

LOS SERVICIOS DE SPA. UN ANÁLISIS DESDE LA OFERTA TURÍSTICA EN CIUDAD VALLES

VANESSA ZÚNIGA PÉREZ¹

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, vanessazp0712@hotmail.com

ALMA RAFAELA BOJÓRQUEZ VARGAS²

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, bojorquezalma@yahoo.com

RESUMEN

Este tipo de negocios en la región son un mercado rentable para las personas que decidan visitar la Huasteca Potosina, pues estos lugares contribuirán a que Ciudad Valles sea un destino atractivo, ofreciendo lugares donde los turistas y personas residentes disfruten de un rincón de relajación, se investigó a cerca de algunas tendencias que se realizan alrededor del mundo en cuanto a lugares de descanso, las diferencias y significados de diferentes tipos de Spa, entre ellos, Spa de Salud, Spa de día, Spa urbano, Hotel Spa, Resort Spa y Spa de destinación, Spa de bienestar, etc. Así como lo es el Spa Los Lirios, que es un lugar que tratará de aportar algo no solo a los turistas sino a la comunidad, ofertando trabajo dentro del spa y también como proveedores las personas que residen en la Huasteca Potosina, como por ejemplo comprando plantas medicinales, entre otras cosas, se hizo un análisis de mercado para descubrir oportunidades y amenazas que pueden impactar positivamente o negativamente el ingreso al mercado. También se hizo un estudio de la competencia para saber que empresas son directas e indirectas, si es posible llevar acabo el Spa o si la competencia no lo permitirá.

PALABRAS CLAVE

Turismo – Turismo de Salud – Lugares Turísticos o Atractivos Turísticos - Turismo rural o ecoturismo.

ABSTRACT:

This type of business in the region is a profitable market for people who decide to visit the Huasteca Potosina, because these places will contribute to Ciudad Valles being an attractive destination, offering places where tourists and residents can enjoy a corner of relaxation. investigated about some trends that are made around the world in terms of resting places, differences and meanings of different types of Spa, including Health Spa, Day Spa, Urban Spa, Spa Hotel, Spa Resort and Spa of destination, wellness Spa, etc. As is the Spa Los Lirios, which is a place that will try to contribute something not only to tourists but to the community, offering work within the spa and also as suppliers to people who live in the Huasteca Potosina, such as buying medicinal plants, among other things, a market analysis was made to discover opportunities and threats that can positively or negatively impact the entry to the market. A study of the competition was also done to know which companies are direct and indirect, if it is possible to carry out the Spa or if the competition will not allow it.

KEYWORDS

Tourism – Healt tourism – Tristic places or Atractive Places – Rural Tourism or Ecotourism.

Tema a debatir: Administración y desarrollo del sector turístico

¹ Estudiante del 8vo semestre de la Licenciatura en Turismo Sustentable en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca. en Ciudad Valles, San Luis Potosí, México.

² Profesora Investigadora de Tiempo Completo en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, adscrita a la carrera de Turismo Sustentable en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca, en Ciudad Valles, San Luis Potosí, México.

1. INTRODUCCIÓN

En el municipio de Ciudad Valles existen pocas o nulas áreas de recreación y no solo turística, no se encuentra una gran variedad de cosas por hacer, también se han escuchado comentarios de la boca de algunos turistas que en Ciudad Valles hay una escasez de lugares por visitar, cuando los turistas llegan de sus viajes con alguna operadora, estas personas buscan cosas por hacer y es de saberse que normalmente las tiendas comerciales que se encuentran en el centro, cierran a temprana hora, y este problema no solo afecta a los turistas, sino también a las personas que son residentes, muchas veces las personas buscan un lugar donde pasar el rato o un lugar donde relajarse y sentirse seguros, es por tanto que surgió la propuesta de un lugar de relajación en donde las personas puedan disfrutar, puedan sentirse cómodos y descansar después de un largo día. Spa Los Lirios, es un lugar de escape, aparte de ser un lugar de relajación, cómodo y con un buen horario, este lugar toma parte en cuanto a la sustentabilidad, sabiendo manejar sus aguas residuales, así como virginia y Lilia (Jabardo Pereda, 2016) hablan sobre la escasez del agua tanto en la huasteca potosina como en el mundo y de cómo los últimos años se le ha prestado una mínima atención a este caso, así que el Spa Los Lirios hará utilización de biopiscinas, así como hace mención Juan José que la cloración es el método desinfectante normalmente ocupado en albercas privadas y públicas, sin embargo se ha descubierto que la constante exposición a la cloración, causa efectos en la salud. (Rodríguez, 2011) Y después de cierto tiempo la alberca tiene que vaciarse para poder lavar las paredes de esta y evitar que se forme una capa de lama, al contrario de la utilización de biopiscinas, con estas se evita la utilización de productos desinfectantes de piscinas, ya que lo que se utiliza para desinfectar el agua son las plantas, evitando así el desperdicio de agua y las consecuencias en la salud. El spa también es consciente de la educación ambiental, para tratar de educar no solo a los turistas sino a todas las personas que asistan al lugar, se espera tener un aporte a Ciudad Valles en cuanto al crecimiento de lugares por visitar.

En la actualidad los spas constituyen una gran relevancia, puesto que la sociedad en general maneja un estilo de vida acelerado, es por esto mismo que las empresas toman en cuenta y consideran la importancia de brindar un espacio en el cual se puedan incorporar en las rutinas diarias, prácticas y técnicas de relajación que sirven para ayudar a prevenir y mejorar enfermedades, una de las principales causadas por el trabajo es el estrés, mental y físico, renovando así la energía de los trabajadores, para que su ánimo se eleve y que así el Spa Los Lirios contribuya a que en las empresas exista una mayor productividad.

Es por esto que el Spa Los Lirios es un proyecto que quiere proyectar la salud, el cuidado, la delicadeza y el bienestar. No solo se encuentra enfocado en ofrecer los servicios a nivel empresarial, los recursos que se generan también para las personas que quieran sentirse libres del estrés que genera el día a día. Es un espacio productivo, de relajación que hace utilidad de recursos naturales para así poder lograr sentirse mejor mental, emocional y físicamente.

Para la gestión del Spa Los Lirios fue necesario de un proceso de planeación, trabajando a través de un estudio de mercado el cual habla de las ventajas competitivas y de igual manera de un estudio técnico, del análisis económico financiero y el análisis socioeconómico.

