

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

Reservas Inteligentes para Spas y Centros Wellness en Andorra

Cómo los spas andorranos pueden reducir la estacionalidad, automatizar reservas y construir membresías recurrentes en un mercado donde Caldea factura 25,5M EUR y el wellness se consolida como pilar turístico.

andorradev.com · info@andorradev.com

Andorra ya es un destino wellness, pero el modelo de negocio no ha cambiado

Caldea, el centro termolúdico más grande del sur de Europa, alcanzó una estimación de **425.000 visitantes en 2025** (un **+8 % interanual**), con una facturación de **25,5 millones de euros** y un Ebitda de **7 millones** (**Caldea**). Su espacio premium **Inúu** (solo adultos, acceso desde 16 años) ha consolidado el segmento de bienestar de gama alta. A su alrededor, hoteles como el **Sport Hotel Hermitage** (con **5.000 m2 de spa** y 135 suites), el **Princesa Parc** o el **Roc Blanc** completan una oferta que pocos microestados pueden igualar.

El Gobierno de Andorra ha apostado fuerte por este posicionamiento. El Ministro de Turismo **Jordi Torres Falco** presentó el turismo wellness como segmento estratégico en 2024, y en marzo de ese año, **Encamp** acogió el **12o Congreso Mundial de Snow Mountain Wellness Tourism** (**Comunicatur**). Con una entrada Caldea Classic de 2 horas a **69 EUR por 2 personas**, el precio de acceso es competitivo frente a termas europeas de referencia.

El problema no es la demanda, es la gestión de esa demanda

La estacionalidad golpea con fuerza: la ocupación en invierno supera el **80 %**, pero en verano cae alrededor del **50 %** (**Lugares de Nieve**). Eso genera picos de saturación (colas, no-shows, overbooking) seguidos de valles donde las instalaciones están medio vacías. Y en ambos escenarios, el sistema de reservas es el mismo: llamada telefónica, email o, en el mejor de los casos, un formulario web básico.

La **crisis de personal** complica todo. El sector hotelero y de servicios en Andorra vive una escasez de trabajadores sin precedentes: el cierre del restaurante del **Hotel Arinsal por falta de personal** fue noticia en 2024 (**Nevasport**). En spas, donde se necesitan terapeutas especializados, la situación es peor. Cada hora que un recepcionista dedica a gestionar reservas por teléfono es una hora que no dedica a la experiencia del cliente.

El tercer cuello de botella es la **retención**. No hay programas de membresía formales documentados en los spas andorranos. Cada visita es una transacción aislada: el cliente viene, usa el spa, se va. Sin base de datos, sin comunicación post-visita, sin incentivos para volver en temporada baja. El resultado es una dependencia total del turismo estacional y cero ingresos recurrentes predecibles.

Automatizar la reserva, construir la recurrencia

Sistema de reservas online con disponibilidad en tiempo real. El cliente (sea turista planificando desde Barcelona o residente local) debería poder ver horarios, cabinas disponibles, terapeutas y precios, y reservar en tres clics. Con confirmación instantánea, recordatorios automáticos por SMS/email y política de cancelación integrada. Esto reduce no-shows (el estándar en spas es un 8-12 % que se puede bajar al 3-4 % con recordatorios), libera personal de recepción y elimina el cuello de botella telefónico.

Membresías digitales con cobro recurrente. El modelo de "pago por visita" es el menos rentable posible. Una plataforma de membresías con niveles (básico, premium, corporativo), cobro automático mensual y beneficios exclusivos (acceso prioritario, descuentos en tratamientos, invitaciones a eventos) transforma ingresos puntuales en **MRR predecible**. Dirigido especialmente a los **80.000+ residentes** y a los españoles y franceses de ciudades fronterizas que pueden venir con frecuencia.

Upselling automatizado multilingüe. Después de cada reserva, un flujo automático ofrece complementos: upgrade de cabina, tratamiento adicional, pack con cena en hotel asociado. En **ES, CA, FR e EN**, porque el turista francés y el residente catalán necesitan su idioma nativo. Integrado con el PMS del hotel (si el spa es hotelero) para paquetes cruzados habitación + spa.

Dashboards de ocupación y revenue por servicio. Sin datos, no hay decisiones. Ocupación por franja horaria, revenue por terapeuta, ratio de conversión de upselling, churn de membresías: todo visible en tiempo real para el director del centro.

El wellness es el futuro de Andorra, pero necesita infraestructura digital

Andorra tiene agua termal, montaña, aire limpio y una apuesta gubernamental por el turismo de bienestar. Lo que le falta a la mayoría de sus spas es la capa digital que convierta esos activos en un negocio predecible y escalable. En AndorraDev desarrollamos plataformas de reservas, sistemas de membresía y portales multilingües para el sector wellness andorrano. Si quieres dejar de depender de las llamadas telefónicas y empezar a construir ingresos recurrentes, [cuéntanoslo](#).

HABLEMOS DE TU PROYECTO

andorradev.com/contacto

info@andorradev.com