado de la palabra deriva del idioma Náhuatl: chicnahui, que significa «nueve»; atl, que significa «agua»; y el sufijo pan, que significa «sobre», «en». En conjunto quiere decir «sobre las nueve aguas». (Corazón de Puebla, 2018)

**Figura 1.** Localización geográfica del Estado de Puebla



Fuente: <https://www.pinterest.com.mx/pin/217228382004880968/>

**Figura 2.** Localización Geográfica del municipio de Chignahuapan



Fuente: [www.elclima.com.mx](http://www.elclima.com.mx)

#### **4.1. Chignahuapan, un pueblo mítico**

Chignahuapan es un lugar mítico por excelencia. Fray Benardino de Sahagún hacía mención de su hidrografía en *Historia General de las Cosas de Nueva España*, como “un río del infierno que se nombra Chiconahuapan”. Alfonso Caso refiere que la primera prueba del inframundo consiste en atravesar el “río Chinahupán” con la ayuda de un perro considerado sagrado.

Durante la conquista española, Antonio de Carvajal tenía la encomienda de Zacatlán y Chignahuapan; este último tomó el nombre de Santiago Chiquinahuitle, y en 1870 se convirtió en cabecera del distrito de Alatríste, por ello se le conoció durante mucho tiempo como Villa de Alatríste.

##### **4.1.1. Atractivos turísticos**

En la Plaza de la Constitución, en pleno centro, destaca la parroquia de Santiago Apóstol, del siglo XVI, cuya fachada de estilo barroco indígena es testimonio del espíritu indomable de los antiguos pobladores; con sus colores llamativos y trazos rústicos ostenta cierto simbolismo. Las gárgolas de piedra laterales con sinuosidades de serpientes guardaban en su silencio cada plegaria dirigida a Quetzalcóatl, como parte del sincretismo religioso.

**Figura 3.** Parroquia de Santiago Apóstol



Fuente: [Puebla.travel/es/iglesia-2015/item/parroquia-de-santiago-apostol-chignahuapan](http://Puebla.travel/es/iglesia-2015/item/parroquia-de-santiago-apostol-chignahuapan)

El altorrelieve superior de Santiago Apóstol sobre su caballo es muy importante, pues en realidad los indígenas solicitaban los favores del caballo, ya que consideraban que del friccionar de sus casquetes surgían los relámpagos que les enviaba el dios de la lluvia, Mixcóatl.

En la torre lateral derecha se ubica el primer reloj que produjo la famosa fábrica a la intemperie “El Centenario”, de Zacatlán.

El área de la plaza se encuentra rodeada por casas típicas de madera, paredes blancas y techos de tejas rojas, que aloja la policromía de un pintoresco quiosco hecho de maderas finas, con un presumible estilo mudéjar de principios del siglo XX.

Justo detrás de la parroquia está la Capilla de la Resurrección, en cuyo altar es evidente el talento del escultor José Luis Silva en un Cristo tallado en cedro rojo.

Destaca el Templo de la Inmaculada Concepción el cual tiene una sobria fachada hecha con piedras volcánicas y cintas mosaicales, donde se conserva una colosal escultura de la Virgen de la Inmaculada Concepción, obra que el artista chignahuapense José Luis Silva creara entre 1960 y 1966. La imagen se aloja en el altar mayor del templo del mismo nombre. La escultura, tallada en cedro rojo, tiene 14 m de altura, incluyendo los dos metros que mide la corona. Esta es una obra que hipnotiza por su colosal tamaño, en conjunción con una elegancia que, al mismo tiempo, despliega dulzura y firmeza.

**Figura 4.** La Inmaculada Concepción



Fuente: <http://municipiospuebla.mx/nota/2015-12-08/chignahuapan/celebran-virgen-de-la-inmaculada-concepci%C3%B3n-en-chignahuapan>

Chignahuapan se destaca por la fabricación de esferas pintadas a mano, con calidad de exportación. Existen más de trescientos talleres donde se puede apreciar el arduo proceso de dar luz a las esferas navideñas que han dado trascendencia nacional e internacional a Chignahuapan, que producen al año 60 millones de esferas aproximadamente. En la actualidad, el 1 y el 2 de noviembre se realiza la Feria Nacional del Árbol y la Esfera.

Otro atractivo interesante se ubica en el barrio de Ixtlahuaca, donde hay un templo único en su tipo, pues aloja un pequeño hongo petrificado encontrado milagrosamente en 1880, y que es venerado por los lugareños. Relata la leyenda, que un campesino observó en aquel hongo la imagen de Cristo crucificado, por lo que allí se levantó la iglesia del Honguito. Según el historiador poblano Ramón Kuri Camacho, hay dos aspectos importantes en el nacimiento de esta veneración: la tradición mística de hongos alucinantes y las estrategias de evangelización de los frailes mercedarios.

No se puede dejar de mencionar el Salto de Quetzalapan ubicado a ocho kilómetros del municipio rumbo a Zacatlán, Es una caída de agua de 100 metros sobre una poza de aguas termales, que cuenta con una zona recreativa, con actividades de aventura y deportes extremos, tirolesa, senderismo, tiro con arco, servicios de cafetería, área de palapas, asadores, sanitarios, estacionamiento y mirador. (Puebla es mi Destino, 2018)

**Figura 5.** Iglesia del Señor de la Salud o del Señor del Honguito



Fuente: <http://masdemx.com/2015/12/en-mexico-existe-un-santuario-para-rezarle-a-la-deidad-de-un-hongo/>

**Figura 6.** El Señor del Honguito



Fuente: <http://masdemx.com/2015/12/en-mexico-existe-un-santuario-para-rezarle-a-la-deidad-de-un-hongo/>

La región era rica en hongos (se han llegado a distinguir hasta 30 especies) y se practicaban rituales con ellos. Los religiosos aprovecharon esto para atraer la atención de los seguidores de hongos alucinógenos grabando imágenes en uno de ellos.

La iglesia del Honguito fue conocida como del Señor de la Salud y, posteriormente, de Nuestra Señora del Sagrado Corazón de Jesús.