El desarrollo de este proyecto contiene la ubicación propuesta, el tamaño ideal de la empresa, descripción, análisis del entorno, filosofía empresarial, un estudio de mercado, plan de comercialización, un estudio técnico y financiero, que sirven para alcanzar todos los objetivos propuestos y evitar problemas que se puedan presentar, teniendo alternativas para su solución.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Existen diferentes tipos de turismo y, la palabra “Turismo” es una palabra que toma muchas modalidades, a continuación, se definen los **diferentes tipos de turismo**:

Como primer punto se define la palabra “**Turismo**” según la **Organización Mundial de Turismo (OMT)**: El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo **inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos**.

- **Turismo de sol y playa:**

Esta clase de turismo es el **más convencional, pasivo y estacional**. En España, por ejemplo, se realiza principalmente en la temporada estival, excepto en algunos puntos de la península que se puede practicar casi todo el año.



- **Turismo cultural:**

Es aquel que tiene como **motivación el acercamiento al patrimonio del lugar visitado**. Tiene como fin conocer las ciudades, museos y monumentos que tengan valor histórico y/o artístico. Es más exigente y menos estacional.

- **Turismo rural o ecoturismo:**



Este turismo se realiza en pequeñas localidades rurales en las que es posible el **contacto con la naturaleza**. La paz del campo, la flora, la fauna y la belleza de los paisajes son sus grandes atractivos.



- **Turismo de salud:**

Este turismo está destinado a todos aquellos que deciden viajar **para tratar alguna dolencia o para relajarse**. Existen espacios naturales con propiedades terapéuticas.



- **Turismo deportivo y de aventura:**

Este turismo tiene como objetivo principal practicar alguna actividad vinculada al deporte, un turismo activo como puede ser esquiar, montar a caballo, senderismo o cualquier otra actividad vinculada con el ejercicio.

Sin embargo hay **muchos más tipos de turismo**, pero estos son los más destacados y practicados por todas las personas, la mayoría de las personas han practicado más de un turismo de los que aparece en este listado y que menciona la Organización Mundial de Turismo (OMT) en su página web. (RS, 2009)

2.1 Concepto de turismo de salud

Se entiende que salud, según la Organización Mundial de Salud (OMS), es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (Salud, 2019)

2.2 Turismo de salud y el agua

El turismo de salud ocurre cuando las personas viajan de su lugar de residencia, esto por razones de salud. De aquí como hace mención el artículo de turismo de salud y uso terapéutico del agua (Lopes Branco Bonfada, 2019) se dividen dos vértices o posturas, la terapéutica y la turística. La vertiente terapéutica, se relaciona más a la medicina que con el turismo, se acude a centros médicos y se utilizan instalaciones y servicios turísticos como el transporte, alojamiento, etc. Pero la motivación principal no es satisfecha por una instalación o servicio turístico. En cuanto al vértice turístico que está más relacionada con el turismo que con la medicina, es decir, que la búsqueda de salud ocurre en centros turísticos como spa, balnearios, centros de talasoterapia³, etc. .

Es decir, el primer vértice está directamente relacionado a los servicios e instalaciones sanitarias y, la segunda vértice a motivaciones turísticas.

³ Talasoterapia: es un método de terapia que se utiliza desde tiempos antiguos con fines terapéuticos. (Talasoterapia, 2019)

2.3 Clasificación de los Spa

Las clasificaciones así como lo habla el artículo de todo sobre Spa estética, belleza y salud (wordpress, 2019) presentan diferentes variaciones según los países. Como, por ejemplo, lo que en algunos países latinoamericanos se conoce como spa de día, en otros países como España se lo conoce como Balneario de día. Lo que en América latina implica el concepto de Spa de Salud, en ciertas naciones europeas encaja mejor en el concepto de talasoterapia, aunque las definiciones no siempre implican que un concepto sea equivalente al otro.

2.4 Principales tipos de spa que actualmente ofrecen servicios

2.4.1 Spa de Día – Spa Urbano

Un Spa de Día es, justo como la frase lo dice, hace referencia a un Spa donde el usuario permanece un día, medio día o solo algunas horas. También se diferencia de un Hotel Spa o un Resort Spa por el simple hecho de que no ofrece alojamiento para pernoctar. Es un tipo de spa muy frecuentado por aquellos que desean tener un tiempo de cuidados para su cuerpo y relajación.

Un Spa de Día se dedica por completo a la salud, la belleza y el bienestar. En este Spa se ofrecen servicios simples que van desde un masaje facial, un baño o un masaje corporal a una gama de servicios de un día o medio día de duración que incluyen faciales, tratamientos corporales, tratamientos de belleza, baños, masajes, tratamientos capilares, tratamientos de salud y bienestar, y en ciertos casos se lo acompaña de ejercicios y programas de personal training.

El concepto de este Spa, está ligado. En general, un Spa urbano se encuentra dentro de una ciudad y con fácil acceso a los usuarios. Presenta los mismos tipos de servicios que un Spa de Día, ya que no tiene opciones de alojamiento. La única diferencia es que el Spa de Día puede estar localizado en un medio rural, fuera del ejido urbano de una ciudad.

2.4.2 Resort Spa/Hotel Spa

Este concepto se entiende a cuando el spa se encuentra en hoteles y resorts vacacionales con todas las facilidades habituales que ellos presentan. Sin olvidar que el factor primordial del negocio es el alojamiento, luego se proveen servicios de spa, salud y bienestar. En algunos Resort Spa, se ofrecen actividades específicas adicionales, tales como canchas de golf, como por ejemplo. Hoteles, resorts, hoteles all-inclusive, villas, country clubs, así como inns entran en esta categoría, siempre que ofrezcan servicios de Spa con sus respectivas facilidades.

Un Spa de Hotel o Resort spa normalmente tienen un spa que incluye piscina, sauna, sala de vapor y jacuzzi más salas de tratamiento donde todos los clientes reciben tratamientos individuales tales como faciales, corporales, belleza y masajes, siempre administrados por los terapeutas del lugar.

2.4.3 Spa de Destinación

Esta es una facilidad que está totalmente orientada a la experiencia Spa. Aparte de los tratamientos habituales (facial, belleza, corporal, baños, masajes, etc) también ofrecen alimentos y bebidas saludables, tratamientos de nutrición y reducción de peso, programas de desintoxicación, programas fitness, más servicios de educación y consultoría para el completo bienestar, focalizándose en la salud y el bienestar. En algunos países se los conoce a esto como Spa Vacacional.

