

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Impactos Socioeconómicos del Turismo de Salud en Colombia y su Posicionamiento Frente a los
Países Latinoamericanos

Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez, Helmer Uriel Garzón Amado, Inkent María Herrera
Orduz, y María Angélica Corzo Cuevas

Trabajo de Grado para Optar al Título de Profesional en Gestión Empresarial

Director

Luis Rubén Pérez Pinzón

Doctor en Historia

Universidad Industrial de Santander

Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia

Pregrado en Gestión Empresarial

Bucaramanga

2020

Dedicatoria

El presente proyecto de grado resultado del seminario de investigación, está dedicado en primer lugar a nosotros como fruto del estudio, dedicación y esfuerzos realizados durante el desarrollo del mismo y durante toda la carrera universitaria; en segundo lugar, a nuestras familias por ser la fuente principal de motivación para iniciar y permanecer en el proceso de aprendizaje pese a las diversas circunstancias y, por último, a los docentes y compañeros que durante este camino de preparación como profesionales nos brindaron sus conocimientos y experiencias para cumplir este objetivo dentro del proyecto de vida.

Agradecimientos

Expresamos agradecimientos especiales a nuestro director de proyecto de grado Luis Rubén Pérez Pinzón por la guía y apoyo durante todo el proceso del seminario de investigación, al igual que a los tutores y compañeros que directa e indirectamente aportaron ideas para el mejoramiento del mismo.

A las instituciones y profesionales que nos permitieron realizar las respectivas entrevistas para llevar a cabo el trabajo de campo y por transmitirnos valiosa información sobre la temática de estudio.

Tabla de Contenido

Introducción	15
1. Generalidades del Seminario de Investigación.....	20
1.1 ¿Qué es Seminario de Investigación?.....	20
1.2 Objetivo del Seminario de Investigación.....	21
1.3 Ventajas del Seminario de Investigación.....	21
1.4 Características del Seminario de Investigación	23
1.5 Organización Interna del Seminario de Investigación	23
1.6 Roles Desempeñados en el Seminario de Investigación.....	25
1.7 Metodología del Seminario de Investigación.....	26
2. Problema de Investigación.....	27
2.1 Formulación del Problema.....	32
3. Objetivos.....	33
3.1 Objetivo General.....	33
3.2 Objetivos Específicos.....	33
4. Justificación.....	34
4.1 Perspectivas Económicas.....	34
4.2 Conceptualización del Turismo de Salud	38

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

4.3 Impactos Socioeconómicos del Turismo	42
4.4. Experiencias y Expectativas de los Participantes	45
4.4.1 Alexandra Isabel Peñalosa Bermúdez	46
4.4.2 María Angélica Corzo Cuevas	46
4.4.3 Inkent María Herrera Orduz.....	47
5. Planificación del Seminario de Investigación	48
5.1 Plan de Trabajo: Actividades y Resultados.....	48
5.2 Estudio Bibliográfico: Temas y Subtemas	52
5.3 Planeación de las Sesiones: Responsables	55
5.4 Matriz de las Relatorías y Correlatorías	57
5.5 Matriz de los Protocolos	58
6. Características y Alcances del Turismo de Salud en América Latina	60
6.1 Turismo de Salud en Colombia.....	60
6.2 Planificación del Turismo de Salud en Colombia	86
6.2.1 Tendencias del turismo de salud en Colombia	99
7. Impactos e Indicadores de Crecimiento del Turismo de Salud.....	103
7.1 Impactos de Crecimiento Competitivos del Turismo de Salud	103
7.2 Factores que Inciden en el Comportamiento del Turismo de Salud en Santander.....	110
7.3 Generalidades sobre el Clúster de Turismo de Salud en Colombia.....	112
7.3.1 Clúster de turismo de Salud en Colombia por regiones	115

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

7.4 Certificación y Acreditación para Centros de Salud en Colombia.....	121
7.4.1 Estándares para la acreditación de hospitales de la Joint Commission International.....	122
7.5 Plan Estadístico para el Sector de Turismo en Colombia.....	124
7.6 Cuenta Satélite de Turismo 2017-2018.....	129
7.6.1 Comportamiento del turismo receptor, interno y emisor para 2017	131
7.6.2 Oferta de productos del turismo 2017.....	134
7.6.3 Conciliación entre oferta y demanda	134
7.6.4 Gasto y valor agregado del sector turismo 2017-2018	135
8. Desarrollo y competitividad del Turismo de Salud	137
8.1 Indicadores Socioeconómicos del Turismo de Salud.	138
8.2. Aspectos del Turismo de Salud en Colombia	146
8.3 Análisis Situacional de Instituciones Asociadas con Turismo de Salud en Santander.....	150
8.3.1 Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardila Lule (FOSCAL) -FOSCAL Internacional	150
8.3.2 Fundación Cardiovascular de Colombia- FCV	154
8.3.3 Cadena de Valor del Turismo Médico desde la Perspectiva del Paciente	161
8.3.4 Curva de valor de las instituciones hospitalarias de alta complejidad en Santander.....	162
8.3.5. Turismo medico desde la perspectiva de instituciones y profesionales de la salud independientes en Santander.....	171

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

8.3.6. Indicadores socioeconómicos de turismo médico en Santander con base en instituciones de salud de la región.....	175
8.3.6.1 Indicadores según eje de cobertura.....	176
8.3.6.2 Indicadores según eje de calidad:.....	181
8.3.6.3 Indicador según eje de oferta:.....	185
8.4 Ventajas Competitivas del Turismo de Salud en Santander Respecto a América Latina.	186
8.5 Cadena de Valor Turismo de Salud en Colombia y su Transversalidad en Santander Frente al Posicionamiento en Latinoamérica.	192
9. Conclusiones.....	195
10. Recomendaciones	202
Referencias bibliográficas.....	210

Lista de Tablas

Tabla 1. Experiencia del director del seminario	24
Tabla 2. Plan de trabajo: acciones y resultados esperados.....	50
Tabla 3. Temáticas por desarrollar durante las sesiones del seminario	53
Tabla 4. Plan temático y de actividades para el curso Trabajo de grado 1	55
Tabla 5. Estructura del protocolo de las relatorías del seminario	58
Tabla 6. Participación de ingresos por categoría de turismo de salud a nivel mundial	73
Tabla 7. Distribución de ingresos de turistas de salud por categoría en Colombia 2014	74
Tabla 8. Previsión de crecimiento de turistas de salud para Colombia en el mercado mundial 2020	75
Tabla 9. Variables costos promedio y cobertura hospitalaria según país oferente de turismo de salud a 2012	81
Tabla 10. Recepción de turistas de salud según países de destino.....	81
Tabla 11. Posición de las instituciones de salud en Colombia en el ranking de la Revista América Economía	95
Tabla 12. Procedencia de los turistas de salud en Colombia en 2009 y 2014	97
Tabla 13. Porcentaje de participación según país de procedencia	99
Tabla 14. Instituciones acreditadas en Colombia por la JCI.....	108
Tabla 15. País de origen de turistas de salud respecto a país de destino	109
Tabla 16. Esquema Clúster Turismo de Salud en Colombia	115
Tabla 17. Clúster de turismo de salud de Medellín	116
Tabla 18. Clúster de turismo de salud de Bogotá	117

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 19. Clúster de turismo de salud del Valle del Cauca	118
Tabla 20. Clúster de turismo de salud de Barranquilla.....	119
Tabla 21. Clúster de turismo de Salud de Santander	120
Tabla 22. Relación de productos turísticos y las industrias de impacto	129
Tabla 23. Demanda turística a partir del turismo receptor, interno y emisor en Colombia en el año 2017.....	132
Tabla 24. Relación consumo turístico versus producción país	135
Tabla 25. Participación del turismo en el valor agregado nacional a razón de la cuenta de producción 2017-2018	136
Tabla 26. Variables seleccionadas para análisis benchmarking	164
Tabla 27. Definiciones variables seleccionadas para análisis benchmarking.....	164
Tabla 28. Definición de rango según variable de estudio.....	165
Tabla 29. Resultados benchmarking Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule	166
Tabla 30. Resultados benchmarking Fundación Cardiovascular de Colombia	167
Tabla 31. Resultados por competencia de las instituciones analizadas	169
Tabla 32. Capacidad instalada según No de camas hospitalarias y unidades de cuidados intensivos	176
Tabla 33. Capacidad instalada según No de salas de cirugía de instituciones de estudio	177
Tabla 34. Capacidad instalada según No de especialistas en instituciones de estudio	177
Tabla 35. Ranking de hospitales en Colombia según infraestructura disponible para acomodar un alto volumen de procedimientos-2019.....	179
Tabla 36. Ranking de hospitales en Colombia según la cantidad de equipos quirúrgicos-2019	180

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 37. Ranking de los mejores hospitales de Colombia apto para acomodar a recién nacidos-2019.....	181
Tabla 38. Lista de certificaciones y acreditaciones de la Fundación Santa Fe de Bogotá.....	183
Tabla 39. Participación en la oferta de servicios internacionales de las instituciones de estudio	186

Lista de Figuras

Figura 1. Participación porcentual del valor agregado del sector turismo en el valor agregado total de la economía	131
Figura 2. Matriz DOFA turismo de salud según indicadores e impactos socioeconómicos.....	142
Figura 3. Matriz DOFA turismo de salud en Colombia.....	146
Figura 4. Sectores articulados por el turismo de salud en Colombia.....	147
Figura 5. Coordinación y contratación de los servicios médicos para pacientes internacionales Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule internacional.....	153
Figura 6. Aspectos que fundamentan la cadena de valor durante la prestación de los servicios a los turistas de salud Fundación Cardiovascular de Colombia	158
Figura 7. Coordinación y contratación de los servicios médicos para pacientes internacionales Fundación Cardiovascular de Colombia.....	159
Figura 8. Cadena de valor desde la perspectiva del turista de salud.....	161
Figura 9. Curva de Valor Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule y Fundación Cardiovascular de Colombia.....	169
Figura 10. Instituciones que conforman el conjunto empresarial asociado al clúster de salud en Santander.....	189
Figura 11. Cadena de valor turismo de salud en Colombia	193
Figura 12. Lienzo canvas para modelo de negocio propuesto del turismo de salud.....	208

Lista de Apéndices

Apéndice A. Protocolo Relatorías Sesión 1.....	217
Apéndice B. Protocolo Relatoría Sesión 2.....	219
Apéndice C. Protocolo Relatoría Sesión 3.....	223
Apéndice D. Protocolo Relatoría Sesión 4.....	226
Apéndice E. Protocolo Relatoría Sesión 5.....	232

Resumen

Título: Impactos Socioeconómicos del Turismo de Salud en Colombia y su Posicionamiento Frente a los Países Latinoamericanos¹

Autores: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez, Helmer Uriel Garzón Amado, Inkent María Herrera Orduz, María Angélica Corzo Cuevas²

Palabras Clave: turismo, salud, turismo de salud, turismo médico, seminario de investigación, impactos.