Otro lugar interesante de dicho municipio es el jardín en donde se encuentra un sobresaliente quiosco de estilo mudéjar el cuál se construyó en 1871, el motivo de su construcción fue crear un espacio adecuado para las presentaciones y audiciones de “El Cuerpo Filarmónico”. Cuenta con una plataforma elevada y no tiene muros pues permanece abierto por todos sus lados. Su cubierta tiene 8 faroles y columnas o pilares. Se utiliza para dar espectáculos, es escenario de actuaciones de bandas y orquestas. Está decorado en color amarillo, azul y ocre. Bajo el entarimado se encuentra una fuente. En este jardín se recuerda también al famoso cómico mexicano, originario de este lugar “Capulina”. (Puebla es mi Destino, 2018)

**Figura 7.** Quiosco de Chignahuapan



Fuente: <http://chignahuapan.gob.mx/turismo-rural-2/>

**Figura 8.** Estatua de Capulina



Fuente: <https://www.elsoldepuebla.com.mx/espectaculos/gossip/capulina-nacio-en-el-pueblo-de-las-esferas>

#### 4.1.2. Gastronomía de Chignahuapan

Los platillos tradicionales que se pueden consumir en Chignahuapan son: el mole poblano, el chicharrón prensado, pollo en hongo, barbacoa de hoyo, escamoles (hueva de hormiga), tlacoyos, carnitas estilo Chignahuapan. Destacan las conservas de frutas principalmente de tejocote, los dulces de jamoncillo, pepita y piñón, dulce de leche, calabazates, las jaleas y pan de queso, siendo muy tradicionales los licores, sobre todo el llamado “catorce tortillas”, preparado con catorce hierbas diferentes. (Puebla Turista, 2018)

#### 4.1.3. Artesanías

Se produce principalmente loza de barro rojo, ollas, cazuelas y macetas, además de tejidos de lana, cobijas, capas y otras piezas de vestir. También se producen de manera artesanal los anteriormente mencionados dulces y licores de fruta.

Pero Chignahuapan se destaca especialmente por los más de trescientos talleres y fábricas productoras de esferas, los cuáles puede visitar el turista y asombrarse al ver el trabajo de artesanos figureros y decoradores dándole vida al vidrio soplado, las cuáles se venden dentro del país y son sujetas a exportación. (Visit México, 2018)

**Figura 9.** Esferas de Chignahuapan



Fuente:

<https://www.zonaturistica.com/calendario/610/feria-del-arbol-y-la-esfera-chignahuapan.html>

#### 4.1.4. Fiestas populares

Su Feria Regional se celebra del 22 al 30 de julio, con manifestaciones religiosas y profanas en honor a Santiago Apóstol, cuya fiesta se celebra el 25 de julio, en esta se presentan diferentes danzas como la de "Los Segadores"; "De los Negritos", de "Los Santiagos y de "Los Vaqueros". Además se elige a una reina de la feria. A la misma asisten peregrinos con velas, ofrendas florales y estandartes. El día 30 como clausura de la festividad se realiza la Feria de la Barbacoa y el Pulque (García, 2017)

De fines de octubre a mediados de noviembre se celebra la Feria del Árbol y la Esfera es una de las más tradicionales, miles de personas acuden a Chignahuapan a comprar variados adornos navideños artesanales, durante la misma se presentan espectáculos artísticos. (Mirón, 2017)

El 1° de Noviembre Día de Muertos, se lleva a cabo el Festival Nocturno de la Luz y de la Vida, en la laguna de Chignahuapan.

El 8 de diciembre se celebra la Inmaculada Concepción, se conmemora con misas, danzas y jaripeos, siendo muy importante la imagen de la virgen que se mencionó anteriormente en los atractivos turísticos. (Fernández Montes , y otros, 2018)

#### *4.1.5. Hoteles con Spa*

##### *4.1.5.1. Hotel Aguas Termales de Chignahuapan*

Este hotel funciona desde el año de 1934, cuenta con 65 habitaciones Junior Suite equipadas con tina de agua termal directa del manantial, pantalla de TV con 76 canales, teléfono, frigo bar, sofá cama

Debido a que el hotel se localiza en un balneario abierto al público, se cuenta con alberca privada para huéspedes, chapoteadero y jacuzzi termales, a 53°C., los cuales se pueden disfrutar durante el día o bien en una sesión de baño nocturna a la luz de las estrellas.

Se cuenta con elevador panorámico con vista a la cañada en la que se encuentra ubicado el hotel. El balneario anteriormente mencionado tiene: albercas techadas, al aire libre, familiares y privadas.

El Hotel posee el restaurante Hostería de la Sierra, en el que se incluyen los alimentos dentro de la tarifa de hospedaje, en el mismo se ofrece una gran variedad de platillos que incluyen exquisita comida típica poblana, antojitos mexicanos e incluso es posible elegir entre diversas opciones de deliciosos alimentos bajos en calorías elaborados a base de frutas y verduras. El fin de semana trabaja en modalidad de buffet. Las noches de sábado, días festivos, y temporada alta la cena es amenizada con música en vivo. En el hotel se puede disfrutar de un salón de juegos, servicio de té y café en la recepción, aperitivo de bienvenida, clase de aqua aerobics, caminata por el bosque, fogata con café y bombones con música y juegos, además cuenta con estacionamiento.

**Figura 10.** Panorámica del Hotel Aguas Termales de Chignahuapan



Fuente: [http://www.multitur.com.mx/des\\_chignahuapan.html](http://www.multitur.com.mx/des_chignahuapan.html)

En las instalaciones del hotel se cuenta con un Temazcal, en el cual se llevan a cabo tradicionales baños rituales prehispánicos aztecas generalizados entre las culturas mesoamericanas, aprovechando las propiedades del agua termal. Además de incorporar un ritual son terapéuticos y han sobrevivido gracias a la tradición oral de las comunidades indígenas, siendo su forma y características comparadas con la gestación en el vientre de una madre. Su significado proviene de la raíz nahua "Casa de Vapor" (Temaz=Vapor y Calli=Casa). Consiste en una estructura cerrada de pequeñas dimensiones en medio de la total oscuridad. En ella ingresan los participantes en el ritual y se introducen piedras porosas previamente calentadas al rojo vivo sobre las que se vierte una infusión de plantas medicinales para producir el vapor. Este vapor es manejado, dirigido y aprovechado gracias a la utilización de un ramo frondoso de plantas frescas con el que se abanica. Generalmente se entra desnudo para liberar las toxinas del cuerpo físico y astral. Actualmente, puede participar un número variable de personas dependiendo de las dimensiones del lugar, en la actualidad se introducen por lo general con traje de baño.