2.4.4 Spa de Bienestar

Este Spa, está focalizado en los clientes que están interesados en conocer y profundizar sobre la salud, enfermedades, adicciones y hábitos saludables. En varios países también se los conoce por, wellness centers.

2.4.5 Spa de Salud

Este Spa ofrece similares facilidades que un hotel, pero focalizando sus actividades en la belleza, nutrición, salud y actividades corporales. Siempre tiene a disposición planes con alimentación saludable.

Un Spa de Salud está dedicado a la salud, belleza y bienestar a través de diferentes procedimientos y tratamientos. Puede incluir servicios de salud, tratamiento de afecciones y curaciones, tratamientos holísticos, clínica médica y servicios a través de aguas marinas, termales o minerales. Los centros de talasoterapia también encajan perfectamente en esta categoría. Servicios de relajación, desintoxicación o reducción de peso y adelgazamiento, también se pueden ofrecer en este tipo de spa.

2.4.5 Spa de Cuidados

Spa de cuidados (o Pamper Spa como se le conoce en varios países europeos) ofrece normalmente servicios de relajación, indulgencia y tratamientos para combatir el estrés.

2.4.6 Club Spa

Este lugar está dedicado a actividades y ejercicios corporales (llamado gimnasio o gym en muchos países) que adicionan a su actividad principal, infraestructura y servicios de Spa. Normalmente implica una membresía. El concepto incluye un club de salud, gym o actividades de ocio entro de un área de spa.

2.4.7 Spa Terapéutico

Este Spa ofrece servicios terapéuticos para el cuerpo y la mente. Un Spa Terapéutico normalmente puede incluir servicios de talasoterapia, aguas termales o minerales y servicios de clínica médica.

2.4.8 Spa Holístico

Este Spa ofrece servicios tradicionales para el bienestar de la persona, focalizando en terapias de belleza y salud para el cuerpo y alma. Un Spa Holístico se concentra en la búsqueda de un balance de vida.

2.4.9 Spa Médico

Un Spa Médico ofrece tratamientos para el bienestar bajo la dirección de un profesional médico y usualmente incluye servicios médicos diversos, tales como nutricionistas, medicina del deporte, terapia física, cuidados de embarazo, etc.

2.4.10 Spa de Cruceros

Básicamente, un Spa de Crucero es un navío de cruceros que tiene incorporado un spa en su interior y ofrece servicios de spa a los pasajeros del crucero.

2.5 Promoción Turística

Nadie puede consumir lo que no se conoce, justo como lo dice Manuel Gurria en el libro introducción al turismo (Di-Bella, 1991) (pp.98)

La promoción es, en su más amplio concepto, una actividad integrada por un conjunto de acciones e instrumentos que cumplen la función de favorecer los estímulos para el surgimiento y desarrollo del desplazamiento turístico, así como el crecimiento y mejoría de operación de la industria que lo aprovecha con fines de explotación económica.

También hace referencia a que toda producción turística requiere de una planeación, así como lo es el establecimiento de metas específicas, los posibles consumidores, medios publicitarios, etc. Siendo esto necesario para la elaboración de un proyecto como lo es un Spa.

2.6 Factores económicos

Es importante para el “Spa Los Lirios” estar bien informados acerca de los tipos de cambio, la inflación, tasas de interés y el crecimiento de la producción nacional para que así las empresas eviten crear tantos costos al momento de algún cambio monetario se genere.

Hay que mantenerse en competitividad para estar en el mercado laboral de salud y belleza, no se puede abaratar tantos los costos o eso también generaría pérdidas al igual que tampoco se deben elevar tanto o no habría un gran abanico de oportunidades de clientes.

El tipo de cambio es influyente en todos los mercados tratándose de divisas pues estos son los que hacen más fácil el comercio internacional ya que son los que permiten la transferencia del poder de compra de una divisa a otra, es decir, los agentes de un país pueden realizar ventas, compras y otros tipos de negocios con los agentes de otras naciones.

El aumento descontrolado de los precios tiene algunas implicaciones negativas para la economía. Si los precios aumentan constantemente, resulta difícil para una familia saber cuánto dinero requiere para adquirir los bienes que necesita, o si el valor de su dinero es el mismo para comprar lo que acostumbra; las empresas no pueden hacer una estrategia de negocios al desconocer el monto en el que se incrementarán sus insumos, además se ven forzadas a realizar frecuentes cambios de precios, lo que les genera costos; en las negociaciones salariales, los trabajadores tendrían que prácticamente adivinar cuanto subirán los precios el año entrante para hacer sus peticiones y lo más probable es que decidan cubrirse contra la inflación esperada pidiendo aumentos cada vez mayores, avivando la espiral inflacionaria; los inversionistas no podrían determinar razonablemente los niveles de tasas de interés ni los rendimientos de sus inversiones, por lo que podrían postergarlas o cancelarlas. Una mayor variabilidad en los precios relativos provoca severas distorsiones e ineficiencia en la asignación de los recursos, lo que a su vez se traduce invariablemente en una pérdida de competitividad y de actividad económica. Así, con aumentos generalizados y constantes de precios la planeación económica resulta difícil e incierta, lo que inhibe las inversiones productivas y el empleo, limita la formación de patrimonios y el ahorro, e impide la construcción de obras de infraestructura que requieren de un plazo largo para su realización. Desafortunadamente, varios países (entre ellos México) han padecido de periodos de inestabilidad de precios, con las consecuencias adversas que este fenómeno tiene asociadas. Precisamente la experiencia previa ha permitido consensuar, entre círculos académicos y de gobierno, el hecho que para obtener mayores niveles de inversión y de crecimiento económico, así como y mejores niveles de vida, es necesario contar con un entorno de estabilidad de precios que permita la planeación económica y mantenga el valor del dinero a lo largo del tiempo. Por lo anterior, el objetivo principal del Banco de México es el de procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, tarea que se logra con la estabilidad de precios. (Banco de México, 2018a)

A continuación se muestran las gráficas de análisis de indicadores de crédito (tasas de interés) (Banco de México, 2018b)

Crédito personal y microcrédito:

Aquí se muestra como desde el 30 de abril al 2018 hubo una baja en las tasas de interés.