Descripción:

El turismo de salud es un modelo de negocio que a lo largo del nuevo siglo ha tomado mayor impulso en las economías globales como un subsector promotor de desarrollo mediante la oferta de servicios de salud exportables. Esta investigación describe los impactos sociales y económicos que genera el turismo de salud y su influencia en otros sectores productivos en Colombia con la finalidad de identificar estrategias competitivas que posicionen al país y Santander frente al contexto de Latinoamérica. Para lo anterior se utiliza una metodología denominada seminario de investigación alemán que permite analizar a fondo los documentos científicos históricos sobre la temática para generar una base conceptual que permite reconocer y dimensionar los indicadores socioeconómicos que se relacionan con la práctica de la prestación de los servicios de turismo de salud. A partir de esto, se desarrolló un trabajo de campo en instituciones de salud de Santander con el objetivo de reconocer ciertos indicadores sociales y económicos que impactan el turismo médico de la región, además como mecanismos de apoyo se construyeron herramientas de análisis empresarial que permitieron corroborar los impactos, el posicionamiento y la importancia del subsector en el país y la región, tales como matrices DOFA, un análisis benchmarking y cadenas de valor; a pesar de esto, se refleja la necesidad de crear una estrategia que entrelace y afiance los objetivos de las empresas privadas prestadoras del servicio con los lineamientos gubernamentales para el desarrollo del subsector que generen una mejoría en la dinámica y provoquen valor agregado a la oferta de servicios de salud a pacientes internacionales frente a los demás países oferentes en Latinoamérica.

¹ Trabajo de Grado

² Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia – IPRED. Programa de Gestión Empresarial. Director Luis Rubén Pérez Pinzón, Doctor en Historia.

Abstract

Title: Socio-economic impacts of health tourism in Colombia and its position in relation to Latin American countries³

Authors: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez, Helmer Uriel Garzón Amado, Inkent María Herrera Orduz y María Angélica Corzo Cuevas⁴

Keywords: Tourism, health, health tourism, medical tourism, research seminar, impacts.

Description:

Health tourism is a business model that throughout the new century has taken greater momentum in global economies as a promoter development subsector through the supply of exportable health services. This research describes the social and economic impacts generated by health tourism and its influence on other productive sectors in Colombia in order to identify competitive strategies that position the country and Santander in the context of Latin America. For the above, a methodology called a German research seminar is used to analyze in depth the historical scientific documents on the subject to generate a conceptual basis that allows the recognition and dimensioning of socioeconomic indicators that are related to the practice of providing health tourism services. From this, a field work was carried out in Santander health institutions with the aim of recognizing certain social and economic indicators that impact medical tourism in the region, as well as support mechanisms, business analysis tools were developed that allowed corroborating the impacts, positioning and importance of the subsector in the country and the region, such as DOFA matrices, a benchmarking analysis and value chains; In spite of this, the need to create a strategy that intertwines and strengthens the objectives of the private companies providing the service is reflected with the governmental guidelines for the development of the subsector that generate an improvement in the dynamics and cause added value to the offer of health services to international patients compared to the other offering countries in Latin America.

³ Bachelor Thesis.

⁴ Institute of Regional Projection and Distance Education. Business Management Program. Director Luis Rubén Pérez Pinzón, Doctor in History.

Introducción

En la actualidad los cuidados relacionados con la salud física y mental son un fenómeno social en auge a nivel mundial, estos han sido promovidos por la masiva publicidad digital que invade las redes sociales y medios de comunicación, en busca de concientizar sobre la prevención temprana de enfermedades físicas y emocionales, influenciar al mejoramiento de la apariencia física a través de alimentación saludable y rutinas de acondicionamiento corporal, controlar el equilibrio en las cargas emocionales para el manejo del estrés, depresión, entre otras.

Con el fin de cubrir estas necesidades y, a su vez, contrarrestar los factores que impiden su alcance como altos costos, dificultad en el acceso a servicios de salud, bajo nivel de desarrollo tecnológico estructural, poca disponibilidad y experiencia profesional en ciertas especialidades médicas; las personas han optado por trasladarse a otros lugares diferentes al de su residencia que les permita satisfacerlas, servicios conocidos el mercado como turismo de salud, el cual es catalogado como modelo de negocio que resulta de la práctica de servicios ligados con el sector salud y turismo, sectores primordiales en el engranaje económico de las naciones; y sobre el cual Altés (2005) menciona que “abarca a todas las formas en las cuales los pacientes viajan a otros países en la búsqueda de una mejoría de la salud”. La práctica del turismo de salud remonta desde nuestros antepasados, como lo fueron los casos de los viajes para recuperar la salud tales como las visitas a lugares como La Meca y la peregrinación a la ciudad de Epidauro para visitar el santuario consagrado al dios de la medicina y la curación en la antigua Grecia (Gómez García, 2017).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

A partir de la importancia que han adquirido los servicios de salud exportables como una fuente de crecimiento socioeconómico al caracterizarse como una economía emergente y de alto potencial, desde principios del siglo algunos países le apostaron a la inclusión y posicionamiento de este innovador modelo económico, para lo cual han trabajado en la especialización, consolidación y promoción de servicios que logren el cubrimiento integral de las necesidades específicas y complementarias que surgen de la práctica de los diferentes tipos de turismo de salud, es decir turismo estético, preventivo, curativo y de bienestar; de igual manera con el fin de atraer pacientes internacionales los países oferentes buscan optimizar los recursos que les permita entregar ofertas atractivas en los aspectos relacionados con costos, calidad, profesionalismo y cobertura. Godoi (2008) afirma que el número de países que exportan servicios de salud es cada vez mayor, dentro de los que se destacan India, Tailandia, Singapur, Argentina, Brasil, Colombia, Cuba, Costa Rica, Ecuador y México.

Según International Tourism Consulting Group (2013), Latinoamérica recibe la cuarta parte del mercado global de los turistas de salud, fracción que representa una cifra aproximada de 15.000 millones de dólares de ingresos, esta suma se compone de los sectores productivos que complementan el turismo de salud, como el educativo, hotelero, gastronómico, de construcción, entre otros, y del mismo. De esta manera se define al subsector como una unidad productiva que articula múltiples actividades económicas, evidenciando el dinamismo de este y haciéndolo atractivo para la inversión generando desarrollo y crecimiento.

En Colombia se identifican ventajas competitivas relacionadas con la capacidad en la oferta diversificada de los servicios en turismo de salud, el reconocimiento internacional sobre la calidad

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

de los servicios, costos asociados a la prestación, y diversidad cultural y demográfica, lo anterior evidencia el potencial del país para posicionarse en el continente. (Revista Dinero, 2018). Los dos tipos de turismo de salud que mayor se demandan el país son el turismo médico y de bienestar; en el caso del turismo de bienestar el cual se enfoca en los cuidados referentes a la salud emocional desde lo social, espiritual y ambiental, es el que genera mayor ingreso y número de turistas de salud al país, motivada por la riqueza natural donde el contacto con el ambiente natural y tratamientos desde la medicina alternativa permiten solucionar problemas de estrés, depresión, sobrepeso, relajación y meditación, los departamentos que más se destacan en la prestación de este tipo de turismo son los de Antioquia, Cundinamarca, Boyacá, Santander y Quindío; por otra parte, el turismo médico, que agrupa todos los procedimientos y tratamientos de baja y alta complejidad, está posicionado a nivel internacional gracias a la investigación y avances en diversas ramas de la medicina que se han desarrollado desde importantes centros de salud, en los que se resalta la experiencia y calidad en los servicios, modernización de la infraestructura clínica y hospitalaria, amplia cobertura por especialidades, y alto nivel de profesionalización; en la práctica de este tipo de turismo las ciudades de mayor posicionamiento a nivel nacional son Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín, en las cuales se concentra la mayor parte de las instituciones de salud de alta complejidad.

El gobierno colombiano ha asumido retos desde el campo tecnológico, profesional y estructural para el mejoramiento en la prestación de los servicios de turismo de salud, lo que se evidencia en la meta de crecimiento proyectada para el año 2032 por medio de la atracción de 2,8 millones de turistas que permitan generar ingresos de 6,3 mil millones de dólares (Colombia Productiva, 2016), para lo cual formuló ejes estratégicos alineados con la implementación de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

programas de bilingüismo, posicionamiento en calidad dadas las acreditaciones nacionales e internacionales, aprobación de zonas francas para fomento de la inversión, promoción de líneas de crédito Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) para la infraestructura de turismo de bienestar y ejecución de proyectos de ampliación de la infraestructura hospitalaria, estipulados en el Plan de Negocios del Sector de Turismo de Salud (PNSTS) que se encuentra dentro del CONPES 3678 de 2010 con la finalidad de estimular el crecimiento y desarrollo del turismo de salud que generen impactos en el mediano y largo plazo.

Debido a las razones expuestas anteriormente, el presente proyecto de investigación da respuesta al cuestionamiento sobre ¿cuáles son los impactos sociales, culturales y económicos que generan el turismo de salud en Colombia?, a través de la metodología denominada seminario de investigación alemán que, a su vez, permitió alcanzar el objetivo de describir los impactos sociales y económicos que genera el turismo de salud en otros sectores productivos en Colombia, a partir de las lecturas y estudios mediante los cuales fue posible la identificación de estrategias competitivas que posicionan al país frente al contexto latinoamericano.

El problema de investigación presentado tuvo resultados determinados a través de los indicadores de promoción, crecimiento, competitividad y desarrollo encontrados, que reflejan los impactos de tipo social, cultural y económico que el turismo de salud ha generado en el país. Dentro de estos se resaltan los referentes a acreditaciones de calidad, densidad de camas hospitalarias, densidad de médicos, profesionalización y especialización, nivel de bilingüismo, extensión en infraestructura clínica, inversión privada, posicionamiento dado por los rankings de clínicas y hospitales en Latinoamérica, flujo de turistas, costos de los servicios de salud, cobertura

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

del sistema de salud y diversificación en tipologías de turismo de salud. Además, por medio de las herramientas de estudio empresariales utilizadas para el análisis del trabajo de campo se encontró que en Colombia y Santander se cuenta con fortalezas y ventajas competitivas que a la fecha han permitido su posicionamiento y reconocimiento, asimismo, permitieron detectar los aspectos negativos y por mejorar por los cuales el gobierno y las entidades privadas deben trabajar para consolidar y fortalecer un portafolio integral y atractivo para los turistas del mundo.

Este documento se divide en 8 capítulos que fueron construidos con base en el plan de investigación, 5 sesiones desarrolladas durante el seminario y un trabajo de campo. Los primeros cinco capítulos se conformaron durante el plan de investigación, por medio de la cual se estipuló las generalidades de la metodología, justificación, planteamiento del problema, objetivos y planeación de las sesiones del seminario, además de la selección de la información científica que se utilizó durante las sesiones y escritura del documento. Seguidamente, se presenta el resultado de las sesiones desarrolladas, de las cuales en la primera se llevó a cabo la distribución y asignación de roles concernientes a la metodología trabajada, el capítulo 6 se construyó a partir de las sesiones 2 y 3 que permitieron diferenciar los tipos de turismo de salud y reconocer los principales indicadores asociados, y el capítulo 7 de las sesiones 4 y 5 que permitieron identificar los impactos de crecimiento económico que han sido resultado del ejercicio de turismo de salud y sus efectos sobre otras actividades o sectores. En cuanto al capítulo 8, refleja la ejecución del trabajo de campo realizado a centros hospitalarios de Santander y revisión de informes técnicos del sector actuales que posibilitó el análisis de las acciones estratégicas desarrolladas por las instituciones prestadoras de servicio de turismo médico donde se dieron a conocer los aspectos ligados al desarrollo y la competitividad del subsector para el posicionamiento a nivel nacional y de Latinoamérica. Por

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

último, se presentan las conclusiones y recomendaciones, siendo estas últimas propuestas desde el punto de vista de profesionales en gestión empresarial como aporte al afianzamiento, aprovechamiento y mejoramiento en las áreas operativas, comerciales, administrativas y organizacionales del subsector de estudio.