Este ritual es conducido por un guía (o temazcalero) que va aplicando una serie de prácticas de índole ritual como: masajes, aromaterapia, cantos, visualizaciones y ejercicios de meditación. Cuando el agua comienza a tocar las piedras, los participantes se ven inmersos en una gran nube de vapor en medio de la oscuridad más absoluta, lo cual genera una sensación de paz e inmensidad que envuelve todo el recinto. Actualmente se sabe que el temazcal tiene diferentes beneficios tales como la depuración de las vías respiratorias y el aparato digestivo, tonificando el sistema nervioso, ayuda en problemas óseos, musculares y gineco-obstétricos a través del calor del baño y las propiedades curativas de las distintas plantas medicinales que en él se utilizan. La relajación que la experiencia genera, incita a la introspección, la reflexión, la atención plena y hasta una dilatada percepción del transcurrir del tiempo.

**Figura 11.** Temazcal



Fuente: <https://tuespacio.com/experiencias-paraiso-del-temazcal/>

**Figura 12.** Interior del Temazcal



Fuente: <https://www.matrimonios.cl/wedding-planner/colibri-event-planners--e121023/fotos/21>

El Spa del hotel cuenta con baño de vapor y cabinas individuales en las que se ofrecen diferentes tipos de masajes y tratamientos, por ejemplo masajes relajantes, con piedras calientes, California champagne, holístico y diferentes tipos de tratamiento para la piel, los precios de estos van de \$675.00 a \$878.00 pesos mexicanos (de 30 a 40 euros).

El Hotel cuenta con variados paquetes, tales como el “paquete internet”, “paquete purifiques”, “paquete ahorres”, “paquete descanses”, “paquete reanimes” y “paquete animes”, todos incluyen la tina privada con agua termal en la habitación, el uso del estacionamiento, alberca privada para huéspedes, la caminata en el bosque, la fogata, el uso del salón de juegos, clases de aqua aerobics. La tarifa varía de acuerdo al número de noches, la temporada del año, y el tipo de masaje o tratamiento incluido, fluctuando desde \$1,199 pesos mexicanos por una noche (aproximadamente 52 euros), hasta \$8,198.00 pesos mexicanos (aproximadamente 356.00 euros), por un paquete de 3 noches, precio por persona en base a habitación doble. Los niños tienen una tarifa especial debido a que los alimentos para ellos están incluidos. (Aguas Termales de Chignahuapan, 2018)

#### *4.1.5.2. Cabañas Capulina*

Ubicado a 500 metros del Balneario de Aguas Termales. Tiene zoológico, admiten mascotas, área de juegos, área de estacionamiento y cabina de masaje, además el hotel cuenta con distintos tipos de cabaña:

- Cabaña estándar: la cual tiene una estancia con sofá cama, desayunador para 2 personas y chimenea, recámara con 1 cama matrimonial o 2 camas individuales, baño completo, Wi-Fi y Smart TV. Su tarifa por persona es de \$425.00 pesos por noche (aproximado en euros 18.50)
- Cabaña Master Suite: Con capacidad para 6 personas, tiene sala/comedor con sofá cama, chimenea, cocineta sin utensilios, fregadero, una recámara principal con cama matrimonial y tocador, una segunda recámara con dos literas individuales y escritorio,

baño completo, Wi-Fi y Smart TV. Con una tarifa promedio por noche por persona de \$390.00 pesos mexicanos (aproximadamente 17 euros).

- Cabaña Master de Lujo: Cuenta con una capacidad total para 6 personas y tiene las mismas instalaciones que la anterior, siendo un poco más amplia y mejor mobiliario, el costo por noche por persona es de \$520.00 pesos mexicanos (aproximadamente 23.00 euros).
- Cabaña Master Jacuzzi: Cuenta con recamara principal con cama *queen*, tocador, Wi-Fi y Smart TV. la segunda recamara con dos camas individuales, Wi-Fi, y sala con Wi-Fi y Smart TV y baño completo con jacuzzi, el costo por persona por noche oscila alrededor de \$750.00 pesos mexicanos (aproximadamente 33 euros)
- Cabaña Mega 1: Contiene sala, chimenea, una recamara con cama matrimonial, tocador y baño completo y un ático con 3 camas matrimoniales, sala y baño completo, un porche con vista al río, Wi-Fi y Smart TV. El costo de la cabaña por persona es de \$2,050.00 pesos mexicanos por noche (89.00 euros), el costo por adulto adicional es de \$190.00 pesos mexicanos (8.25 euros) y los menores de 11 años pagan \$100.00 pesos mexicanos o (4.34 euros).
- Cabaña Mega 2: Tiene una sala con chimenea, porche con vista al río, una recamara con dos literas individuales en planta baja y un ático con 3 camas matrimoniales y dos camas individuales en planta alta, dos baños completos, Wi-Fi y Smart TV. El costo de la cabaña es de \$4900.00 pesos mexicanos (aproximadamente 213.00 euros), el costo por adulto adicional \$190.00 pesos mexicanos (aproximadamente 8.25 euros) y el costo por menor \$100.00 pesos mexicanos o (4.34 euros aproximadamente)
- Tienen cabañas a la venta. (Cabañas Capulina, 2018)

**Figura 13.** Cabañas Capulina



Fuente: <http://www.xn--cabaascapulinachignahuapan-krc.com>

**Figura 14.** Cabina de Masaje



Fuente: <http://www.xn--cabaascapulinachignahuapan-krc.com>

#### 4.1.5.3. *Hotel 9 Manantiales*

Se inauguró en abril de 2011, se ubica en el corazón de la emblemática Laguna de Almoloya en Chignahuapan. Su estilo combina elementos tradicionales de la arquitectura regional como teja y piedra. Integrado por 23 habitaciones, este hotel posee un Spa “Sueño Mágico” con el fin de la sanación del cuerpo, mente y espíritu a través de los aromas de aceites esenciales, tienen una sala para este tipo de sesiones y una tina de hidromasaje. Los masajes oscilan de \$400 a \$800 pesos (18€ a 36€). En este hotel se encuentra El Bar “La Esfera” en la parte superior con una agradable vista en el que se ofrecen bebidas de la región, además de contar con una cafetería denominada “Tres elementos” donde se puede tomar el desayuno incluido con productos regionales. Tiene asimismo servicio de estacionamiento

Cuenta con diferentes tipos de habitaciones:

- Junior: Cama Queen size, sofá cama, pantalla plana LCD y Wi-Fi. Diseñada para recibir a personas con problemas de movilidad. Ocupación máxima: 2 personas.
- Junior Suite: Equipada con cama King size, pantalla LCD y Wi-Fi.. Ocupación máxima: 2 personas.
- Habitación Doble: Espaciosa y confortable, equipada con dos camas Queen size, pantalla LCD, Wi-Fi. Ocupación máxima: 2 Adultos y 2 Menores de 12 años.
- Habitación doble especial: Con dos camas queen size, pantalla LCD y Wi-Fi. Ocupación máxima: 2 Adultos y 2 Menores de 12 años.
- Master Suite: Equipada con cama King size, sofá cama, jacuzzi, comedor y dos pantallas LCD. Ocupación máxima: 2 personas.

