



# Coaching entre la naturaleza

El hotel **Agua Blanca**, en Michoacán, se ha convertido en centro de turismo ecológico y refugio corporativo.

● POR ADRIANA HERRERA

**E**L HOTEL DE AGUA BLANCA en Jungapeo, Michoacán, construido originalmente en los años treinta como casa del ingeniero Vázquez de Mercado –miembro del gabinete de Lázaro Cárdenas– no sólo es un lugar lleno de anécdotas de la pequeña historia y un destino para el turismo ecológico –porque está situado en un maravilloso cañón y en sus 28 hectáreas hay ríos, cuevas

con estalactitas formadas por manantiales de aguas minerales y una vegetación alucinante de tzirandas–, sino un refugio escogido por empresas como Kellogg's o Bimbo para sus reuniones corporativas.

Hay una lección empresarial en la historia de cómo este hotel –que fue uno de los balnearios importantes de la zona durante la primera mitad del siglo XX–, se salvó de la decadencia y está abriendo hoy un

nicho muy particular gracias a su filosofía corporativa; el manejo sustentable –que genera ingresos adicionales para sus 22 empleados–, y un entorno donde los empresarios realizan un viaje de negocios que incluye el contacto con una vegetación exótica, el beneficio de aguas termales o excursiones a cascadas, e incluso una expedición en busca de alacranes o insectos luminiscentes.

PODER entrevistó a su actual propietario, el administrador mexicano Thomas Behn Eschenburg, quien después de haber estudiado, vivido y trabajado en medio mundo como ejecutivo de una corporación internacional, decidió concentrar en este refugio un largo aprendizaje que incluye su formación en la universidad de St. Gallen, Suiza –donde hizo una maestría en Economía–, y un largo entrenamiento como instructor de *Los siete hábitos*, de Covey, *coaching* internacional certificado y explorador de la nueva administración que aplica los principios de la biología a la vida corporativa.

## UN ESCONDIDO BALUARTE HISTÓRICO

En el libro *La salud, la belleza y la perpetua juventud en el*



• **Después de trabajar en varias multinacionales, el administrador mexicano Thomas Behn adquirió el hotel, que había vivido tiempos de esplendor en los años treinta del siglo pasado.**

*balneario misterioso de los emperadores tarascos*, escrito por Harry Petters en 1950, se narra que en la zona donde está emplazado el hotel, quedaba el balneario y centro curativo más importante de aquel imperio. El manantial denominado Agua Blanca número 1, era privativo de la Casa Real. En “el tiempo de los hechiceros, del copal, del peyote y de los extraños ritos del náhuatl”, se le atribuían curaciones milagrosas. Y si bien los misioneros desconfiaban de toda la magia del Nuevo Mundo, traían el mismo afán de los conquistadores por hallar la fuente de la eterna juventud. Eso fue lo que vieron en sus aguas minerales. Fray Juan de San Miguel escribió en sus memorias que curaban las enfermedades y prolongaban la vida.

Las guerras de Independencia diluyeron el interés por estas aguas, pero en cuanto se terminó la carretera México-Guadalajara, en 1938, hubo dos figuras que renovaron el interés nacional y mundial por sus propiedades y por el exotismo natural de la zona que bañaban: el primero fue Roberto Medellín, rector de la Universidad Nacional Autónoma de México, quien comenzó a

investigar las propiedades de los manantiales; el segundo fue el ingeniero Francisco Vázquez del Mercado, quien después de haberse curado de una dolencia en estas aguas, adquirió lo que hoy es el Hotel Agua Blanca. El presidente Lázaro Cárdenas secundó el encausamiento del agua de sus manantiales y el interés en la investigación de su uso.

Unos años después, Vázquez de Mercado decidió convertir la hacienda de Casa Blanca en un hotel y comenzó a agregarle habitaciones. Algunos especulan que en sus inmediateces fue donde John Huston filmó en 1948 *The Treasure of the Sierra Madre*, protagonizada por

imponente naturaleza que lo circundaba, con lugares como la cascada El velo de novia, lo habían convertido en un destino privilegiado que en cierto modo renovaba el uso que le daba la nobleza tarasca.

Nunca tuvo el esplendor de San José Purúa –hoy cerrado– donde Luis Buñuel veraneaba; pero el primer gerente, un judío refugiado de Checoslovaquia, de apellido Stransky, se encargó de añadir a su riqueza natural una estética mexicana. Vázquez de Mercado se preciaba de que el mismo Rivera había pintado flores en las puertas de las habitaciones en una estada, pero

### **Se especula que fue allí donde se filmó la película *El tesoro de la Sierra Madre*.**

Humphrey Bogart. Behn la ha mirado sin lograr ubicar de modo exacto sus escenarios con las inmediateces del hotel, aunque es indiscutible que la película se hizo en los territorios de Jungapeo.

En la década siguiente, el atractivo de las aguas termales que llegaban directamente a las piscinas del balneario y la

de eso no hay prueba alguna. En todo caso, haber mantenido esas puertas originales y su carácter típico, le merecieron un premio hotelero.