1. Generalidades del Seminario de Investigación

1.1 ¿Qué es Seminario de Investigación?

La Universidad Industrial de Santander (UIS) ha definido los parámetros para el desarrollo del seminario de investigación como modalidad de trabajo de grado al establecer de forma detallada en qué consiste y cuál es el proceso que se debe emplear para llevar a cabo esta modalidad.

El seminario de investigación surgió en Alemania, a finales del siglo XVIII, por lo que también es llamado seminario alemán. Esta modalidad consiste en la integración de la investigación y la docencia con el fin de obtener mejores resultados aplicando estas dos áreas. Está basado en el estudio e intercambio de experiencias sobre un tema particular, a partir del cual se generan discusiones en grupo en las que los participantes tienen roles establecidos para exponer (relator), complementar (correlator), hacer aportes entre todos (discusión) y así establecer conclusiones y nuevos interrogantes que son plasmados en un escrito (protocolo) (UIS, 2007).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Para el desarrollo del seminario se hace una programación acorde a los temas que supervisa el director o docente del seminario, quién orienta con el fin de que los temas sean pertinentes actuales y estén contextualizados. Es importante que estos temas no sean basados en una idea ya estudiada, es decir, debe ser una idea original.

1.2 Objetivo del Seminario de Investigación

El objetivo que plantea el seminario es la formación de los participantes en el ámbito de la investigación y, debido al modelo que plantea esta modalidad en el cual los roles van cambiando, permitir que todos los participantes mejoren o adquieran habilidades verbales y escritas, además de fortalecer la integralidad de cada estudiante en el desarrollo de las competencias que requiere un investigador. Asimismo, fortalece el desarrollo personal y las habilidades para el trabajo en equipo, pues debe interactuar con el grupo bajo un ambiente de colaboración permanente (UIS, 2007).

1.3 Ventajas del Seminario de Investigación

Las ventajas que ofrece el seminario de investigación van encaminadas a fortalecer a los estudiantes en la realización de un trabajo completo y destacable en metodología de la investigación, ya que cuentan con el acompañamiento del docente que orienta y coordina todo el proceso dando las pautas para que se realice una muy buena búsqueda y referencia bibliográfica con fuentes confiables que, a su vez, llevan al cumplimiento de los objetivos del seminario a cabalidad. De esta forma, es posible mejorar las competencias interpretativas, argumentativas y

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

propositivas del trabajo en equipo y el desarrollo del liderazgo personal de cada participante, pues consolida la integralidad del perfil que se requiere para este siglo.

También se caracteriza por favorecer un ambiente de trabajo participativo y amable basada en el diálogo. Igualmente, la cantidad reducida de participantes de cada grupo facilita el aprendizaje activo y cooperativo que está planificado para que los participantes se responsabilicen y puedan cumplir su objetivo al final del seminario (UIS, 2007).

En esta modalidad la idoneidad del docente es fundamental para que el seminario se lleve a cabo y cumpla con el objetivo de fortalecer todas las habilidades y el perfil requerido de los participantes, puesto que será quien oriente, motive, enriquezca y evalúe el desarrollo del seminario.

Los participantes tienen unos roles que deben desempeñar y que son rotativos, con la finalidad que todos los integrantes pasen por cada uno de ellos y amplíen sus conocimientos. Estos roles consisten en: el relator, es quien expone el tema; el correlator es quien complementa y enriquece la relatoría, pues éste evalúa el contenido y el manejo de la exposición; la discusión es la participación de todos los integrantes y se caracteriza por ser positiva y argumentativa, respetando las opiniones y críticas constructivas con el fin de fortalecer el trabajo en equipo. Del ejercicio de estos roles resulta el protocolo, el cual es el resultado escrito de las actividades desarrolladas en cada sesión, destacando la importancia del conocimiento de este por parte de cada uno de los integrantes.

1.4 Características del Seminario de Investigación

La metodología del seminario está establecida en tres fases: la planificación, la ejecución y la finalización. En la planificación se hace la selección del tema, el estudio bibliográfico, la selección de subtemas y la planeación de las sesiones requeridas. En la ejecución se realiza la documentación para desarrollar los subtemas, se llevan a cabo las sesiones y se redactan las memorias que serán los protocolos. Para la finalización se hace la elaboración del documento final, el cual consiste en un trabajo escrito redactado por cada uno de los integrantes del seminario y que es revisado por el tutor o director (UIS, 2007).

El seminario de investigación también permite fortalecer habilidades como: la participación para intercambiar información, puntos de vista y comunicación; la selección de un tema de estudio colectivo, como parte de un proceso previo de preparación y planeación de actividades; así como la responsabilidad al cumplir con cada sesión y con los roles de relatoría, correlatoría y protocolante (Vélez, 2002).

1.5 Organización Interna del Seminario de Investigación

La modalidad de seminario de investigación de la UIS divide las actividades de realización del seminario en: presentación de la relatoría, presentación de la correlatoría; discusión moderada por el director entre relatores y asistentes; preparación y aprobación del protocolo de la sesión, sin perder la atención en el tema central del seminario y el subtema desarrollado con cada sesión (UIS, 2007).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Durante la primera sesión del seminario el director coordina la organización del seminario en cuanto al lugar y horario, número de sesiones, fechas a cumplir, duración y responsable de las actividades (relatoría, correlatoría, discusión y protocolo) durante cada sesión (UIS, 2007, p. 6). La dirección del Seminario de Investigación que se propone estará a cargo del profesor Luís Rubén Pérez Pinzón, cuya experiencia y conocimiento se relacionan en la Tabla 1.

Tabla 1.

Experiencia del director del seminario

Nombres y apellidos: Luis Rubén Pérez Pinzón

Grupos de investigación y líneas de investigación:

- Grupo Psorhe – UIS (categoría A), líneas en Memoria y Patrimonio
- Grupo Pensamiento Sistémico – Unab (categoría A), línea en pensamiento tecnológico.
- Grupo TCP– Unab (categoría A), línea en patrimonio cultural
- Grupo Dinámicas sectoriales – Unab, línea en historia empresarial
- Docente invitado por el Grupo Historia y Empresariado – Universidad de los Andes (Categoría A1)

Redes de investigación especializada:

- Red Internacional de Investigadores en Turismo, Cooperación y Desarrollo, COODTUR
- Grupo Iberoamericano de Estudios Empresariales e Historia Económica

Estudios realizados: Historiador, Especialista en Investigación Social, Especialista en Docencia Universitaria, Especialista en Educación con Nuevas Tecnologías, Especialista en Gestión de la Investigación, Magíster en Historia, Doctor en Historia, Postdoctor en Historia.

Experiencia investigativa: Docente los cursos de formación, asesor, evaluador y director de trabajos de grado en los programas de Administración de Empresas Dual (Unab), Gestión Empresarial (Uis) y Turismo (Uis).

Categoría Colciencias: Investigador Asociado

Producción académica en turismo e historia empresarial (CvIac Colciencias): <https://goo.gl/Qqa7ZB>

Nota: Experiencias. Basado en Colciencias (2019), CvIac.

1.6 Roles Desempeñados en el Seminario de Investigación

1.6.1 Director

Función cumplida por el tutor de los cursos trabajo de grado 1 y 2, quien debe poseer conocimiento y experiencia en el tema de estudio durante el desarrollo del seminario. Así mismo, orienta las discusiones y la investigación con argumentos rigurosos para avanzar en el conocimiento sobre el objeto del estudio, y brinda asesoría que encamina a un adecuado desempeño del grupo, despertando explicaciones claras y planteamientos precisos en cada tema o subtema (UIS, 2018).

1.6.2 Relatoría

Función rotativa a cargo de un participante encargado de leer, preparar y exponer el tema y la lectura central de la sesión. Sus reflexiones, conclusiones y propuestas se evidencian durante la presentación de la relatoría y al participar en la discusión.

1.6.3 Correlatoría

Función rotativa a cargo de un participante encargado de leer, preparar y exponer el tema y la lectura complementaria de la sesión. Sus reflexiones, conclusiones y propuestas, a partir de lo argumentado por la relatora, se evidencian durante la presentación de la correlatoría y al participar en la discusión.

1.6.4 Protocolización

Función rotativa en cada sesión del seminario. El protocolante lee el protocolo de la sesión, lo somete a aprobación, verifica la entrega de las relatorías con anticipación, redacta el protocolo

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

de la sesión y contribuye a la adecuación de las relatorías como parte del informe final de trabajo de grado. Cada protocolo se divide en encabezamiento, desarrollo argumental, discusión, compromisos y/u observaciones. En el protocolo se evidencian los interrogantes y argumentos de las lecturas estudiadas en sesión, los enfoques y propuestas sugeridos durante cada discusión entre los participantes de la investigación, cumpliendo así la tarea de ampliar el dominio argumental y explicativo del tema central de investigación (UIS, 2007).

1.7 Metodología del Seminario de Investigación

La realización de cada sesión durante el seminario de investigación se divide en las etapas de planificación, ejecución y finalización sugeridas en los lineamientos de la modalidad en Seminario de Investigación por la UIS.

La etapa de planificación se caracteriza por la selección del subtema de cada sesión, el estudio bibliográfico de los textos preestablecidos para cada una de ellas y el reconocimiento de los roles de cada participante durante esa sesión del seminario.

La etapa de ejecución corresponde a la presentación del relator y el correlator, la aprobación del protocolo anterior y la realización del protocolo de la sesión por el protocolante, y la discusión de la temática por los participantes moderada por el director del seminario. Las partes de una sesión del seminario son: apertura de la sesión, lectura del protocolo anterior, exposición e informe escrito del relator, participación del correlator, discusión de la relatoría, conclusión.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

La etapa de finalización corresponde a la redacción de conclusiones de la sesión, la evaluación de las relatorías y la planificación de roles y tareas para la siguiente sesión, lo cual es registrado por el protocolante. Los protocolos y relatorías aprobadas son compiladas en el informe final del trabajo de grado en la modalidad Seminario de investigación acorde a las normas técnicas y plazos dispuestos por la UIS (UIS, 2007).

2. Problema de Investigación

El turismo y la salud son sectores promotores del crecimiento y desarrollo sociocultural y económico de los países. El turismo, según la Organización mundial del turismo (s.f.), se define como “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios”, así el sector del turismo agrupa entonces todas las empresas de hotelería, gastronomía, transporte y otras que participan en el ejercicio de la estancia de viajeros en sitios turísticos.