Las tarifas oscilan de \$1,141.00 pesos mexicanos (aproximadamente 50 euros) a \$1,351.00 pesos mexicanos (aproximadamente 59 euros). (Hotel 9 Manantiales, 2018)

**Figura 15.** Panorámica del Hotel 9 Manantiales



Fuente: <http://www.hotel9manantiales.com.mx/>

**Figura 15.** Cabina de Masaje



Fuente: <http://www.hotel9manantiales.com.mx/>

## **5. METODOLOGÍA**

Esta investigación fue de tipo Exploratorio, con el fin de familiarizarse con el problema de estudio, seleccionar los recursos y procedimientos disponibles, así como la investigación de tipo Descriptiva, que tiene por objeto exponer las características de los fenómenos a estudiar y es de carácter diagnóstico, así como los métodos de investigación Analítico que consiste en descomponer el todo en partes para comprender a fondo el tema a tratar, e Inductivo que va de lo particular a lo general, ya que los resultados de ésta investigación, podrán servir de base para otras similares en cuanto a objeto y problemática.

Los instrumentos para la investigación de campo fueron la observación directa, la entrevista y el cuestionario, que aportaron la información necesaria para la obtención de resultados.

La investigación de campo se llevó a cabo de julio a diciembre de 2017 y se contó con la colaboración de dos estudiantes de la Licenciatura en Administración Turística que cursaban la asignatura de Administración de Empresas de Recreación y Spas para llevar a cabo el levantamiento de encuestas, las autoras de la presente investigación realizaron una visita a Chignahuapan y sus hoteles para realizar entrevistas y observación directa.

Con lo anteriormente expuesto, se podrá obtener información importante para diagnosticar si la Gestión de los Spas en Chignahuapan es adecuada y competitiva.

### **5.1. Muestreo y Recolección de Datos**

El cuestionario se aplicó a turistas tanto nacionales como extranjeros, en los tres hoteles de Chignahuapan que cuentan con servicios de Spa, en los meses de agosto y septiembre de 2017, utilizando el muestreo por conveniencia el cual consiste en una técnica comúnmente usada, en el que se obtiene una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Debido a que los individuos empleados en la investigación se seleccionan al estar disponibles, no porque hayan sido elegidos mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población. (Ochoa, 2015)

Se tomó una muestra representativa de 200 turistas que se encontraban hospedados en alguno de los hoteles con spa o servicios relacionados, por considerar que en cuanto a la observación directa, las investigadoras se dieron a la tarea de visitar y analizar cómo se encuentran los spas de los hoteles: Aguas Termales de Chignahuapan, 9 Manantiales y Cabañas Capulina, en cuanto a la capacitación y competitividad.

## **6. RESULTADOS**

Chignahuapan sobresale y es el objeto de estudio de esta investigación por sus famosas aguas termales y los tres hoteles que cuentan con servicios de Spa, lugares en los que se aplicaron los instrumentos de investigación.

### **6.1. Cuestionario Aplicado**

#### CUESTIONARIO

Se está realizando un estudio sobre la gestión de Spas en la Ciudad Chignahuapan Puebla, por lo que le solicito su apoyo al contestar la siguiente encuesta.

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Género: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo se enteró de que en la ciudad de Chignahuapan, Puebla cuenta con aguas termales y spas?

a) internet \_\_\_\_\_ b) agencia de viajes \_\_\_\_\_ c) T.V. d) recomendación \_\_\_\_\_

- e) otros \_\_\_\_\_
2. ¿El hotel Spa que eligió está cumpliendo con sus expectativas?  
SI\_\_\_ NO \_\_\_
3. ¿Cuál es su opinión sobre las instalaciones del Spa?  
Excelente\_\_\_\_\_ Buena\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Mala\_\_\_\_\_
4. ¿Cómo ha sido la atención y el servicio que ha recibido desde que llegó al hotel?  
Excelente\_\_\_\_\_ Buena\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Mala\_\_\_\_\_
5. ¿Considera que el personal del Spa se encuentra capacitado para cumplir sus funciones?  
SI\_\_\_ NO \_\_\_
- ¿Por  
qué? \_\_\_\_\_
6. ¿Qué sugerencia haría para mejorar los servicios del spa?
- a) capacitar más al personal\_\_\_\_\_ b) mejorar la calidad en los servicios\_\_\_\_\_
- c) mejorar las instalaciones\_\_\_\_\_ d) contar con mejores aparatos y productos\_\_\_\_\_
- e) otros \_\_\_\_\_
7. ¿Considera que hay una buena relación entre precio y calidad en los servicios que ofrece el Spa? SI\_\_\_ NO \_\_\_
8. ¿Cuántos días permanecerá en el hotel Spa? a) 1 a 2 días\_\_\_ b) 3 a 4 días\_\_\_ c) 5 o mas\_\_\_
9. ¿El nombramiento de Chignahuapan como Pueblo Mágico influyó en su elección?  
SI\_\_\_ NO \_\_\_
10. ¿Qué atractivo cultural y natural de Chignahuapan seleccionaría para visitar?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## **6.2. Gráficas**

A continuación se muestran los resultados de los doscientos cuestionarios aplicados a huéspedes de los hoteles anteriormente mencionados.