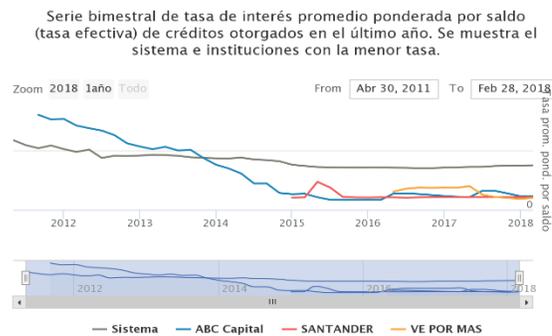


Ilustración 1 Análisis longitudinal
Fuente: Banco de México, Año: 2018

En esta gráfica se muestra el interés promedio, la tasa efectiva de créditos otorgados en este último año, al igual que en la ilustración 1. Se muestra una baja en la tasa.

Tasa de interés promedio ponderada por saldo (tasa efectiva) de créditos otorgados en el último año para diferentes montos. Se muestra el sistema e instituciones con la menor tasa.

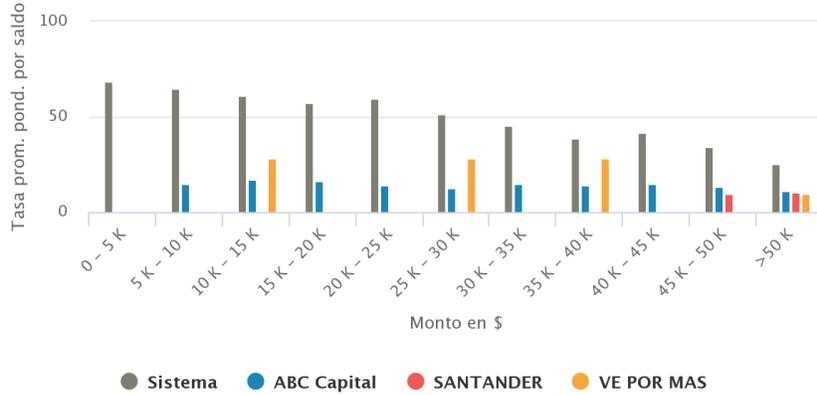
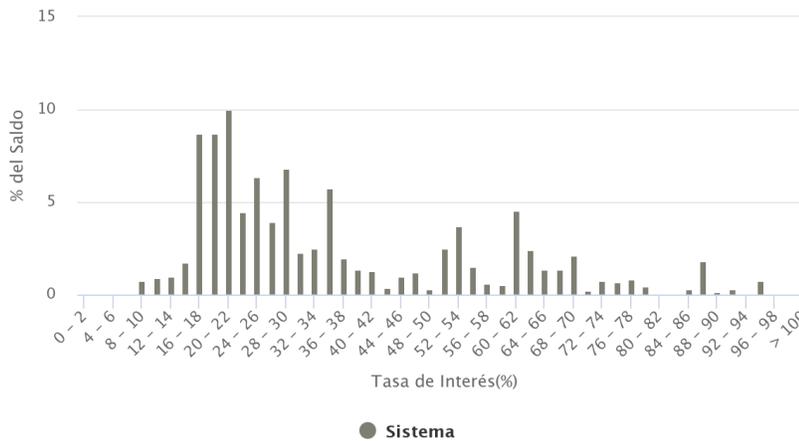


Ilustración 2 Análisis multidimensional
Fuente: Banco de México Año: 2018

La siguiente gráfica muestra el porcentaje de saldo y el porcentaje de la tasa de interés, las barras grises representan el saldo.

Ilustración 3 Distribuciones

Distribución del saldo con respecto a la tasa de interés para el Sistema para créditos otorgados en el último año.



Fuente: Banco de México, Año: 2018

La información mencionada es útil para poder observar los análisis indicadores de crédito o tasas de interés, este afecta de manera directa en el desarrollo de alguna compañía, es de saberse que una baja en el interés es favorable para la empresa que se genere para así, hacer inversión en la empresa y que se permita una mayor liquidez para poder afrontar gastos corrientes o para incrementar la empresa a desarrollar.

2.7 Factores socioeconómicos

La disposición de compra del público y sus hábitos de consumo son puntos de suma importancia para la empresa puesto que gracias a esto será de utilidad para poder determinar que tanto dinero las personas están dispuestas a invertir en sí mismos y así tratar de crear una balanza en los precios de los artículos y servicios que serán ofrecidos dentro del Spa sin dejar de lado que esta no genere pérdidas.

Ingresos de los hogares por nivel socioeconómico

Se pretende conocer un aproximado de cuáles son los ingresos de los hogares en México por nivel socioeconómico más que etiquetar a la gente con base en lo que ganan, esta información busca saber cuál es el estilo de vida y hábitos de consumo de las personas conociendo la cantidad de dinero que ganan por hogar o como familia. México se mide en 7 niveles socioeconómicos, los cuales tienen diferentes ingresos y hábitos de consumo particulares., entonces el nivel de ingresos por familia queda de la siguiente manera: (Mora, 2016)

Niveles Socioeconómicos		
A/B	Alta	+ 85,000
C+	Media Alta	35,000 – 84,999
C	Media	11,600 – 34,999
D+	Media Baja	6,800 – 11,599
D	Baja Alta	2,700 – 6,799
E	Baja Baja	0 – 2,699

Ilustración 4 Niveles Socioeconómicos

Fuente: Rankia México, Año: 2016

Según la ilustración 6, que hace mención sobre un aproximado de los ingresos promedio por año de las diferentes clases sociales, es por esto las empresas deben tomar en cuenta como sus mayores clientes potenciales a las personas que se encuentran en el apartado C+ que son la clase media-alta, por supuesto que no hace un limitante a que personas de clases más bajas no puedan adquirir los productos y servicios de un Spa, simplemente que es la clase social que podría adquirirlos sin necesidad de recortar sus gastos dirigidos hacia otros productos o servicios.

Esta información es de gran importancia para un Spa pues es un indicio de cuánto ganan las personas aproximadamente, gracias a esto se podrá tener un aproximado de que las personas sean capaces de solventar gastos que para muchos gracias a los cambios de divisas, ven como un gasto innecesario asistir a un Spa ocasionando una baja en la venta de servicios. Y es una oportunidad para abordar a los clientes potenciales, dándoles información sobre lo que es un spa, no solo se trata de un lugar para pasar el rato, gracias a las nuevas tecnologías, a la innovación de masajes, se puede curar algunas enfermedades que son causadas por el estrés.