Según la Organización Mundial de la Salud (1946), la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Así mismo se define al sector salud como “el conjunto de valores, normas, instituciones y actores que desarrollan actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuyos objetivos principales o exclusivos son promover la salud de individuos o grupos de población” (Organización Panamericana de la Salud, s.f.), identificándolo, así como un sector primordial a nivel mundial que mueve gran inversión por parte del gobierno en pro del bienestar de la sociedad.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Ahora bien, la interacción de estos dos sectores creó un nuevo modelo económico conocido como en la actualidad turismo de salud, del cual Altés (2005) citado en Arias Aragonés, Caraballo Payares y Matos Navas menciona que “abarca a todas las formas en las cuales los pacientes viajan a otros países en la búsqueda de una mejoría de la salud”. En consecuencia, es entendido como el evento que realizan las personas de movilizarse desde los lugares de residencia hacia otros países u otras ciudades fuera del lugar donde residen con el fin de recibir servicios de salud. El programa de transformación productiva de Colombia menciona que:

Este sector está compuesto por cuatro categorías básicas (medicina curativa, preventiva, estética y bienestar), en las que Colombia podría competir con una propuesta estratégica clara, atrayendo al menos 2,8 millones de turistas de salud y generando ingresos por al menos 6,3 mil millones de dólares en el año 2032. Así, el sector Turismo de Salud en Colombia comprende el conjunto de entidades que están promocionando y garantizando una alta calidad para atender a los pacientes nacionales e internacionales (Colombia Productiva, 2016).

En cuanto al turismo de salud que se desarrolla en el país, según la revista Dinero “Colombia se considera una nación atractiva en materia de salud gracias al reconocimiento que internacionalmente ha recibido la calidad de su servicio y el costo de la prestación del mismo. Se calcula que un procedimiento médico en este país llega a costar entre un 10% y 35% menos que en Estados Unidos” (2018). Con base en estas cifras, es posible afirmar que Colombia tiene un nicho de mercado potencial por atraer, apoyado del reconocimiento que ha ganado a nivel mundial como vitrina turística gracias a la diversidad cultural, climática y geográfica.

Por otra parte, en el país se han creado políticas que fomentan e impulsan el desarrollo del subsector como consta en el documento CONPES 3678 de 2010, donde se estipulan las estrategias

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

que estimularan el crecimiento y posicionamiento del turismo de salud en el mediano y largo plazo, en el que se establecieron las siguientes directrices fundamentales:

- Implementación del programa de bilingüismo con contenido específico para el sector salud por parte del SENA, con la participación de 500 personas en Medellín, 10 en esfuerzo liderado por el Clúster de Medicina y Odontología de Medellín, y 75 personas en Bogotá, como parte de un programa piloto del Centro de Salud del SENA.
- Posicionamiento de la acreditación nacional a través del otorgamiento por parte de ISQua a ICONTEC, ente acreditador del Sistema Único de Acreditación en Salud en Colombia, del certificado de Acreditación Internacional. De otra parte, dos instituciones de salud en el país cuentan con certificado de acreditación otorgado por la Joint Comisión, el cual a su vez es acreditado por ISQua.
- Posicionamiento de cinco instituciones de salud colombianas en escalafones internacionales.
- Aprobación de siete zonas francas de salud (Bogotá, Sopó, Rionegro, Sabaneta, Puerto Colombia y Pereira), con una inversión cercana a los \$405.000 millones y generación de 2.200 empleos.
- Desarrollo de proyectos de ampliación o renovación de la infraestructura hospitalaria por más de \$500.000 millones, los cuales deben generar al menos 12.000 empleos en obra y funcionamiento.
- Promoción de la utilización de la línea de crédito A PROGRESAR de Bancóldex, generando la destinación de \$3.000 millones para el desarrollo de infraestructura para la prestación de servicios de bienestar ((Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010, p. 9-11).

Basado en los ejes estratégicos formulados por el CONPES 3678, Colombia ha asumido retos en factores de desarrollo tecnológico, profesional y estructural para mejorar la experiencia en la prestación de servicios en turismo de salud, en atención a dichos retos se permite al país ser reconocido a nivel internacional como uno de los destinos apetecidos por los turistas del mundo.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Ejemplo de ello son los incentivos otorgados por el Gobierno Nacional para las clínicas y hospitales en las zonas francas de salud donde fiscalmente reciben un impuesto único de renta del 20% y les permite importar sin IVA los activos fijos necesarios para llevar a cabo la actividad, gracias a esto se ha logrado la consolidación en infraestructura y profesionalización integrando alta tecnología, innovación, investigación científica y gestión del conocimiento en las ramas de la salud.

Es importante mencionar que, la creciente demanda del turismo de salud es un mercado que moviliza gran inversión y un número significativo de pacientes en todo el mundo. Las cifras de los visitantes por turismo de salud en el país desde hace seis años han aumentado: “una muestra de ello es que, según cifras de Migración Colombia, desde el 2012, el número de extranjeros que llegan a Colombia por ese motivo viene creciendo un 22,9% anual. Eso quiere decir que mientras en 2012 aterrizaron unas 6.281 personas, al cierre del año pasado entraron unos 14.339 visitantes” (González, 2017). En consecuencia, Colombia ha buscado posicionarse como un referente importante en Latinoamérica, donde se encuentran países oferentes de servicios de salud exportables como México, Costa Rica, República Dominicana y Brasil, con quienes compite para liderar en costos, calidad, tratamientos, servicio, ubicación y variedad demográfica.

Se considera que “el turismo médico o de salud a nivel mundial genera unos 60 mil millones de dólares y que América Latina tiene la cuarta parte del mercado global, destacándose Costa Rica, México, Brasil y Colombia” (International Tourism Consulting Group, 2013), lo cual se traduce en quince mil millones por ingresos generados en Latinoamérica. Cabe resaltar que la expectativa por parte de los turistas de salud va ligada a una experiencia integral, para lo cual se

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

hace necesaria la participación de múltiples sectores productivos que complementan los servicios y, por ende, se generan impactos directos en el crecimiento del producto interno bruto y este, a su vez, fomenta e impulsa la inversión en pro del desarrollo global de la economía y del mismo subsector.

Colombia busca mejorar y evolucionar constantemente en los aspectos que integran los servicios prestados desde el turismo de salud como estrategia competitiva, donde se detecta que la entrega de servicios eficientes y efectivos ocupan una parte fundamental dentro de las expectativas de los turistas de salud por lo tanto los actores implicados le apuestan a brindar experiencias únicas y diferenciadoras en el servicio a través de la obtención nuevas tecnologías, innovación en procedimientos posquirúrgicos, capacitación de quienes intervienen en la entrega de estos servicios, calidad en los profesionales de la salud, y precios atractivos desde los tributos que cancela n los extranjeros, que en su mayoría provienen de Estados Unidos, países iberoamericanos, algunas naciones europeas y hasta países asiáticos.

De tal modo, “Los turistas residentes en el extranjero y que visitan nuestro país tienen una exención del IVA para paquetes turísticos que se vendan en el exterior y en servicios de alojamiento en Colombia” (Portafolio, 2018). Lo anterior debido a las beneficiosas políticas tributarias que el gobierno ofrece a los inversionistas y empresas que prestan los servicios de turismo de salud en el país, gracias a las zonas francas de salud en las que se resalta la eliminación del IVA, base gravable de renta del 20% (porcentaje inferior a la practicada a empresas privadas) y el no pago de impuestos aduaneros por importación de activos fijos que sean destinados para la prestación de este servicio.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

A nivel general, la práctica de cualquier tipo de actividad productiva, comercial o de servicios, está articulada por una serie de entidades, actores y sectores complementarios para su ejecución y desarrollo. Así, la práctica del turismo de salud no es la excepción de esta regla en la que el posicionamiento y participación del mercado del país no solo se relaciona directamente con el desempeño y costos de los procedimientos o tratamientos, sino que está íntimamente ligada con la experiencia esperada por el turista de salud y sus acompañantes durante la estadía, donde aspectos como el idioma, religión, infraestructura, gastronomía, hospitalidad, comodidad, diversidad cultural y geográfica toman un papel crucial al momento de la elección del lugar destino.

Para atender las anteriores necesidades de los turistas de salud, en el país los sectores de alimentos, transporte, educación, turismo recreativo, hoteles y otras industrias se han beneficiado creciendo como unidades productivas. Los efectos que la práctica del turismo de salud en Colombia trae a estos gremios se tendrán en cuenta en el presente seminario de investigación como impactos de promoción, crecimiento, desarrollo y competitividad.

2.1 Formulación del Problema

A partir de los aspectos antes mencionados, este proyecto pretende resolver la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los impactos sociales, culturales y económicos que generan el turismo de salud en Colombia?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Describir los impactos sociales y económicos que genera el turismo de salud en otros sectores productivos en Colombia, a partir de las lecturas y estudios seleccionados durante el desarrollo del seminario de investigación, mediante los cuales sea posible la identificación de estrategias competitivas que posicionen al país frente al contexto latinoamericano.

3.2 Objetivos Específicos

Diferenciar los tipos de turismo de salud promocionados en Colombia, sus características y alcances, a partir de la tipología propuesta por el Ministerio De Comercio, Industria y Turismo, mediante los cuales se delimiten los estudios e indicadores relacionados con el turismo médico.

Identificar los impactos de crecimiento que han logrado los sectores beneficiados o relacionado con la prestación de los servicios del turismo de salud durante la última década en Colombia, a partir de los informes de la Cuenta Satélite del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y los indicadores divulgados por los observatorios regionales en turismo.

Analizar las acciones estratégicas de los centros hospitalarios asociados con el turismo médico en Colombia, a partir de informes técnicos, entrevistas, balances, etc. de sus directivos,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

mediante los cuales se delimiten los aspectos positivos y negativos que trae consigo el desarrollo y competitividad del sector en comparación con otros países oferentes en América Latina.

4. Justificación

4.1 Perspectivas Económicas

Según la firma McKinsey Int. Pub (2010), el 46% de los turistas a nivel mundial reciben tratamientos en el extranjero, convirtiéndose así en turistas de salud. Lo que permite dimensionar el potencial y la magnitud del nicho de mercado que el turismo de salud mueve a nivel global, este turismo tiene como fin la búsqueda de la mejora del estado de salud y apariencia física mediante procedimientos y tratamientos médicos o alternativos en los países que se especializan en ofertar estos servicios, debido a que han adoptado al turismo de salud como fuente de desarrollo económico y social.

Felix de Godoi menciona que: “El número de países emisores es cada vez mayor, teniendo en cuenta que las condiciones económicas y sociales, e incluso la carencia o insuficiencia de servicios de excelencia en salud, han aumentado el flujo de pacientes a los diversos receptores en el mundo, como India, Tailandia, Singapur, en Asia, y Argentina, Brasil, Colombia, Cuba, Costa Rica, Ecuador y México, en América Latina” (2008). Existe una amplia cobertura concentrada en América Latina, alcanzada por los esfuerzos en cuanto a infraestructura, tecnología avanzada, profesionalismo y calidad en el servicio que estos países han venido trabajando desde las últimas décadas.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Para la presidenta de la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA, antes PROEXPORT), 2009), María Claudia Lacouture: “la calidad del servicio, tecnología de punta, preparación del personal médico y certificaciones internacionales son las fortalezas que están llevando a Colombia a convertirse en uno de los principales destinos de salud en Latinoamérica” (2010).