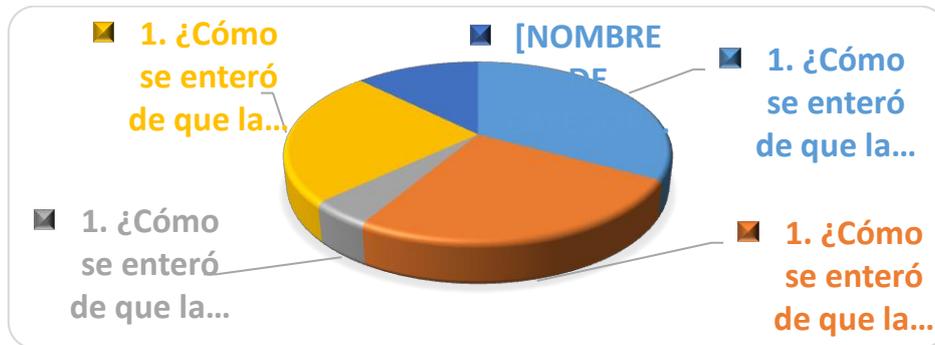
El 7% de los encuestados es de procedencia internacional y el 93% nacional.

El 44% de los encuestados es profesionista, el 22% empleados, el 17% estudiantes, 11% amas de casa y 6% otros.

Respecto al rango de edad el 28.5% comprende de 19 a 28 años; el 16% comprende de 29 a 38 años; el 21% comprende 39 a 48 años; el 22% comprende de 49 a 58 años y 12.5% de 59 años en adelante.

En cuanto al género el 52.5% fueron hombres y 47.5% mujeres

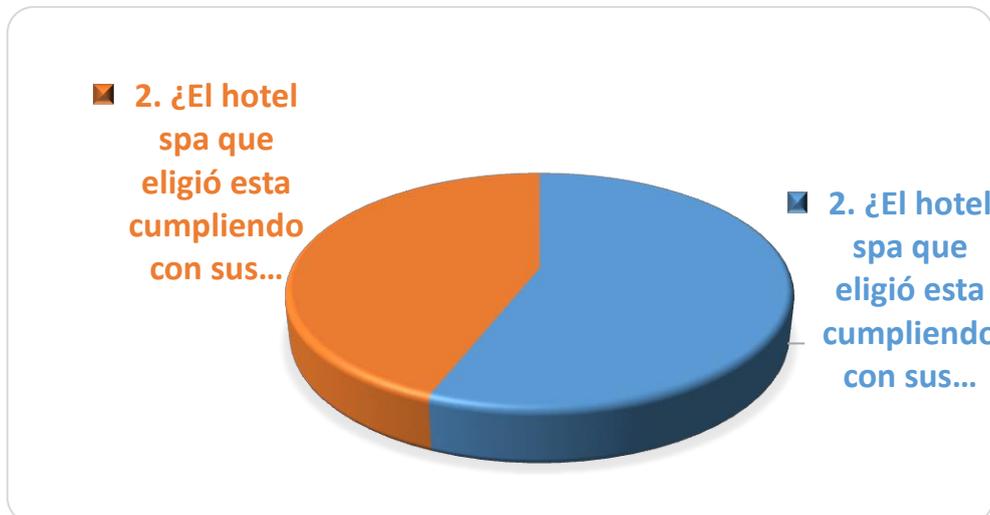
**Gráfica 1.** ¿Cómo se enteró de que en la ciudad de Chignahuapan, Puebla cuenta con aguas termales y spas?



Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la gráfica 1 la mayoría de los encuestados se enteró por medio de internet, seguido por recomendación, agencia de viajes y un mínimo de personas por televisión.

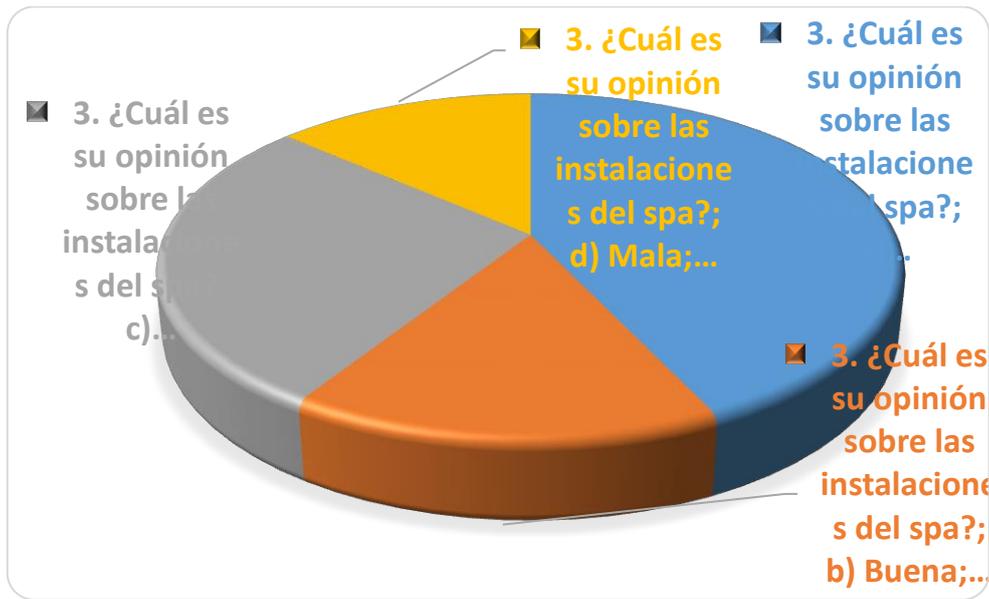
**Gráfica 2.** ¿El hotel Spa que eligió está cumpliendo con sus expectativas?



Fuente: Elaboración Propia

Como se aprecia en la gráfica más de la mitad de los encuestados opina que el hotel elegido sí cumple con sus expectativas. La mayoría indicó que es de excelente a buena.