2.8 Factores políticos y legales

La burocracia local e internacional expone cuales son los niveles de corrupción dentro de la estructura gubernamental, es decir, a pesar de que el mundo se encuentra en pleno siglo XXI se siguen viviendo

casos extremos de machismo, ¿Cómo es que una mujer puede llevar las riendas de un negocio?, no solo existe machismo, sino también el racismo y es muy impotente el hecho de saber que muchas de estas personas se encuentran en el poder, son quienes deciden que se puede o no hacer. Para tratar de que México progrese las personas que se encuentran con el poder de hacerlo deberían preocuparse por ser un país primermundista, deberían dejar de vivir del pueblo lo que deberían de hacer es trabajar para el pueblo, siendo líderes, dejando de vivir a las expensas de otros, como por ejemplo, no pagando boletos de avión de primera clase con el dinero de otros, deberían alentar a todas las personas que tienen ganas de salir adelante y no poniendo altos y peros para no dejar que sobresalgan con sus negocios. Gracias al nuevo presidente de México muchos de los burócratas quedaran fuera de su mando y es gracias a esto una gran oportunidad presentada para el spa de salir adelante para así poder lograr un buen posicionamiento y emprendimiento sin sufrir alguna clase de restricción por parte del gobierno.

El emsa Valles, saco una noticia recientemente, la cual habla sobre el nuevo modelo de administración, se refiere a que con este nuevo modelo de administración pública que implementará el nuevo Presidente electo de la República, Andrés Manuel López Obrador, desaparecerán las delegaciones y se concentrarán en una sola para cumplir con sus funciones y reducirán en un 70% al personal de la alta burocracia, por lo que se acabaron los privilegios. El encargado de hablar sobre esto fue el recién nombrado Delegado Estatal de Programas de Desarrollo del gobierno de Andrés Manuel López Obrador en San Luis Potosí.

En el transcurso de este reacomodo, hizo mención de que no se despedirá a ningún trabajador que tenga su base o que se encuentre sindicalizado, los únicos trabajadores que se retiraran son los que están por compromiso, se van eliminar los privilegios de la alta burocracia, no habrá secretarios particulares, ni choferes para nadie.

Se menciona que los nuevos servidores públicos estarán al servicio del pueblo y no serán funcionarios prepotentes, el gobierno será territorial, la gente ya no irá a las oficinas de gobierno, sino que ellos irán a las casas para hacerles saber sobre los programas que hay y a los que tienen derecho. Este nuevo modelo se implementará en todo el país y para el Distrito IV federal con sede en Ciudad Valles se ha designado a Estela Pérez Grados como la Enlace, a quien presentó hace unos momentos durante su visita a Ciudad Valles. (Emsavalles, 2018)

No se pretende estar esperando que realmente todo lo prometido suceda, sin embargo, esto representa una oportunidad para alguna empresa de poder salir adelante, sin tener alguna clase de problemas con el gobierno.

2.9 Factores tecnológicos

Es muy importante estarse actualizando mediante la formación continua para así poder competir con una industria que constantemente está cambiando, es decir, que para poder sobresalir en el mundo de la cosmética es necesario mantenerse a la vanguardia en conocimientos, terapias, productos, ofrecer ese plus que genere un cambio, que genere algo diferente ante los demás para que así los clientes queden cautivos y piensen en el spa cada vez que necesiten de un servicio.

Principalmente se empiezan a distribuir en la actualidad programas de cómputo que ayudan a administrar un negocio con diseño exclusivo para cubrir todas las tareas administrativas, el uso de estas tecnologías hacen que cualquier negocio sea más próspero y muy competitivo.

Es de gran importancia que se pierda el miedo que existe hacia el internet para así poder hacer un buen uso de esta herramienta y ayudar al Spa, generando por medio de este ya sea por citas agendadas, adquisición de productos, prepago de citas y/o compras de productos, ya sea mediante PayPal, etc.

Hay distintos tipos de tecnología que pueden utilizarse en un spa, lo que busca el spa "Los Lirios" es ser sobresaliente, es decir, se espera que el spa cuente con tecnología en cuestiones administrativas pero también se espera utilizar recursos naturales en la realización de productos. Muchos spas utilizan aparatos con tecnología de punta como camas de masaje que incluyen su propia televisión. Se busca un concepto distintivo, único y natural. En Ciudad Valles existe un hostel llamado Casa Kima, se espera que alguna empresa tenga un concepto parecido. Haciendo utilización de bambú para la construcción, por ejemplo, de las camas de masaje.

Existen diferentes maneras en las que la tecnología puede aplicarse en un spa como lo es el spa del corazón: así funciona la última tecnología para el tratamiento de angioplastias. Para realizar este procedimiento cardiovascular, hay un nuevo paradigma en la atención del paciente combina la más avanzada tecnología de imágenes de máxima precisión y calidad con un espacio de recuperación con todas las comodidades para el paciente y el familiar que lo acompaña. La importancia de un entorno agradable en la práctica médica

Con el objetivo de marcar un cambio sustancial en la mejora de la experiencia del paciente y generar un nuevo paradigma en la atención de la enfermedad cardiovascular, el Instituto Cardiovascular de Buenos Aires (ICBA) inauguró en el país del primer Radial Lounge de América Latina.

Un nuevo espacio especialmente diseñado para realizar este tipo de procedimientos que promueve el acompañamiento y cuidado del paciente no sólo desde una mirada clínica, sino también desde una mirada más integral que contempla variables adicionales y externas que pueden influir en el bienestar del paciente.

También la experiencia del paciente mejoró. La aparatología que se utiliza para realizar angioplastias requiere que el ambiente en el que está el paciente tenga una temperatura de 17 grados, por eso y para que su estadía en la sala de hemodinamia sea más placentera y confortable, el paciente ya no debe desnudarse y los antisépticos que se le aplican sobre el cuerpo son entibiados para que no tenga frío.

Además, los médicos no utilizan sus batas lo que da al paciente la sensación de mayor cercanía con el médico. (Infobae, 2018)



Ilustración 5 El Radial Lounge cuenta con una amplia sala de Hemodinamia con tecnología única en América Latia (foto: ICBA)

Fuente: Infobae, Año: 2017

Este es un claro ejemplo de cómo se van logrando diferentes avances en la tecnología para generar un bien, otro ejemplo, la fisioterapia que puede abarcar desde traumatología como lo son: esguinces, fracturas etc. Medicina deportiva; la recuperación de los deportistas o también la reumatología, como la artritis. Son avances que podría implementar, en un mediano o corto plazo alguna empresa, para poder generar una mayor solicitud por parte de los clientes.