En la actualidad, el turismo de salud es un subsector dinámico con proyección creciente en la economía colombiana originado por los efectos positivos que su práctica atrae no solo para el sector salud sino en las economías complementarias. Por lo tanto, es uno de los sectores a los que el gobierno le apuesta desde el año 2006 dentro de los programas sectoriales influyentes que se expone en el Plan de Desarrollo Nacional, mediante el cual se “identifica al sector salud dentro de los programas sectoriales de alto impacto por sus potencialidades para generar crecimiento, empleo, ingresos y/o valor agregado al sector de servicios profesionales” (Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, p. 319).

El Programa Sectorial de Salud el Gobierno formuló el Plan de Negocios del Sector de Turismo de Salud (PNSTS) al reconocer que Colombia tiene una oportunidad visible para desarrollar el sector Turismo de Salud y posicionarse en un escenario en el año 2032 en el cual genere ingresos cercanos a los US\$ 6.3 mil millones, lo que multiplicaría los ingresos del sector 50 veces. En cuanto a los turistas, cerca de 2.8 millones visitarían al país por motivos de atención en salud, multiplicando en 56 veces el número de turistas de salud del año 2008 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009, p. 4). Esta proyección hace indispensable plantear metas

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

estratégicas a corto, mediano y largo plazo que lleven al posicionamiento del país en Latinoamérica.

Acorde a lo expuesto, durante el desarrollo del seminario se entenderá por impactos a los efectos que trae la implementación de proyectos o procesos que generan cambios positivos o negativos sobre el sector de estudio, siendo medidos de acuerdo con el carácter de los datos e información recopilada de fuentes confiables. Los impactos socioeconómicos se enfocan en los factores de promoción, crecimiento, desarrollo y competitividad determinados por la información cuantitativa y cualitativa, publicada y validada por diferentes autores especializados en los campos que abarcan la temática de turismo de salud. Esta información permitirá reconocer la importancia que tiene por si solo el servicio del turismo de salud y su transversalidad sobre otros gremios productivos, dando así cumplimiento a los objetivos propuestos.

El presente seminario de investigación contribuye con los indicadores de investigación del Programa en Gestión Empresarial donde se llevará a cabo el estudio detallado de la inferencia e impacto que el turismo de salud atrae sobre las economías complementarias y que generan crecimiento económico del país, mediante la praxis de la modalidad de seminario de investigación como una alternativa que la Universidad Industrial de Santander brinda a los estudiantes para la culminación de la formación académica como profesional en gestión empresarial.

Esta modalidad es definida en el Acuerdo Superior 4 de 2007 del Consejo Superior como “Un proceso reflexivo, sistemático y crítico que tiene como propósito fortalecer en el estudiante las habilidades requeridas en el manejo de la información y la comunicación para desarrollar

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

investigación científica, valiéndose de la formación para el trabajo tanto personal como en equipo, y original sobre un tema específico” (Universidad industrial de Santander, 2007).

El seminario exige a sus integrantes contar con hábitos de lectura y comunicación que permitan fluir con facilidad la metodología, en la cual la documentación y recopilación de información son la clave fundamental para el ejercicio del mismo. Además, cuenta dentro de su estructura con un director que cumple el papel de guía durante la planeación, ejecución y finalización de proyecto que encamina a los participantes a cumplir con los propósitos de la investigación, a su vez, los integrantes del grupo interactúan dinámicamente desempeñando los roles determinados para la modalidad que son relator, correlator y discusión durante los encuentros.

Como estudiantes de la carrera Gestión empresarial, es posible afirmar que la práctica del seminario de investigación permitirá enriquecer los conocimientos y competencias en el campo de la investigación que fomenten y fortalezcan habilidades cognitivas de lecto-escritura, de escucha, comunicativas, expresión oral, interpretación y crítica argumentativa, que no solo serán de ayuda para la ejecución del proyecto de grado sino que a su vez a nivel personal estimula el carácter de crítica y construcción de conocimiento que se puede aplicar a las actividades laborales, sociales y personales a los que la vida cotidiana expone a los individuos constantemente.

4.2 Conceptualización del Turismo de Salud

Cuando se hace referencia al turismo de salud es pertinente asociar el término, en primera medida, con subsector económico, ya que de hecho los dos términos que lo componen son sectores productivos individuales en la economía de toda nación y región. En este sentido, es importante conocer la definición de cada sector para dar claridad a las vertientes y alcances, el cual permitan contextualizar el modelo económico que resulta de la interacción de estos dos sectores.

En la actualidad, según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 1991), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y/o por otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. A partir de esta definición es fácil concebir la práctica del turismo como uno de los principales sectores económicos a nivel mundial, puesto que las actividades que integra repercuten en indicadores como generación de ingresos, gastos y de empleo dado el efector multiplicador que impacta en otras actividades productivas, y que a su vez promueven el mejoramiento de infraestructura física, tecnológica y de comunicación.

La Organización Mundial de la Salud entiende la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Correal (2018) menciona que en Colombia el sector salud está comprendido por empresas e instituciones públicas y privadas que realizan actividades concernientes al cuidado de la salud y prevención de enfermedades y servicios conexos. Está compuesta principalmente de acuerdo con

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) por todos aquellos actores pertenecientes a las divisiones 86 (actividades de atención de la salud humana), 87 (actividades de atención residencial medicalizada) y 88 (actividades de asistencia social sin alojamiento).

Antes de inferir sobre el concepto de turismo de salud es importante conocer los antecedentes en cuanto al posicionamiento de este modelo económico del cual se resalta que, hace un poco más de una década aún era considerado un subsector incipiente dado el bajo conocimiento e investigación que se tenía sobre el mismo, pero con el paso de los años se ha catalogado como una de las actividades económicas emergentes a nivel global gracias al potencial de alto valor que posee y la transversalidad en otras unidades productivas. Además, reconocer el contexto por cual nacen algunas necesidades que promueven los servicios asociados al turismo de salud, desde finales del siglo pasado viene en auge el desarrollo de marketing digital como modelo de mercadeo de gran impacto, buscan crear conciencia y cultura en la sociedad sobre el cuidado temprano y la conservación de la salud promocionados por diversos medios de comunicación como: propagandas televisivas, radio, avisos publicitarios de internet, charlas y video clips que principalmente resaltan los efectos negativos en la salud que atraen malas conductas como fumar, tomar bebidas alcohólicas, no ejercitarse, manejar altos niveles de estrés y la baja estabilidad emocional. Así mismo, los medios incentivan y promueven el consumo de productos adelgazantes, planes turísticos que incluyen tratamientos antiestrés y terapias de relajación, procedimientos estéticos y programas de sobrepeso y fitness como mejora al estado de salud y cuidado corporal, y que finalmente ayudan a combatir enfermedades.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

El término turismo de salud aparece en los años 1970 en la industria como tal, pero este tipo de práctica data de tiempos inmemorables, donde las personas dentro de su conducta siempre han buscado los mejores lugares y menores costos como factores de motivación para realizarse algún tratamiento médico, acerca de esta historia Hernández menciona:

Es sabido que alrededor del 4000 AC, había mucha gente que peregrinaba hacia los templos en la Mesopotamia para obtener diagnósticos de sus enfermedades. Luego proseguían sus viajes a las regiones Sumerias para recibir tratamiento en los centros de salud alrededor de las aguas termales del área. Los griegos también tenían la tradición de visitar distintos templos, entre ellos el muy conocido en Delhi, para buscar curación. Los “turistas médicos” de la época recibían cuidados en la forma de baños calientes, comida sana y vino tinto (2011).

Sobre el surgimiento de la práctica del turismo de salud Gómez García concluye que:

No ha sido extraño durante la historia de la humanidad que las personas tengan que emprender largos viajes buscando recuperar la salud. Debemos recordar que en la Grecia clásica era famoso peregrinar a la ciudad de Epidauro, particularmente al santuario consagrado a Asclepio, dios de la medicina y la curación. A través de la historia son incontables los lugares en donde las diferentes religiones y las personas han decidido viajar para recuperar la salud siendo por todos conocidos lugares como La Meca, en la religión musulmana, los observantes judíos, en Jerusalén, o el camino de Compostela, por parte de los católicos (2017).

El turismo de salud se entiende como el proceso por el cual pasa una persona que se traslada desde el lugar donde reside a otro lugar diferente para recibir atención médica como principal motivación de viaje. Arias Aragonés, Caraballo Payares y Matos Navas (2012) afirman que el turismo de salud es un concepto afortunado que describe la fenomenología asociada con los viajes, que por razones de salud o de bienestar, realizan las personas al extranjero o fuera del lugar donde viven. La definición internacional de turismo de salud dice que es el proceso en el cual una persona viaja por fuera de su lugar de residencia con el objetivo de recibir servicios de salud o de bienestar.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Gómez García (2017) indica, además, que consiste en la búsqueda del placer; en este caso normalmente el paciente viaja en buena condición de salud, y se le dan atenciones de salud y tratamientos médicos, estéticos, cosméticos u odontológicos, mientras se aloja en un balneario o se hace una oferta turística adicional al tratamiento, tanto para el paciente como para sus acompañantes. Este tipo de turismo de salud puede presentarse en la medicina preventiva y estética, y en el turismo del bienestar.

En relación con el alcance que tiene el turismo de salud (Vargas-Mantilla, 2018), lo reconoce como un modelo de negocio innovador que permite el crecimiento económico, además de la sostenibilidad de los centros de salud, de un país; dado que en los últimos diez años el ejercicio de la práctica médica en los países en vía de desarrollo ha incrementado y su enfoque en la atención de pacientes extranjeros eleva considerablemente el aporte económico, logrando con ello una mayor competitividad dentro del subsector. La Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA, antes PROEXPORT) (2009) considera que el potencial que tiene específicamente el turismo de salud se basa en los logros del sector salud, los cuales han tenido efectos en el turismo de salud hasta consolidar una oferta que ha impactado el Producto Interno Bruto (PIB) y el desarrollo socioeconómico.

Dependiendo del tratamiento o intervención que el turista busca en otro lugar diferente al que reside (Ministerio de Comercio, 2009), el turismo de salud se puede clasificar en cuatro categorías: medicina curativa, medicina preventiva, medicina estética y bienestar que tienen un marco diferencial que depende del campo de acción al que se dirija el servicio, tratamiento o procedimiento de salud física o mental.

4.3 Impactos Socioeconómicos del Turismo

Los impactos socioeconómicos que ha tenido el turismo de salud en Santander durante la última década han crecido sostenidamente dada la consolidación y fortalecimiento por parte de las instituciones privadas y públicas de la región. Este crecimiento inició cuando un grupo de médicos santandereanos decidieron invertir en un nuevo proyecto de sostenibilidad, para lo cual detectaron la necesidad de invertir en los campos de la tecnología, infraestructura, investigación médica, capacitación del personal médico y modernización de equipamiento en los centros médicos que se encargaran de cubrir dichas necesidades, brindando así mejores tratamientos, procedimientos y servicios a los pacientes nacionales e internacionales.