**Gráfica 3.** ¿Cuál es su opinión sobre las instalaciones del Spa?



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los huéspedes opinó que las instalaciones son excelentes solo una minoría opinó que son malas

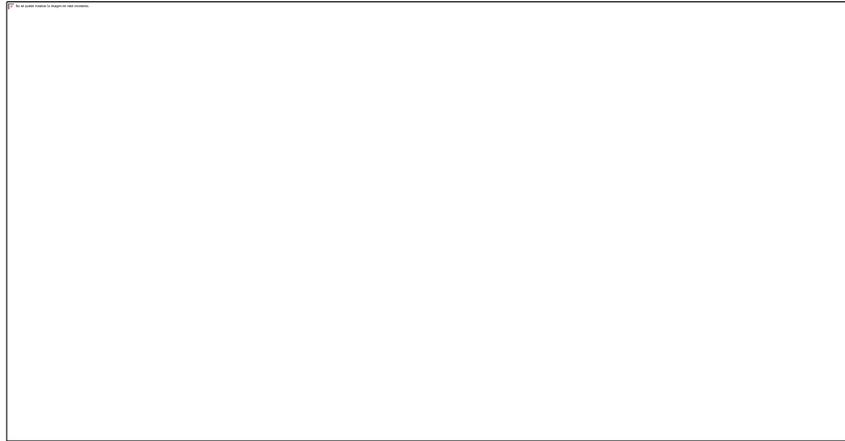
**Gráfica 4.** ¿Cómo ha sido la atención y el servicio que ha recibido desde que llegó al hotel?



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de respuestas se inclinó hacia una opinión de excelencia en cuanto a la atención y servicio, solamente una pequeña minoría opinó negativamente.

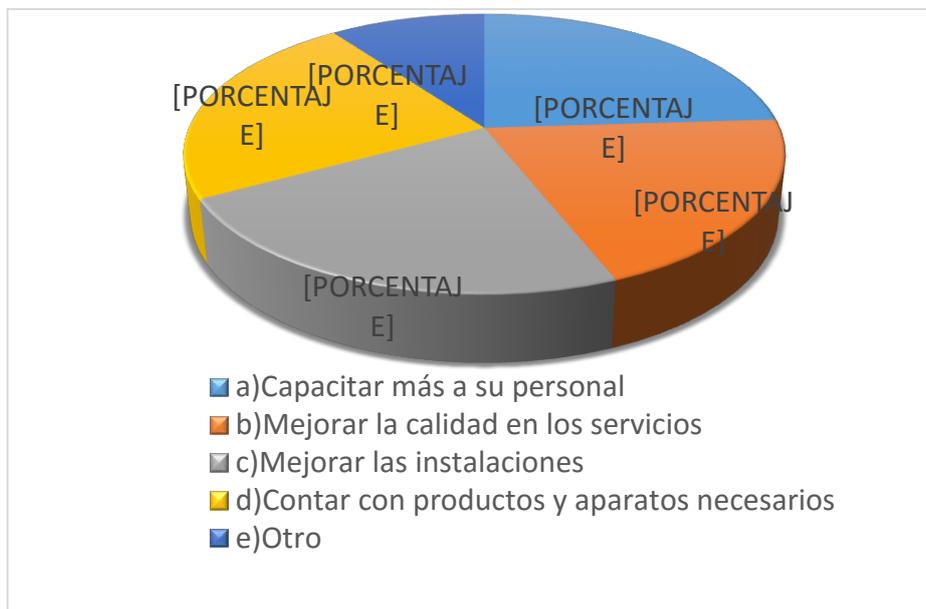
**Gráfica 5.** ¿Considera que el personal del Spa se encuentra capacitado para cumplir sus funciones?



Fuente: Elaboración Propia

Más de la mitad de encuestados consideró que el personal del Spa estaba capacitado, aunque la proporción de respuesta negativa está muy cercana. Algunas personas opinaron que el personal tenía formación profesional especializada en relación a un Spa, algunos que se han aplicado este tipo de tratamientos en otros Spas consideraron mejor capacitado al personal en una experiencia previa.

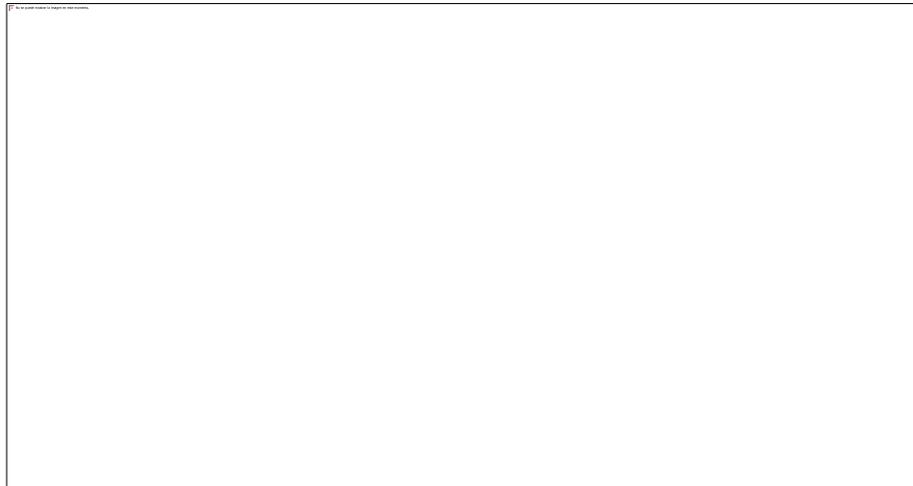
**Gráfica 6.** ¿Qué sugerencia haría para mejorar los servicios del spa?



Fuente: Elaboración Propia

Casi todos opinaron que se requiere mejorar la capacitación, las instalaciones y los aparatos y productos utilizados en los Spa.

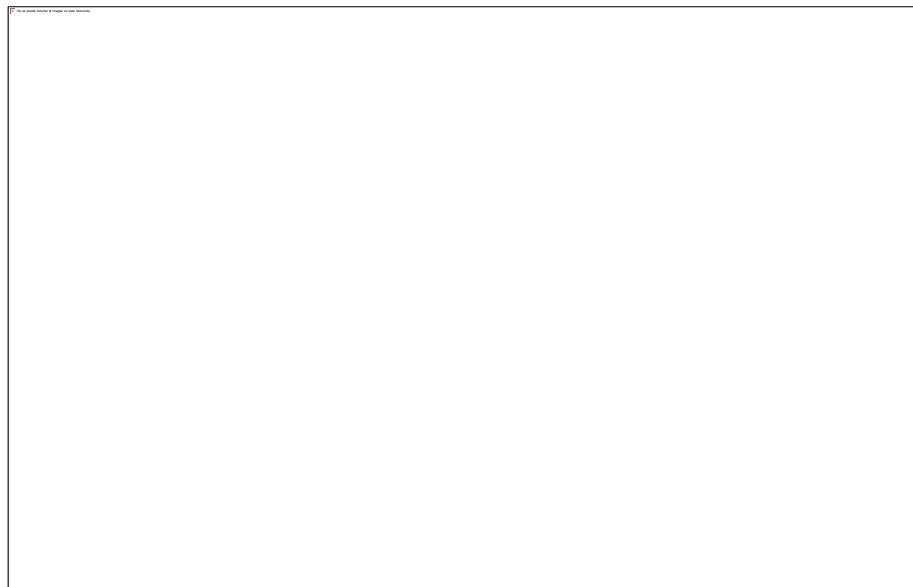
**Gráfica 7.** ¿Considera que hay una buena relación entre precio y calidad en los servicios que ofrece el Spa?