2.10 Factores ambientales

La contaminación en la huasteca potosina es un factor negativo para las personas que se dedican a la prestación de servicios turísticos, ya que se genera una mala vista del lugar o una mala reputación, como los malos olores a causa de los basureros, contaminación en las aguas, etc. crean una mala vista para los turistas que no conocen el lugar y esto podría hacer que dejen de tomar como principal destino turístico a la huasteca potosina, haciendo así que el spa deje de contar un flujo de ingresos a causa de pérdidas de posibles clientes. *El fracking* también sería un causante de daños en el medio ambiente generando problemas en la salud, temblores en la zona y serios daños a la biosfera.

Basurero “Chantol” en riesgo ambiental tras saturarse

Se desconoce durante cuánto tiempo funcionará de manera normal el relleno sanitario que recibe 200 toneladas de basura, esta cantidad ha saturado la celda existente pese al proceso que lleva a cabo para evitar que se contamine el medio ambiente.

Según el director de Ecología Municipal, Bernardo Saldaña García, se está operando con normalidad el relleno sanitario ubicado en "Chantol", pero desconocen por cuanto tiempo funcionará. Actualmente los desechos que se depositan en la celda no logran cerrarse con tierra y están expuestas al sol y aire.

También se enfrentan algunas carencias como no cuentan con un sistema que permita aprovechar el gas metano que generan los desechos, así como una barrera que impida que las bolsas salgan volando y terminen en las ramas de la maleza que existe alrededor, mismas que se puede apreciar al llegar por la carretera Valles-Chantol. Las celdas están por llegar a su máxima capacidad.

La diferencia que existe con el antiguo basurero, es que buscan minimizar el impacto negativo al entorno. La basura se compacta y se recubre con tierra, acción que no se realizaba en el antiguo tiradero de basura que por muchos años funciono por el libramiento poniente a un costado del camino a la zona indígena. (Castro, 2018)

Esta información hace mención de cómo el nuevo basurero está siendo un rotundo fracaso, se están creando más problemas de contaminación, en lugar de evitarlos. Se deben tomar en cuenta la elaboración de más celdas para depositar la basura y así poder cubrir las con tierra para tratar de evitar que la basura salga del contenedor y este contaminando el área. Lo que la empresa Los Lirios podría hacer es hacer campañas de recolección de basura, hacer que las personas sean incluyentes en estas obras que al final son para un bien comunal. La propuesta del Fracking o Fracturación hidráulica podría ser una acción que generaría empleo en la zona y eso sería de alguna forma algo bueno para la comunidad, el pago a esto es altamente grande y este pago es ambiental, pues gracias a esto ocurrirían muchísimos daños al suelo y a la salud. Es decir, algunos de los problemas más comunes serían:

La contaminación de recursos hídricos a causa del a anejo de os líquidos utilizados en el proceso de presurización y recuperación de gas; (Riesgo común).

La contaminación atmosférica por el escape de metano en el proceso;(alto riesgo)

La nocividad para la salud de los productos químicos utilizados; (riesgo posible)

El impacto en las reservas hidráulicas locales por la cantidad de agua empleada en el proceso; (Riesgo posible) (Mundo, 2018)

¿Qué pasaría si el fracking con el tiempo llegara a suceder en la huasteca potosina? Las empresas deberían regresar algo al medio ambiente, se llevara a cabo esto, se haga el fracking o no.

Es necesario tomar conciencia de todos los cambios que se notan en el medio ambiente. Y no solo esto, sino también tomar cartas en el asunto, hay muchos avances tecnológicos que permiten esto, como lo son las biopiscinas, que básicamente es una alberca que se mantiene limpia gracias a plantas acuáticas, arena, grava y otras cosas. Esto permite la reducción de productos químicos en el agua. La implementación de productos naturales, como bolsas reciclables, tratando de reciclar contenedores donde se vendan cremas, controlando el ruido, creando campañas de limpieza, hablando de la importancia del cuidado del medio ambiente, entre otras cosas.

2.11 Segmentación del Mercado

Spa Los Lirios ofrece su mercado a clientes de edades entre 20 y 60 años con ingresos medios-altos, nos encontramos dentro del estado de San Luis Potosí, por lo que se espera que la mayor fuente de clientes sean de San Luis Potosí, CDMX, Veracruz y Tamaulipas, etc. Ya que son los estados más cercanos, se busca que los clientes sean líderes, extrovertidos, liberales y abiertos al cambio y que estén de acuerdo a tener un estilo de vida de bienestar y salud.

2.12 Estudio de la competencia

Mediante el estudio de la competencia para el Spa Los Lirios se encuentran tres empresas que se dedican al mismo giro, que son, Harmonii Medical Spa, Dermazone y Taninul.

Dos de estas empresas cuentan con una buena ubicación estratégica, el Taninul está más retirado de la ciudad, Harmonii Medical Spa cuenta con el mejor equipo e instalaciones y es el que está mejor posicionado en el mercado, cumpliendo con buenas estrategias de marketing al igual que el Taninul; las tres empresas tienen precios competitivos de acuerdo a lo que ofrecen. Harmonii tiene la mejor imagen empresarial de los tres, tiene muy buen a calidad en el servicio, mejor que Dermazone y Taninul

Las tres empresas cuentan con un personal capacitado y seguridad en sus procesos. De los tres Taninul es el que mayor cuenta con responsabilidad social puesto que es el más natural.

Por lo tanto Harmonii Medical Spa y Dermazone se consideran como la competencia indirecta, las dos empresas ven la salud y belleza pero no van de la mano con la naturaleza como el spa Taninul este es considerado como la competencia directa.

2.13 Ventajas Competitivas

Instalaciones, Mobiliario y Equipo.

En la empresa se toman en cuenta las comodidades y que las condiciones de trabajo sean óptimas para el beneficio de los clientes y los trabajadores enfocándose en diferentes técnicas como lo son tratamientos corporales, etc. Dando un giro distinto a lo que se ofrece en otras empresas.

Ubicación Geográfica.