Esto quiere decir que, Santander ha encontrado un alivio en su economía a partir de la generación de nuevos empleos desde la implementación de dos zonas franca de salud, específicamente en Floridablanca y Piedecuesta, donde se encuentran las clínicas Carlos Ardila Lulle, Fundación Oftalmológica de Santander, Centro Médico de especialistas Carlos Ardila Lulle, Fundación Cardiovascular de Colombia y el Hospital Internacional de Colombia. Estos centros médicos han ayudado a que la economía de la región se dinamice gracias a los avances en materia de medicina ya que a medida en que el tiempo avanza emergen nuevas necesidades en los pacientes extranjero en cuanto a los procedimientos, tratamientos, procesos, herramientas, tecnología y sobre todo en términos de servicio donde la comodidad alimentación, movilidad propia y de sus acompañantes juegan un papel muy importante.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Por ende, se identifican las necesidades en los pacientes que no son residentes, y se evidencia la oportunidad de negocio para la apertura de hoteles, posadas, casas de descanso o complejos habitacionales que cumplan con los estándares; además de la ampliación de empresas de alimentos, transporte, turismo y comercio en general especializados en satisfacer necesidades puntuales de este nicho de mercado, por medio de la apertura de restaurantes, spas y centros comerciales, lo que ha posibilitado el establecimiento de nuevas franquicias y marcas en la ciudad para el fortalecimiento competitivo de la región.

Lo anterior ha favorecido la llegada de inversión extranjera y, a su vez, avances en tecnología e innovación. Cabe resaltar que este fenómeno no se ha presentado únicamente en la capital santandereana y su área metropolitana, sino también a nivel nacional gracias a los diferentes tipos de turismo: de bienestar y de aventura o recreación. En este caso resaltamos la amplia oferta en destinos y planes en el portafolio del turismo de bienestar en los que se resaltan los servicios como baños termales, desintoxicación corporal con medicina alternativa, tratamiento faciales y corporales en spa, talleres de meditación y relación, planes para reducción de peso y contacto con el medio natural.

En el caso particular del turismo médico el cual integra los procedimientos de alta y baja complejidad es decir, de fines estéticos (baja complejidad) y de fines curativos o preventivos ante una enfermedad (alta complejidad) tiene varios puntos específicos que le permiten surgir, por ejemplo, existen diversas necesidades de algunos pacientes que son intervenidos quirúrgicamente, entre ellas la de permanecer en quietud para su recuperación y, por tanto, requerir hospedarse en la ciudad en un lugar que cuente con personal especializado como enfermeros y auxiliares de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

enfermería para cubrir las necesidades en cuanto a limpieza y comodidad además de las condiciones del ambiente óptimo para el post operatorio como la tranquilidad, esparcimiento y con la oferta en alimentación sana bajo las dietas recomendadas.

Según la Dra. María Claudia Lacouture, ministra de comercio, industria y turismo:

Hoy en día, Santander ocupa el cuarto lugar como receptor de turismo de salud, con una participación del 4% del país, cifra que duplicó desde el 2009 cuando tenía un 2%, lo que evidencia, según la jefe del Ministerio, que en temas de turismo de salud, el departamento está obteniendo grandes resultados, lo que genera beneficios económicos que no solo se reflejan en los ingresos de las clínicas, sino en los generados por las acciones relacionadas a la visita del paciente externo a la ciudad a través de la alimentación, el transporte, las actividades turísticas, y alojamientos, entre otras (Ruiz, 2016).

COTELCO en busca de promocionar al departamento como líder turístico proponen: “encontrar las estrategias que nos permitan ser más visibles y que los colombianos y el mundo sepa de Santander, sus bondades, sus riquezas naturales, su cultura. Tenemos una gran variedad de atractivos turísticos, que nos permiten fortalecer el turismo de naturaleza, contemplación, caminatas ecológicas, cascadas, ríos, lagos, cuevas, montañas, aves exóticas con un alto sentido del cuidado del medio ambiente. Así como turismo religioso, histórico, y gastronómico” (Barajas, 2017).

Según el informe de la Cámara de Comercio de Bucaramanga durante el 2017 se observó un crecimiento en el sector de alimentos, lo cual se explica porque:

En términos de ventas ambulantes de comida y emprendimiento se crearon el año anterior 1.494 nuevos negocios, los cuales, en su mayoría (99,2%), correspondieron a establecimientos clasificados en el rango de la microempresa. Estas compañías aportaron nuevo capital por valor de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

7,7 mil millones de pesos y dentro de estas resaltan 10 restaurantes con capital superior a los 100 millones de pesos, con oferta gastronómica de corte internacional (Competitividad, 2017).

Una de las consecuencias del crecimiento a partir del turismo de bienestar y de las actividades económicas que potencializa, es el aumento de la informalidad en dichas actividades. Este es el caso de las casas adaptadas para albergar a los acompañantes de estos pacientes cerca a los hospitales y clínicas, y el de personal informal que se ofrece a cuidar menores de edad, enfermos o a realizar servicios de limpieza como lavado por días, semanas o meses; también se puede ver este fenómeno en el aumento de ventas ambulantes de prendas de vestir y alimentos cerca a los centros de salud. Además, existe la figura de intermediarios, quienes son personas que ganan una comisión por ser el contacto entre quienes ofrecen estos servicios de manera informal y quienes hacen uso de ellos. Es preciso señalar que este fenómeno se presenta a nivel mundial como respuesta a la necesidad de responder a la crisis económica con fines de supervivencia.

4.4. Experiencias y Expectativas de los Participantes

El seminario de investigación parte de las vivencias e intereses profesionales de los estudiantes participantes, así como los sitúa desde la Gestión Empresarial en la necesidad de comprender, estudiar y profundizar en los orígenes y características de los emprendimientos del turismo de salud, reafirmar el papel de esas iniciativas para el desarrollo regional, así como comprender los referentes teóricos o las estrategias empresariales empleadas para buscar soluciones a las diferentes problemáticas del sector. Un elemento en común que permite asegurar la convergencia y discusión temática en el seminario es el conocimiento y las experiencias previas de los cuatro participantes en el sector.

4.4.1 Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez

Estudiante de octavo semestre de Gestión Empresarial, quien pertenece a una familia tradicional, y en la que actualmente comparte junto a su madre y mascotas en la casa materna, en la vida profesional siempre ha estado en un entorno comercial, recibiendo, experimentando y aportando las experiencias vividas para el crecimiento profesional y personal.

Las principales expectativas generadas para el desarrollo de seminario de investigación sobre Impactos socioeconómicos del turismo de salud en Colombia y su posicionamiento frente a los países latinoamericanos, corresponden a el crecimiento de este sector en el departamento y el país, las áreas de oportunidad que podemos abordar son diversas, dando un panorama interesante como gestores empresariales, para la creación de nuevos e innovadores modelos de negocio, que dinamicen la economía en la región haciendo parte de un reto profesional.

4.4.2 María Angélica Corzo Cuevas

Tecnóloga en Banca e Instituciones Financieras de las Unidades Tecnológicas de Santander y estudiante de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander cursando octavo semestre desarrollara el seminario de investigación sobre “Impactos socioeconómicos del turismo de salud en Colombia y su posicionamiento frente a los países latinoamericanos” basada en la experiencia laboral y profesional adquirida en el sector bancario en Bucaramanga desempeñándose en el área comercial durante los últimos tres años, donde a través del asesoramiento financiero a clientes y empresas del sector salud evidencia la inversión y expectativas que los profesionales tienen para el fortalecimiento del sector en la región y el país. Teniendo en cuenta los alcances en desarrollo que genera el turismo de salud en el país y en el

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

continente como impulsor económico y social la estudiante encuentra un interés enfocado en el campo empresarial a partir de las deficiencias y fortalezas actuales del sector que permitan identificar a los participantes y lectores nuevo modelos de negocio que aporten al mejoramiento del servicio que fomente el desarrollo económico de la región.

4.4.3 Inkent María Herrera Orduz

Con 46 años cursa octavo semestre de Gestión Empresarial en la Universidad Industrial de Santander. Su experiencia laboral está referida a la secretaría de una oficina de abogados; vendedora y cajera en el Ley; recepcionista en Incubadora Santander; encargada de recepción, archivo, asesoría del núcleo de servicios, caja y cajeros electrónicos en Conavi; asistente administrativa de asesoría de seguros; asistente administrativa de Proyectando Soluciones (empresa encargada de realización de eventos familiares y empresariales), además de la participación en una empresa familiar dedicada a la preparación de comidas y organización de fiestas tanto familiares como empresariales. Actualmente labora en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Floridablanca, donde ha realizado trabajos como jefe de recursos humanos, organización y manejo del inventario, brigadista y en este momento es analista de Bienestar y Contratación de la Institución.

Escoger para el seminario de grado el tema de turismo de salud tiene una relación directa con su experiencia de vida durante sus años como empleada en diferentes oficios, conoce como organizar eventos donde lo importante es la satisfacción del cliente, sabe cómo enfrentar y resolver diversas situaciones que se pueden presentar con los cliente, siempre se ha caracterizado por el servicio a la comunidad y la preocupación del bienestar de las personas, en especial gracias a su

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

trabajo actual, adicionalmente ve una oportunidad para conocer el sector donde encuentra gran potencial para impulsar un negocio familiar.

4.4.4 Helmer Uriel Garzón Amado

Estudiante de octavo semestre de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, el cual a lo largo de la carrera ha adquirido conocimientos y desarrollado capacidades que permiten explorar sectores económicos y desde allí satisfacer necesidades que en ellos se presenten a fin de que tengan un factor diferenciador que de un valor agregado al cliente, y sentar bases para construir ideas de negocios o ayudar al mejoramiento de los que ya existen, es por esto que como modalidad de trabajo de grado desarrollara el seminario de investigación sobre “Impactos socioeconómicos del turismo de salud en Colombia y su posición frente a los países latinoamericanos”, viendo en este sector un potencial de mercado creciente al cual Colombia le está apuntando como parte de una estrategia que ayude al crecimiento de su economía. Con un alto grado de inversión de la parte privada, el apoyo del Gobierno Nacional sumando a la creciente demanda de este tipo de turismo dan bases para desarrollar este seminario y ayudar con su documentación a enriquecer el conocimiento que se tiene de este sector.

5. Planificación del Seminario de Investigación

5.1 Plan de Trabajo: Actividades y Resultados

La etapa de planificación del seminario de investigación implica cumplir los lineamientos dispuestos por la Vicerrectoría Académica de la UIS en 2007, aunado los procedimientos y

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

protocolos adoptados por los trabajos de grado en la modalidad de seminario de investigación presentados por los egresados del pregrado en Gestión Empresarial.