Fuente: Elaboración Propia

Un poco más de la mitad de los huéspedes opinó que la relación precio calidad es adecuada.

**Gráfica 8.** ¿Cuántos días permanecerá en el hotel Spa?



Fuente: Elaboración Propia

En la Gráfica anterior se observa que la mayoría de personas tienen una estancia promedio de una o dos noches.

**Gráfica 9.** ¿El nombramiento de Chignahuapan como Pueblo Mágico influyó en su elección?



Fuente: Elaboración Propia

Con una Mínima diferencia se opinó que si influye el nombramiento de Pueblo Mágico para elegir Chignahuapan como destino.

**Gráfica 10.** ¿Qué atractivo cultural y natural de Chignahuapan seleccionaría para visitar?



Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los encuestados consideró que los atractivos turísticos que motivaron más su visita, fueron las aguas termales, Cascada de Quetzalapan, la Laguna de Almoloya, la fábrica de esferas, el zócalo y la Iglesia de la Inmaculada Concepción

### **6.3. Análisis e Interpretación de Resultados**

Como se observó en las gráficas los medios más efectivos de comunicación por los que los turistas se enteraron de los Spas en Chignahuapan fueron internet, seguido por recomendación, agencia de viajes y un mínimo de personas por televisión. Un aspecto favorable en los resultados de la encuesta fue que los hoteles cumplieron con sus expectativas, debido a que las instalaciones, la atención y el servicio las consideraron excelentes según opinión de la mayoría.

En cuanto a la profesionalización del personal que atiende el servicio de Spa la respuesta no fue tan favorable, debido a que sus clientes tenían parámetros de comparación con otros Spas, tanto en lo que se refiere a la capacitación del personal, instalaciones, productos utilizados y aparatología, sin embargo, consideran que manejan precios competitivos y equilibrados en cuanto a la relación precio-calidad

Se observó que la estancia promedio es solamente de una o dos noches principalmente los fines de semana, y de la misma manera que al ser Chignahuapan un Pueblo Mágico hace más atractivo ese destino al tener una serie de atractivos que el turista puede conocer, además de actividades que tiene opción a realizar en el lugar, lo que favorecerá el incremento de la afluencia turística.

Como parte de esta investigación se consultó el sitio web de Trip Advisor, en el que los turistas voluntariamente emiten su opinión, la cual puede variar mucho de acuerdo a la experiencia vivida y a su parámetro de comparación, resumiendo los comentarios más frecuentes.

Del Hotel Aguas Termales de Chignahuapan las observaciones fueron que tiene un excelente servicio, que es muy limpio y acogedor, que la comida y el precio son adecuados y su ubicación es privilegiada. Sugieren a otros visitantes hospedarse en la parte alta del hotel para disfrutar mejor el panorama.

Acerca del Hotel 9 Manantiales la mayoría coincidió en que tienen un excelente servicio de restaurant, aunque su horario es muy reducido, muchos opinaron que su personal es muy atento, y destacan su comodidad, limpieza y vista panorámica, sugieren un gimnasio y muchos piensan regresar. Recomiendan las habitaciones en los últimos pisos que ofrecen una hermosa vista a la laguna.

Por último de las Cabañas Capulina muchos consideran su alojamiento excelente con un precio accesible, personal muy amable y atento, sin embargo algunos lo consideran caro y con mal servicio respecto a los alimentos debido a que se tiene que avisar con anticipación si se va a requerir comida para que la preparen previa solicitud. Una ventaja para algunas personas es que admiten mascotas.

Se realizaron seis entrevistas a los tres hoteles mencionados anteriormente, principalmente a los responsables del área de spa, cosmetólogas y/o masajistas. En cuanto al

hotel Aguas Termales de Chignahuapan nos comentaron que el proceso de reclutamiento y selección de personal se realiza de manera adecuada, por lo que están bien preparados para brindar un buen servicio, también consideraron que cuentan con los insumos necesarios para ofrecer un servicio satisfactorio, además de que se les otorga un permiso al año pagado para recibir cursos de capacitación, en cuanto a su percepción económica consideran que es la adecuada para la región geográfica, además de que en ocasiones reciben propinas y están a gusto con el clima laboral.

En este hotel cada miembro del personal sigue una descripción de puesto clara y concisa en la que expresa cuáles son sus obligaciones y responsabilidades dentro de su categoría: Dirección, Gerente de operaciones, coordinadora, masajista, facialista, esteticista, jefe de terapeutas, recepcionista, auxiliares de limpieza.

En cuanto al Hotel 9 Manantiales los entrevistados dijeron sentirse comprometidos con la empresa y que es muy agradable y motivante trabajar en un lugar con la vista panorámica a la Laguna de Almoloya, pero les gustaría recibir más capacitación orientada al turismo de salud.

Respecto al Hotel Cabañas de Capulina el área de Spa es pequeña debido a que solo cuentan con una cabina para masajes por lo tanto no hay un responsable de la misma y cuando un cliente requiere de este servicio el personal de recepción lo solicita externamente, debido a que es un hotel más familiar y el servicio de Spa no es tan solicitado por los huéspedes.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Al finalizar la presente investigación el diagnóstico que se obtuvo de los tres hoteles analizados: Hotel Aguas Termales de Chignahuapan, Hotel 9 Manantiales y Cabañas Capulina se observó que el más identificado con el Turismo de Salud es el primero por contar con una infraestructura adecuada en relación al área de Spa, personal capacitado y un servicio excelente en cuanto a la gestión general del hotel haciéndolo el más competitivo de la ciudad de Chignahuapan. Su ventaja competitiva es ser el único que posee las aguas termales.

El Hotel 9 Manantiales también cuenta con un excelente servicio en general, sin embargo se detectaron oportunidades de mejora en los servicios que ofrece principalmente los relacionados con Alimentos y Bebidas, además de complementar sus instalaciones con un gimnasio, en cuanto a su gestión se encontró que deben adecuar su planeación estratégica y requieren mejorar varios aspectos en cuanto a organización y control.