A partir de los setenta, tras la muerte del ingeniero, la operación fue decayendo. En un intento de solventar sus gastos, sus descendientes lo convirtieron en balneario público



• **Empresas como Kellogg's y Bimbo han utilizado el hotel para sus reuniones corporativas.**

y el lugar se deterioró. Perdió su exclusividad. La renovación vendría a partir de su adquisición por Thomas Behn y su esposa Anita Vermehren, perteneciente ya a la quinta generación de inmigrantes europeos que se instalaron en Tuxpan como floricultores.

**TIEMPOS DE CAMBIO**

Los Behn se conocieron en la preparatoria del Colegio Suizo en México, estudiaron sus carreras en Suiza –ella se formó en el ramo hotelero–, y vivieron muchos años afuera del país. De hecho, durante 17 años Thomas ocupó puestos ejecutivos en Panalpina: estuvo un año en la casa matriz, luego nueve años en Nueva York, viajando por todo Estados Unidos, y otro periodo semejante como gerente de la compañía en Panamá, donde tenían una casa de verano en Cerro Azul.

A comienzos de 2002, después de pasar un tiempo más largo de lo habitual allá, le dijo a su esposa: “Si de veras dicen que tienes que dedicarte a lo que te apasiona, nosotros deberíamos tener un hotel en la naturaleza”. Se convirtió en una predicción acelerada por una cadena de eventos cuyo azar hoy agradece:

esa misma noche un cuñado suyo que había ido a bañarse en los pozos minerales de Agua Blanca y se había enterado de que estaban vendiendo el hotel, les envió un correo comunicándoselos. Lo adquirieron en principio como una inversión a largo plazo, sin pensar en un traslado inmediato. Pero ocurrió también que a Behn le dieron un diagnóstico erróneo de cáncer de pulmón que durante tres meses le hizo replantearse su visión de vida; y, por otra parte, después de una reorganización mundial de su empresa tuvo la posibilidad de ser trasladado como CEO a Miami. Ante el dilema de continuar la carrera corporativa que llevaba y seguir fuera de México, o transformar por completo su modus vivendi y darle a sus hijos la oportunidad de vivir en el país donde habían nacido, optaron finalmente por esto último.

La familia se radicó en Querétaro, y Behn destinó la mayor parte del tiempo al proceso de restauración arquitectónica, reestructuración administrativa y a un modo de reinención de Agua Blanca que incluye desde expediciones naturales hasta talleres corporativos. Por supuesto, había que cerrar el balneario público y volver a ofre-

cer la tranquilidad de un lugar exclusivo. “Decidí encontrar a Shangri-La, un lugar mitológico de bienestar, en Agua Blanca transformarlo exactamente a eso para los demás”, dice.

El rediseño implicó no sólo un reconocimiento exhaustivo de cada riqueza natural, sino el aprovechar al máximo potencial de todos para hacer de esta una experiencia invidable para los huéspedes. Behn asumió los tres empleos que entonces tenía el hotel valorando la historia de éste con el lugar, pero la dinamizó a partir de entrenamientos relacionados con los nuevos servicios. Uno de los meseros, por ejemplo, es al tiempo instructor de *rappell* en una altísima pared de roca lisa perfecta para ese deporte. Raúl Parra es un verdadero conocedor de cada secreto de la naturaleza paradisíaca del entorno. Se crió en el hotel porque su madre era la cocinera, en los tiempos que Vázquez de Mercado llevaba a tener invitados como el mismo Lázaro Cárdenas. Es el guía perfecto para caminar hacia el nacimiento de los manantiales termales y hablar de las propiedades de un agua que corre por las grutas de Tziranda, nombre purépecha de los centenarios árboles del amate amarillo que se enroscan entre las formaciones calcáreas.

En términos de los flujos de trabajo, la innovación de Behn para asumir el desafío de proveer un ingreso adicional a cada dos docenas de empleados que atienden un *resort* pequeño de 20 habitaciones fue crear un ambiente de cooperativismo. “Conseguimos un capital sereno y usamos una figura jurídica de asociación en participación para explotar dos renglones que suponen un ingreso adicional a los empleados: la explotación de árboles frutales y los trabajos manuales”. Dos instructores entrenan a las mujeres en es-



campo. Igualmente, invirtió en la formación de empleadas para los tratamientos estéticos y de relajación del *spa*, aprovechando las propiedades de la arcilla extraída de los sedimentos de los manantiales.