Las acciones, alcances y resultados de esos lineamientos y experiencias previas conllevan a establecer como objetivos procedimentales del seminario:

1. Ejecutar el seminario acorde al plan de acción, temas y subtemas, a partir de la lectura, estudio y presentación de los autores y lecturas establecidos en el estudio bibliográfico preliminar por parte de los relatores, correlatores y protocolantes en cada una de las sesiones dispuestas durante la realización de los cursos trabajo de grado 1 y 2.
2. Planificar la realización de cada una de las sesiones con la lectura previa, la redacción de un informe monográfico y diapositivas de exposición por el relator, las horas de consulta y atención por el director, la revisión exhaustiva y la divulgación de la relatoría por el director a todos los participantes, el análisis crítico y el complemento argumental del correlator por medio de un comentario, así como la preparación de los documentos necesarios para la apertura y aprobación de cada sesión por parte del protocolante.
3. Realizar cada una de las sesiones del seminario durante dos horas continuas de interacción investigativa, siguiendo el mismo orden de la matriz de protocolo como son las actividades o fases de: apertura, relatoría y correlatoría, discusión de los participantes, conclusión, proyección y aprobación de los participantes en las mismas.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

4. Redactar un informe final del seminario de investigación al concluir el plan de sesiones en el cual se compilen periódica y sistemáticamente los textos argumentativos (tipo monografía) y las diapositivas de exposición empleadas por el relator, los textos complementarios o analíticos del correlator a la relatoría previamente recibida, las actas protocolarias que evidencian la realización de cada sesión acorde al plan preestablecido, y los informes de las investigaciones específicas asignadas por el tutor a cada participante (tutorías) con sus respectivos anexos (ver tabla 2).

Tabla 2.

Plan de trabajo: acciones y resultados esperados

Objetivos del seminario	Acciones metodológicas	Resultados esperados
<p>General Describir los impactos sociales y económicos que genera el turismo de salud entre otros sectores productivos de Colombia, a partir de las lecturas y estudios seleccionados durante el desarrollo del seminario de investigación, mediante los cuales sea posible la identificación de estrategias competitivas que posicionen al país frente al contexto latinoamericano.</p>	<p>A partir de un enfoque de carácter cualitativo, se llevará a cabo un estudio hermenéutico, orientado desde el “seminario alemán” y caracterizado por el análisis de contenido de las lecturas seleccionadas para el desarrollo del seminario. La información de cada una de las sesiones del seminario se compilará en un informe final de trabajo de grado a partir de instrumentos como son: la relatoría, presentación de diapositivas y protocolo. El informe final será sustentado en público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción, temas y actividades de las sesiones del seminario. - Compilación de las relatorías, presentaciones y protocolos de cada sesión. - Capítulo analítico de resultados a partir de las relatorías preparadas por las participantes del seminario que sean asignadas. - Capítulo descriptivo de trabajo de profundización en la temática. - Informe final de trabajo de grado acorde a las especificaciones UIS. - Presentación de diapositivas durante la sustentación.
<p>Específicos 1. Diferenciar los tipos de turismo de salud <u>promocionados</u> en Colombia, sus características y alcances, a partir de la tipología propuesta por el</p>	<p>Distribución y planificación de las sesiones 2 y 3 del seminario por los integrantes designados con anticipación como relator, correlator y protocolante. Análisis de contenido de las lecturas estudiadas para las sesiones 2 y 3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lectura, y preparación de la relatoría de los libros completos a leer y analizar durante las sesiones 2 y 3: <p>Artículo De la Puente, M. (2015). Sector del turismo de salud: caso de Colombia. Artículo</p>

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Ministerio De Comercio, Industria y Turismo, mediante los cuales se delimiten los estudios e indicadores relacionados con el turismo médico.

Preparación técnica de los instrumentos del seminario: relatoría, presentación, protocolo e informe acorde a los formatos dispuestos en el plan de trabajo de grado.

Barriga, A.; Farías, M.; Ruíz, A.; Sánchez, A. y Jiménez, W. (2011). Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia.

Estudio

Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) (2014). *Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica del sector a corto, mediano y largo plazo y propuesta de acciones entre el sector público y privado para incrementar la productividad.*

Trabajo de grado

Forestieri, K. T. (2012). *Turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia.*

2. Identificar los impactos de crecimiento que han logrado los sectores beneficiados o relacionado con la prestación de los servicios del turismo de salud durante la última década en Colombia, a partir de los informes de la Cuenta Satélite del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y lo indicadores divulgados por los observatorios regionales en turismo.

Distribución y planificación de las sesiones **4 y 5** del seminario por los integrantes designados con anticipación como relator, correlator y protocolante.

Análisis de contenido de las lecturas estudiadas para las sesiones **4 y 5**.

Preparación técnica de los instrumentos del seminario: relatoría, presentación, protocolo e informe acorde a los formatos dispuestos en el plan de trabajo de grado.

- Lectura, y preparación de la relatoría de los libros completos a leer y analizar durante las sesiones **4 y 5**:

Artículo

Vargas, M. M. (2018). Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia.

Artículo

Causado Rodríguez, E.; Mojica Cueto, A. y Charris Fontanilla, A. (2018). Clúster of Health Tourism in Colombia: Regarding Competitiveness.

Informe

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2014). *Plan estadístico para el sector turismo en Colombia.* Bogotá D.C.

Informe

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2018). *Cuenta satélite de turismo.*

3. Analizar las acciones estratégicas de los centros

- Capítulo descriptivo a partir de fuentes institucionales de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

hospitalarios asociados con el turismo médico en Colombia, a partir de informes técnicos, entrevistas, balances, etc. de sus directivos, mediante los cuales se delimiten los aspectos positivos y negativos que trae consigo el desarrollo y competitividad del sector en comparación con otros países oferentes en América Latina.

Preparación técnica de los instrumentos del seminario: relatoría, presentación, protocolo e informe. Estudio descriptivo, regional y de profundización de cada integrante del seminario, acerca de los centros hospitalarios asociados con el turismo médico en Colombia, así como una reflexión prospectiva sobre la temática a partir de los casos estudiados.

información sobre los centros hospitalarios asociados con el turismo médico en Colombia.

- Subcapítulo de propuestas y recomendaciones para el mejoramiento de las estrategias de promoción, crecimiento y desarrollo del subsector económico del turismo de salud.

Artículo

Arias, F. J.; Caraballo, A. y Matos, R. (2012). El turismo de salud: conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global.

Artículo

De la Puente, M. A. (2015). Turismo de bienestar: Limitación conceptual y posicionamiento internacional.

Artículo

Montañez, J. R. (2016). Analisis del turismo de salud en el área metropolitana de Bucaramanga con los países miembros de la Alianza del Pacífico.

Nota. Plan de trabajo.

5.2 Estudio Bibliográfico: Temas y Subtemas

La investigación exploratoria de fuentes está dividida en dos momentos: las fuentes empleadas para la redacción de los documentos de propuesta (Tema) y proyecto (Plan) de trabajo de grado que corresponden a la primera etapa del seminario asociada con la selección temática. A partir de esas fuentes establecieron las características del seminario de investigación y de la temática específica en la que se profundizará durante las sesiones tutoriales del trabajo de grado.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

El segundo grupo de fuentes fueron identificadas, inventariadas y seleccionadas a partir de los autores y obras más importantes de la historia empresarial de Colombia, considerando para ello la exploración de las bases de datos científicas de carácter abierto (Google Scholar, Latindex, Publindex) y las bases de datos de carácter público de bibliotecas nacionales y regionales. A partir de esos listados se planificaron las temáticas de estudio que se ejecutarán en cada sesión, así como las lecturas específicas a exponer y discutir por parte de los participantes del seminario.

Los autores y lecturas que permiten el cumplimiento de los objetivos cognitivos del seminario en cuanto al estudio de la historia empresarial en América Latina, las tendencias empresariales de Colombia y las innovaciones empresariales de la industria cinematográfica en Santander se establecen en la tabla 3.

Tabla 3.

Temáticas por desarrollar durante las sesiones del seminario

Sesión y Temática	Referencias bibliográficas	Soporte
1. Planificación y distribución	Distribución de lecturas y roles durante las sesiones del seminario.	Plan de Investigación
2. Tipos de turismo de salud	De la Puente, M. (2015). Sector del turismo de salud: caso de Colombia. <i>Revista de Economía del Caribe</i> , (16): 129-161. Disponible en http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/economia/article/view/7226/8124	Artículo
	Barriga, A.; Farías, M.; Ruíz, A.; Sánchez, A. y Jiménez, W. (2011). Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia. <i>Ciencia & Tecnología para la Salud Visual y Ocular</i> . 9(1):125-137. Disponible en https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/sv/article/view/226	Artículo

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

3. Indicadores del turismo de salud	Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) (2014). <i>Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica del sector a corto, mediano y largo plazo y propuesta de acciones entre el sector público y privado para incrementar la productividad</i> . Bogotá: ANDI. Disponible en http://www.andi.com.co/Uploads/PlanNegocios_Turismo_Salud.pdf	Informe
	Forestieri, K. T. (2012). <i>Turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia</i> . (Trabajo de grado, Especialización en Administración Hospitalaria). Bogotá: Universidad Ean. Disponible en https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2646/ForestieriKelly2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Artículo
4. Impactos en el crecimiento económico	Vargas, M. M. (2018). Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia. <i>MedUNAB</i> , 20(3): 349-361. Disponible en https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/2582	Artículo
	Causado Rodríguez, E.; Mojica Cueto, A. y Charris Fontanilla, A. (2018). Clúster of Health Tourism in Colombia: Regarding Competitiveness. <i>Duazary Revista Internacional de Ciencias de la Salud</i> , 15(3): 307-323. Disponible en http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2423/1767	Artículo
5. Indicadores de crecimiento regional	Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2014). <i>Plan estadístico para el sector turismo en Colombia</i> . Bogotá D.C. Disponible en http://www.situpcc.com/wp-content/uploads/2016/07/Plan-Estad%C3%ADstico-de-Turismo-21-11-2014_VF.pdf	Informe
	Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2018). <i>Cuenta satélite de turismo</i> . Disponible en http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/turismo/Bol_tec_CST_2017prv-2018pre.pdf	Informe
Trabajo individual	Análisis de indicadores de crecimiento y acciones estratégicas de los centros hospitalarios certificados en turismo médico en Colombia.	Visitas y entrevistas

5.3 Planeación de las Sesiones: Responsables

Acorde a los lineamientos dispuestos por la Vicerrectoría Académica de la UIS en 2007, las tres etapas del Seminario de Investigación se deben desarrollar durante los cursos de trabajo de grado 1 (Selección y Planeación) y 2 (Ejecución y finalización) (UIS, 2007, p. 13-14). Sin embargo, el pregrado en Gestión Empresarial dispuso el desarrollo en el curso Plan de Investigación Empresarial de las primeras etapas (Selección y Planeación), el curso Trabajo de Grado 1 para las siguientes (Ejecución y finalización) (ver tabla 4) y el curso Trabajo de Grado 2 para entrega del informe final ajustado a las recomendaciones del comité de Trabajos de Grado.

Fecha: II semestre 2019

Curso: Trabajo de grado 1

Total de horas: 24 (10 horas de sesiones; 8 horas cursos y evento emprendedores; 6 revisión de capítulos)

Tiempo por sesión: 2 horas.

Total de sesiones presenciales: 05 (10 horas).

Tabla 4.