Se cuenta con un espacio que está a la vista del público y es muy fácil de ubicar, sobre todo para los turistas, haciéndolo competitivo para las demás empresas.

Imagen Empresarial.

Se espera que las personas tomen en cuenta en medio ambiente, así que se piensa reflejar esto en como lucirá la empresa para que lo primero en lo que el cliente piense sea en la tranquilidad que brinda la naturaleza, será un ambiente ordenado y limpio.

Calidad en el Servicio o Producto.

Se hará un buen uso de las Tics para tener una buena administración y que así sea eficaz y eficiente el trabajo dentro de la empresa. Contará con masajes de relajación y terapéuticos así como también hidroterapia, etc., todos los productos que se utilizaran serán naturales con productos de la región.

Servicios Complementarios.

Los servicios complementarios serán para que el cliente se sienta cómodo y se contara con servicio de bebidas, también habrá regaderas, un taller o curso de yoga, cremas, etc.

Sustentabilidad.

Se hará reutilización de agua, utilización de recursos naturales para la elaboración de infraestructura, mobiliario, reciclaje, lámparas de bajo consumo tratando así de reducir gastos innecesarios para la empresa, también se harán talleres que hablen de educación ambiental a las personas.

Acreditaciones Turísticas.

Dentro de las acreditaciones se tendrá la de sello de calidad punto limpio, programa de capacitación constante para todos los terapeutas, ISO 9001:2015 y el Consejo Nacional para la Calidad de la industria Spa (CONAISP).

2.14 Constitución Legal de la Empresa.

La empresa SPA LOS LIRIOS es una entidad que estará regida constitucionalmente por una persona física y su régimen fiscal o su conjunto de obligaciones y normas las rige el Régimen de incorporación fiscal (RIF). Como contribuyente se tiene que identificar el tipo de régimen fiscal al que se pertenece y describir las características de estos: La siguiente información es sacada directamente de la página clickBalance del autor Raúl Angulo. (Angulo, ClickBalance, 2016)

○ **Obligaciones principales del Régimen de Incorporación Fiscal - RIF**

A continuación se muestran algunas de las obligaciones que se tienen como contribuyentes el RIF:

- ✓ Emitir facturas electrónicas.
- ✓ Presentar en el apartado Mis Cuentas tus gastos, inversiones e ingresos.
- ✓ Presentar tus declaraciones bimestrales
- ✓ Efectuar los gastos e inversiones mediante cheque, tarjeta de crédito, débito, etc. siempre y cuando sean montos superiores a los \$2,000.00 (Angulo, ClickBalance, 2016)

○ **Régimen de incorporación fiscal.**

En este régimen se podrán registrar las personas físicas que realicen actividades empresariales; que vendan bienes o presten servicios para los que no se requiera un título profesional para efectuarlos.

También serán participes de este régimen; las personas que aparte de realizar las actividades antes señaladas, obtengan ingresos por sueldos y salarios; asimilados a salarios o ingresos por interés. Podrán ser contribuyentes de este régimen siempre y cuando; el total de los ingresos obtenidos por los conceptos antes mencionados, no supere los dos millones de pesos al año.

Los contribuyentes de este régimen estarán obligados a:

- ✓ Realizar tu inscripción en el RFC y tendrás que mantenerlo actualizado, en caso de algún movimiento que realices y este afecte tu RFC, deberás reportarlo al SAT.
- ✓ Para expedir tus facturas electrónicas es necesario que tramites un certificado de sellos digitales; esto lo podrás hacer desde la aplicación gratuita del SAT, una vez realizado el trámite de tus sellos digitales podrás contratar a un proveedor de facturas electrónicas; como lo es ClickBalance, para emitir las facturas necesarias.
- ✓ Con respecto a la contabilidad; solamente deberás registrar tus ingresos, gastos e inversiones, esto lo puedes realizar desde el portal del SAT; o de igual manera obtener el servicio de un proveedor que cuenta con las características necesarias ante el SAT.
- ✓ La declaración de tus ingresos; gastos y proveedores se hará, para este régimen, de forma bimestral.
- ✓ Tendrás que entregar nota de venta, a tus clientes, cuando no requieran factura; es decir por las ventas que realices o servicios que prestes al público en general.
- ✓ Los pagos de tus compras e inversiones que superen los dos mil pesos; deberán ser realizados por medio de cheque, tarjeta de crédito o débito. (Angulo, ClickBalance, 2017)

3. NECESIDADES DE MAYORES INVESTIGACIONES SOBRE LA ESCASEZ DE LUGARES TURISTICOS EN CIUDAD VALLES

Es así que en esta ponencia se pretende resaltar la importancia de fomentar más investigaciones y publicaciones sobre el tema de la falta de lugares turísticos en ciudad valles puesto que es una gran área de oportunidad para los servicios turísticos a este segmento de mercado que no ha sido atendido ni explotado, de ser así y contar con más estudios sobre el tema, significaría fomentar la diversificación de la oferta de servicios que actualmente se ofrecen dentro de Ciudad Valles, pocos son los lugares ofertantes de servicios de Spa, como lo es el Hotel y Spa Taninul, entre otros, es importante este tema, para lograr obtener más lugares en donde los turistas (y las personas residentes de Ciudad Valles) que visitan la huasteca potosina puedan disfrutar de un momento de escape y relajación. Es de saberse, normalmente, que las personas que viajan a visitar la huasteca potosina se hospedan en Ciudad Valles para de aquí partir a los diferentes destinos que hay alrededor, como lo son, La Cascada de Tamul, El Castillo de Edward James, Puente de Dios, Sótano de Las Golondrinas, Sótano de Las Huahuas, zona Arqueológica de Tamuin, cueva del agua, salto de cascada en Micos, etc. Y ya una vez terminados los recorridos de las visitas a estos lugares, los clientes quedan exhaustos y buscan un lugar donde relajarse, donde descansar después de un día largo de ejercicios físicos, y así como es de gran relevancia un lugar que supla las necesidades de los clientes, es importante un lugar que también regrese un poco al medio ambiente, un lugar que se preocupe no solo de los clientes, sino de tratar de cuidar todo lo que nos rodea, desde la infraestructura, hasta los productos utilizados dentro del spa, como vasos, platos, etc. serán agradables al medio ambiente. Y una fuente de empleo para personas de la huasteca, esto mediante la compra de plantas medicinales, etc. Es necesaria la creación de más lugares para tener más oportunidades de empleo y recreación para todas las personas.