En las Cabañas Capulina se cuenta solo con una cabina para masajes por lo que si quieren ser competitivos respecto a Turismo de Salud deben de mejorar su infraestructura para posicionarse como un Hotel Spa. También es necesario mejorar la gestión y capacitación de su personal, logrando de esta manera ser más competitivo.

En cuanto a la ciudad de Chignahuapan es indiscutiblemente un destino con un gran potencial turístico por la variedad y singularidad de atractivos naturales y culturales que posee que lo hicieron obtener el Nombramiento de Pueblo Mágico, pero no ha desarrollado suficientemente su vocación de Turismo de Salud, como otros destinos nacionales tales como Tepoztlán, Ixtapan de la Sal e incluso Atlixco en el estado de Puebla. Requiere una mayor

promoción, más hoteles que cuenten con spa y adecuada gestión en los mismos, lo cual lo haría un destino más competitivo en el estado de Puebla y a futuro lograr posicionarse a nivel nacional e internacional.

Se recomendará a los Hoteles que cuentan con Spa enfocar sus esfuerzos promocionales en la utilización de internet (sitios web, Facebook, Trip Advisor, etc.), y agencias de viajes, que son los menos costosos y los más efectivos para atraer al turismo nacional e internacional y conocer las opiniones de los turistas que experimentaron el servicio de estos hoteles.

Se propone que el responsable del reclutamiento y selección del personal se cerciore de que el aspirante cuente con los estudios y experiencia especializados en los tratamientos que oferta su Spa, además de tener y mantener un programa constante de capacitación y usar productos de calidad y aparatos de vanguardia.

Se sugiere a los hoteles monitorear los precios y calidad de su competencia, y en especial a los hoteles 9 Manantiales y Cabañas Capulina hacer promociones que incluyan paquetes con un mayor número de noches a un precio atractivo, dirigiéndolas a un mercado con mayor disponibilidad de tiempo, por ejemplo, personas de la tercera edad, jubilados o pensionados para lograr aumentar la estancia promedio y esto dará como resultado el incremento de la rentabilidad.

Se recomienda a las autoridades municipales, en especial del sector turismo mantener las condiciones que lograron que Chignahuapan obtuviera el nombramiento de Pueblo Mágico, continuar mejorando la infraestructura y difundir más este importante destino turístico.

Se sugiere establecer alianzas entre los diferentes prestadores de servicios turísticos y entre los mismos, el sector público, en concordancia con la sociedad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### *Libros*

Batres, R., & Calderón Díaz, L. (2007). *Competitividad y Desarrollo Internacional (como lograrlo en México)*. México, D.F.: Mc. Graw Hill.

### *Internet*

*Aguas Termales de Chignahuapan*. (2018). Obtenido de <http://www.termalchignahuapan.com.mx/actividades.html>

*Aguas Termales de Chignahuapan*. (2018). Obtenido de <http://www.termalchignahuapan.com.mx/>

*Aguas Termales de Chignahuapan*. (2018). Obtenido de <http://www.termalchignahuapan.com.mx/>

*Cabañas Capulina*. (2018). Obtenido de <http://www.xn--cabaascapulinachignahuapan-krc.com/cabanas-en-venta/>

*Cabañas Capulina*. (2018). Obtenido de <http://www.xn--cabaascapulinachignahuapan-krc.com/>

*Corazón de Puebla*. (2018). Obtenido de <http://www.corazondepuebla.com.mx/chignahuapan.html>

*International Journal of Scientific Management and Tourism* (2018) 4-2: 589-615, Zamora, M.D., Rodríguez, M.Y. & López, M.L.: “Diagnóstico de la gestión en los spas de la ciudad de Chignahuapan, Puebla. México con un enfoque competitivo ”

Fernández Montes , J. R., Hernández Teolino, P., Enriquez Díaz, J., Contreras Vergara , G., Rosas Jiménez , J. E., & Sánchez Rovirosa, S. (2018). *Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México*. Obtenido de Estado de Puebla:  
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/municipios/21053a.html>

García, G. (18 de Julio de 2017). *Invitan a la Feria de la Barbacoa y el Pulque 2017 en Chignahuapan*. Obtenido de Municipios: <https://www.ineventos.com/mx/blog/logistica-eventos.aspx>

Garrido, J. (24 de Mayo de 2016). *Garrido Fresh Mentoring*. Obtenido de  
<https://www.garridofreshmentoring.com/competitividad-y-gestion-por-procesos/>

*Hotel 9 Manantiales*. (2018). Obtenido de <http://www.hotel9manantiales.com.mx/>

Hotel, 9. M. (2018). Obtenido de <http://www.hotel9manantiales.com.mx/>

*INAFED*. (2010). Obtenido de Enciclopedia de los Municipios de Delegaciones de México:  
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/index.html>

Mirón, V. (2017). *México Desconocido*. Obtenido de <https://www.mexicodesconocido.com.mx/no-te-pierdas-la-feria-nacional-del-arbol-y-la-esfera-en-chignahuapan.html>

Ochoa, C. (29 de Mayo de 2015). *Netquest*. Obtenido de  
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>

Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/spa/>

*Puebla es mi Destino*. (2018). Obtenido de <http://puebla.travel/es/ver-hacer/sitios-de-interes/espacios-naturales-3/item/quiosco>

*Puebla es mi Destino*. (2018). Obtenido de <http://puebla.travel/es/ver-hacer/sitios-de-interes/espacios-naturales/item/salto-de-quetzalapan>

*Puebla es mi Destino*. (2018). Obtenido de <http://puebla.travel/es/ver-hacer/sitios-de-interes/espacios-naturales/item/salto-de-quetzalapan>

*Puebla Turista*. (2018). Obtenido de <https://puebla.turista.com.mx/info/Chignahuapan>

*Tianguis Turístico*. (2018). Obtenido de <https://www.pueblaaldia.com/tianguis/chignahuapan.php>

*Turismo en México*. (16 de Marzo de 2008). Obtenido de  
<http://www.turismoenmexico.com.mx/puebla/chignahuapan/>

*Visit México*. (2018). Obtenido de <https://www.visitmexico.com/es/actividades-principales/chignahuapan/conoce-chignahuapan-pueblo-de-artesanos>