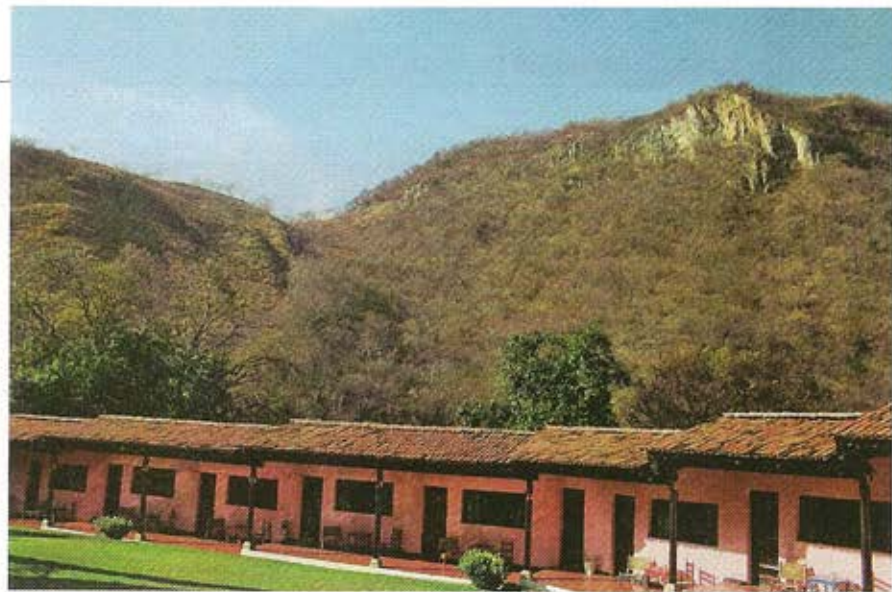
A esa dinamización interna de las relaciones con los empleados fue clave para Behn, porque dice, está convencido de que lo que los visitantes buscan “no sólo un lugar exclusivo sino una atención exclusiva”, y que ésta no puede lograrse sin una atmósfera de pertenencia; se sumó otra área esencial: la proyección del hotel como una alternativa para el trabajo corporativo.

#### **ECOLOGÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS**

El diseño de servicios en Agua Blanca partió de la convicción de Behn de que de las numerosas reuniones corporativas a las que asistió en su vida las más productivas eran aquellas realizadas en lugares retirados, sin televisión, sin distracciones, pero con dinámicas capaces de generar la compenetración de equipos. “Cuando tu medioambiente es diferente al habitual es más fácil que te abras a otras cosas. De ahí el éxito de las reuniones corporativas que emulan un ambiente de cafetería”.

En el hotel el salón de conferencias construido en las inmediaciones del río La Malinche no emula un lugar aislado de todo. Se está realmente ahí. Aunque hay instalaciones eléctricas y conexiones de internet, los ejecutivos están circundados completamente por la tupida naturaleza que se aprecia desde los amplios ventanales.

Tanto en los cursos internacionales que como instructora perinatal su esposa ha diseñado —ésta es su ocupación actual— y que en lugar de extenderse durante semanas se concentran en un fin de semana; como en los retiros corporativos de compañías como Kellogg’s y Panal-



pina; o en los talleres que Behn ha comenzado a desarrollar aprovechando su larga experiencia en la creación de sinergia empresarial, el entorno es determinante. Basta pensar en la imagen de ejecutivos encaminándose a una reunión de negocios, no en corbata, sino en atuendos para un paseo en un clima subtropical y cruzando un puente colgante en medio de la algarabía de los pájaros —una de las atracciones del lugar— y de una espesa vegetación, para comprender la diferencia de un tipo de retiro empresarial en un contexto así.

El éxito de las reuniones realizadas en el hotel por corporaciones estatales como la Secretaría de Educación, la Comisión Federal de Electricidad y un conglomerado de escue-

necesitamos cuestionar”. En algunos casos, él mismo participa en las dinámicas que permiten crear una cultura corporativa unificada.

“Al venir de 17 años de experiencia corporativa quise mantener ese lazo con la vida empresarial, y concebí este lugar de ecoturismo vinculado a esa experiencia”. Curiosamente, este vínculo lo remite a los primeros años de su formación, cuando estudió con Frederick Vester, un microbiólogo conocido por el modo en que aplica muchas lecciones de la naturaleza al ámbito corporativo. “Su visión me apasionó y de algún modo, a lo largo de mi carrera empresarial, traté de aplicarla. Ver la sustentabilidad de un proyecto o el modo en que la naturaleza nos enseña a administrar,

• **El hotel está emplazado en un hermoso cañón en Jungapeo, en el estado de Michoacán.**

### **El hotel ofrece dinámicas que permiten crear una cultura corporativa unificada.**

las tecnológicas —pero también por grupos independientes de yoga y otros campos de crecimiento—, tiene que ver con la experiencia de haber entrado —desde que se cruza la puerta del hotel y se desciende por un corredor lleno de jardines exuberantes— a “un-mundo-otro”. Según Behn: “Lejos de nuestro ambiente regular es más fácil encarar los prejuicios, paradigmas y hábitos que tal vez

es apasionante”. Después siguió investigando en las teorías que hacen paralelismos entre biología y sociedad. Pero nunca antes, como ahora que se dedica a crear en el hotel Agua Blanca un ambiente propicio para facilitar a las empresas sus procesos de transformación, vio con tanta claridad la vivificante relación entre la ecología y el mundo corporativo. Asegura que es “casi una experiencia espiritual”. •