También es importante la existencia de un lugar de relajación que sea diferente o que se distinga de la competencia. Según expansión en alianza con CNN (CNN, 2018) México registra una cifra record de 39.3 millones de turistas en 2017 el numero de viajeros que visito al país creció 12% respecto a 2016 lo cual dejo ingresos por 21,300 millones de dólares, con que se convierte en la tercera fuente de ingresos para México.

México recibió en 2017 a 393 millones de turistas, que dejaron ingresos por 21,300 millones de dólares.

Un 59% de los turistas que llegaron por vía aérea lo hicieron desde estados unidos un 10% desde Canadá, un 16% desde América latina, un 11% de Europa y el 4% restante desde otros países del mundo. (CNN, 2018)

Ciudad Valles es la puerta grande de la huasteca potosina y es de saberse que no hay mucho que ver o hacer realmente, entonces esta es una de las necesidades por las cuales surge la idea de un spa.

Ciudad Valles es un pueblo y es por esto que la vida de las personas residentes no es acelerada en comparación a la vida de las personas que residen en grandes ciudades, sin embargo, todos tienen un tipo de vida rutinaria, despertar, trabajar comer y dormir, todas las personas viven bajo el estrés del día con día.

Un spa brinda un escape de lo cotidiano aportando a la sociedad y al medio ambiente un granito de arena tratando de que todos o la mayoría de los materiales usados no sean un contaminante.

También ayudara en cuestiones de la educación ambiental, hay que tener conciencia de que solo existe un planeta tierra y el ser humano se está encargando de destruirlo.

El spa brindará empleos a personas preparadas, pero también a personas de bajos recursos que no tuvieron la oportunidad de terminar con sus estudios. Las personas que estén preparadas se encargarán de dar los masajes etc. y las personas que no lo estén podrán encargarse de la limpieza, mantenimiento, etc. también podrán prepararse para así poder ser masajistas si lo desean.

Al momento de que el spa vaya desarrollándose podrán salir a flote nuevos proyectos, como lo son las bolsas en las cuales se proporcionaran masajes creando así una nueva experiencia.

Se habla acerca del desarrollo o nuevas metas puesto que se toma en cuenta los límites del proyecto y como principal, el dinero ya que la realización de un spa no es de un bajo precio, se espera alcanzar la meta poco a poco. Así que el negocio estará dirigido a personas de clase media alta.

3. Bibliografía

- Angulo, R. (10 de 08 de 2016). *ClickBalance*. Obtenido de ClickBalance: <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/regimen-de-incorporacion-fiscal-rif/>
- Angulo, R. (12 de 12 de 2017). *ClickBalance*. Obtenido de ClickBalance: <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/regimenes-fiscales-para-personas-fisicas/>
- Banco de México. (28 de 02 de 2018a). *Banco de Mexico*. Obtenido de Banco de Mexico: <http://www.banxico.org.mx/PortalTranspCompSistFin/>
- Banco de México. (16 de 9 de 2018b). *Política monetaria e inflación*. Obtenido de Política monetaria e inflación: <http://www.anterior.banxico.org.mx/divulgacion/politica-monetaria-e-inflacion/test-grafica-polmon.html>
- Castro, J. L. (19 de 07 de 2018). *El Sol De San Luis*. Obtenido de El Sol De San Luis: <https://www.elsoldesanluis.com.mx/local/valles/basurero-chantol-en-riesgo-ambiental-tras-saturarse-1849618.html>
- CNN, E. e. (28 de 02 de 2018). *Expansion en alianza con CNN*. Obtenido de Expansion en alianza con CNN: <https://expansion.mx/economia/2018/02/22/mexico-ergistra-cifra-record-de-393-millones-de-turistas-en-2017>
- Di-Bella, M. G. (1991). Introducción al Turismo. En M. G. Di-Bella, *Introducción al Turismo* (pág. 136). México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
- Emsavalles. (22 de 08 de 2018). *Emsavalles*. Obtenido de Emsavalles: <http://www.emsavalles.com/NL108031/se-acabaron-los-superdelegados-en-slp-alta-burocracia-se-va-gabino-morales>
- Infobae. (9 de 09 de 2018). *Infobae*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/salud/2017/12/01/el-spa-del-corazon-asi-funciona-la-ultima-tecnologia-para-el-tratamiento-de-angioplastias/>
- Jabardo Pereda, V. P. (2016). La escasez del agua en la Huasteca Potosina (Mexico): Conflictos locales. *Revista Universitaria de Geografía*, 165.
- Lopes Branco Bonfada, P. H. (05 de 05 de 2019). *EL Turismo De Salud Y El Uso Terapéutico Del Agua. Estudios y Perspectivas en Turismo*. Obtenido de EL Turismo De Salud Y El Uso Terapéutico Del Agua. Estudios y Perspectivas en Turismo: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180717607011.pdf>
- Mora, M. (13 de 04 de 2016). *Rankia Mexico*. Obtenido de Rankia Mexico: <https://www.rankia.mx/blog/mejores-opiniones-mexico/3187595-ingresos-hogares-por-nivel-socioeconomico>
- Mundo, L. E. (2018). *La Evolución de la Fracturación Hidráulica en el País y el Mundo*. Obtenido de La Evolución de la Fracturación Hidráulica en el País y el Mundo.
- Rodriguez, J. J. (20 de 01 de 2011). *Estudio de la implantacion de piscinas Ecologicas en las piscinas municipales de cataluña*. Obtenido de up cpmpns.up: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/11554/MEMORIA.pdf>
- RS, L. (02 de junio de 2009). *Viaje al atardecer*. Obtenido de Viaje al atardecer: www.viajealatardecer.com/2009/06/tipos-de-turismo.html
- Salud, O. M. (05 de 05 de 2019). *Organizacion Mundial De Salud*. Obtenido de Organizacion Mundial De Salud: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
- Talasoterapia, S. E. (05 de 05 de 2019). *Sociedad Española De Talasoterapia*. Obtenido de Sociedad Española De Talasoterapia: <http://set.com.es/que-es-la-talasoterapia/>

wordpress, S. e. (09 de 05 de 2019). *Spa Estetica Belleza y Salud*. Obtenido de Spa Estetica Belleza y Salud: <https://spaesteticarecoleta.wordpress.com/2008/09/22/estetica-recoleta-clasificacion-de-los-spa/>