Plan temático y de actividades para el curso Trabajo de grado 1

Objetivos	Temática	Texto central a discutir	Responsables
	1. Planificación y distribución	Distribución de lecturas y roles durante las sesiones del seminario.	Director: Luis Rubén Pérez Protocolante: María Corzo
		Artículo De la Puente, M. (2015). Sector del turismo de salud: caso de Colombia.	Relatoría: María Corzo

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

<p>Diferenciar los tipos de turismo de salud <u>promocionados</u> en Colombia, sus características y alcances</p>	<p>2. Tipos de turismo de salud</p>	<p>Artículo Barriga, A.; Farías, M.; Ruíz, A.; Sánchez, A. y Jiménez, W. (2011). Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia.</p>	<p>Correlatoría: Helmer Garzón Protocolante: Inkent Herrera Participante: Alexandra Peñaloza</p>
<p>Identificar los impactos de <u>crecimiento</u> que han logrado los sectores beneficiados o relacionado con la prestación de los servicios del turismo de salud durante la última década en Colombia</p>	<p>3. Indicadores del turismo de salud</p>	<p>Estudio Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) (2014). <i>Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica del sector a corto, mediano y largo plazo y propuesta de acciones entre el sector público y privado para incrementar la productividad.</i></p> <p>Trabajo de grado Forestieri, K. T. (2012). <i>Turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia.</i></p>	<p>Relatoría: Alexandra Peñaloza Correlatoría: María Corzo Protocolante: Helmer Garzón Participante: Inkent Herrera</p>
<p>Identificar los impactos de <u>crecimiento</u> que han logrado los sectores beneficiados o relacionado con la prestación de los servicios del turismo de salud durante la última década en Colombia</p>	<p>4. Impactos en el crecimiento económico</p>	<p>Artículo Vargas, M. M. (2018). Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia.</p> <p>Artículo Causado Rodríguez, E.; Mojica Cueto, A. y Charris Fontanilla, A. (2018). Clúster of Health Tourism in Colombia: Regarding Competitiveness.</p>	<p>Relatoría: Inkent Herrera Correlatoría: Alexandra Peñaloza Protocolante: María Corzo Participante: Helmer Garzón</p>
<p>Analizar las acciones estratégicas de los centros hospitalarios asociados con el turismo médico en Colombia.</p>	<p>5. Indicadores de crecimiento regional</p>	<p>Informe Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2014). <i>Plan estadístico para el sector turismo en Colombia.</i> Bogotá D.C.</p> <p>Informe Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2018). <i>Cuenta satélite de turismo.</i></p>	<p>Relatoría: Helmer Garzón Correlatoría: Inkent Herrera Protocolante: Alexandra Peñaloza Participante: María Corzo</p>
<p>Analizar las acciones estratégicas de los centros hospitalarios asociados con el turismo médico en Colombia.</p>	<p>Trabajo grupal de profundización</p>	<p>Análisis de indicadores de crecimiento y acciones estratégicas de los centros hospitalarios certificados en turismo médico en Colombia.</p>	<p>Visitas y entrevistas</p>

Nota. Plan temático.

5.4 Matriz de las Relatorías y Correlatorías

La relatoría es el texto de la sesión del seminario mediante la cual el estudiante designado deja constancia del tema principal programado, a partir de la presentación y análisis argumental de la lectura elegida durante la etapa de planificación. De tal modo, el texto de relatoría contiene una parte informativa, otra argumentativa y una crítica, siendo agregado ese texto como anexo al protocolo, así como se constituye en insumo central de los capítulos del informe final.

La estructura de las relatorías del Seminario en Indicadores Socioeconómicos del Turismo de Salud contendrá, de forma continua y con el menor número de subtítulos, las siguientes partes:

- Institución.
- Programa.
- Curso.
- Título del Seminario.
- Fecha.
- Objetivo en curso.
- Tema planeado.
- Estudiante responsable.
- Referencia bibliográfica de la lectura.
- Contexto del autor y la lectura.
- Preguntas o ideas centrales de la lectura.
- Contenidos o partes de la lectura.
- Conclusiones.
- Análisis del relator sobre la lectura.

La correlatoría y las participaciones adicionales para el seminario propuesto no estarán centradas en el cuestionamiento de los argumentos y análisis del texto presentado por el relator.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Por el contrario, el correlator presentará un texto de análisis complementario al tema objeto de estudio durante la sesión y contrastará al final los argumentos del texto principal con los de complementario. De tal modo, la estructura es la misma que la empleada para la presentación de las relatorías (Caldas, 2013).

5.5 Matriz de los Protocolos

La estructura de las sesiones, las relatorías y los contenidos de los protocolos que evidencian el desarrollo del seminario se desarrollan acorde a los lineamientos dispuestos por la Vicerrectoría Académica de la UIS en 2007, aunado los procedimientos y protocolos adoptados por los trabajos de grado en la modalidad de seminario de investigación presentados por los egresados del pregrado en Gestión Empresarial. La propuesta de matriz para el protocolo del seminario, cumpliendo esos parámetros se evidencia en la tabla 6.

Tabla 5.

Estructura del protocolo de las relatorías del seminario

<p>UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA PREGRADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL</p> <p>SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA Y SU POSICIONAMIENTO FRENTE A LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS</p> <p>APERTURA (20 min)</p> <p>Sesión: # Tema: _____ Subtema: _____ Fecha: Asistencia: funciones y responsables de la sesión:</p>
--

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relator:

Correlator:

Protocolante:

Plan de trabajo para la sesión:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Lectura del protocolo anterior.

Comentarios y ajustes al protocolo anterior:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

RELATORÍA (40 min)

Lecturas planeadas:

Temáticas de estudio:

Resumen de la relatoría:

Resumen de la correlatoría:

¿Se ANEXÓ el informe escrito que sustenta la relatoría? Si__ No__

¿Se ANEXÓ el informe escrito que complementa la relatoría por el correlator? Si__ No__

DISCUSIÓN (25 min.)

Resumen de la discusión:

Preguntas, observaciones e intervenciones de los participantes:

- 1.
- 2.
- 3.

CONCLUSIÓN (15 min)

Conclusiones y acuerdos sobre las temáticas expuestas y discutidas:

- 1.
- 2.
- 3.

Evaluación de la sesión por el director:

Síntesis del trabajo realizado durante la jornada:

Fecha de presentación del protocolo:

PROYECCIÓN DE LA SIGUIENTE SESIÓN (15 min)

Funciones y responsables para la SIGUIENTE sesión:

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relator:

Correlator:

Protocolante:

Plan de trabajo para la SIGUIENTE sesión:

- 1.
- 2.

APROBACIÓN DE LA SÍNTESIS Y EL PROTOCOLO (05 min)

Nombres y apellidos, código y firma de los participantes de la sesión y protocolo (anterior)

Nota: Estructura de relatorías.

6. Características y Alcances del Turismo de Salud en América Latina

Durante las sesiones dos y tres del seminario de investigación se analizaron e identificaron los impactos sociales y económicos que genera el turismo de salud y su transversalidad frente a otros sectores productivos en Colombia. Para ello se manejó la tipología expuesta por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que permite diferenciar los servicios que se prestan a partir de los tipos de turismo de salud promocionados en el país, sus características y alcances y, a su vez, delimita los estudios e indicadores relacionados con el turismo médico como turismo de mayor inversión y apoyo gubernamental. Los resultados de esas relatorías y discusiones se presentan en los siguientes apartados.

6.1 Turismo de Salud en Colombia

El sector del turismo de salud, según el caso de Colombia analizado por Mario de la Puente, requirió la recopilación e interpretación de información primaria y secundaria para contrastar temáticas sobre la economía del turismo y la salud, particularidades del subsector a nivel mundial y cifras del sector en Colombia en materia de participación, crecimiento, inversión y proyección en cada una de las categorías que lo comprende. Los resultados son expuestos a partir de los tipos de turismo de salud que se promocionan en el país, donde se visualizan a nivel general los impactos socioeconómicos que promueve su práctica al ser movilizador de otros sectores económicos (De la Puente, 2015).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

El turismo hace parte del sector terciario y la salud es transversal en todos los sectores de la economía, según el carácter monetario se evidencia las grandes sumas de dinero en inversión pública, privada y rendimientos que se movilizan en ambos sectores. Por otra parte, el carácter social ligado a la supervivencia y estabilidad emocional en pro de la realización del ser humano a plenitud, es decir, los aspectos físico-mentales donde se destaca que el sector salud busca cubrir las necesidades básicas del hombre en cuanto al bienestar del cuerpo y la mente, tratar, prevenir y mitigar enfermedades o accidentes que le impidan desarrollarse adecuadamente en su entorno, de ahí la importancia de los sistemas de salud eficientes; de igual manera, el sector del turismo se enfoca en satisfacer las necesidades de ocio y esparcimiento innatos del hombre o incentivados por la sociedad de explorar, experimentar y visitar nuevos lugares, culturas y personas como aspecto emocional en el cumplimiento del proyecto de vida.

Los servicios que se ofertan desde el turismo y la salud a nivel general parten de dos factores: unos que datan del propio ser y otros que se encuentran predeterminadas por el entorno. Por ejemplo, en el caso de la salud los factores se presentan cuando se habla de las enfermedades con las que una persona nace por genética y de las enfermedades que esta persona adquiere en su vivir determinadas por los ambientes en que habita, así:

Grossman (1972) citado en De la Puente (2015) establece que la demanda de servicios sanitarios se establece a partir de un stock de capital que busca ser óptimo para efectos de aumento en la utilidad sanitaria, entendido como posibilidad de goce y disfrute de una salud cercana a la deseada que permite la ejecución de acciones productiva. Ese stock de capital de salud se encuentra condicionado a variables endógenas (condiciones médicas preexistentes, genética) y exógenas (potencial de sufrir accidentes de tránsito, procedimientos para la mejora de la salud y el costo de capital).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Esos factores se evidencian en el turismo al momento de determinar un lugar como destino, donde toman partida los aspectos propios del ser como la curiosidad por conocer las raíces ancestrales o visitar un lugar sagrado de la religión que profesa versus aspectos del entorno como la seguridad, la distancia o la facilidad de acceso para trasladarse a cierto lugar, como se menciona a continuación:

Dwyer (2007) citado en De la Puente (2015) establece que la demanda de servicios turísticos se caracteriza por una serie de variables que la diferencia de los bienes tradicionales tangibles. En primer término, destaca la intangibilidad del servicio turístico que incrementa el grado de subjetividad del demandante debido a que variables endógenas y exógenas incrementan la incertidumbre sobre su grado de satisfacción. Asimismo, al ser los servicios turísticos irreversibles en la experiencia vivida por el demandante, el juicio de valor sobre estos tiende a permanecer en el tiempo y es de difícil cambio.

Con el paso de los años la sociedad se ha adherido en la cultura del cuidado de la salud física y mental, efecto de los grandes avances de la ciencia en el campo de la medicina para la cura y prevención de enfermedades, y gracias a las masivas olas informativas en medios publicitarios físicos y digitales que incentivan la sana alimentación, los beneficios de hacer ejercicio, los cuidados en el manejo del estrés y la prevención temprano de enfermedades por el abuso del consumo de bebidas alcohólicas, sustancias dependientes y de ciertos alimentos dañinos para la salud.

Según De la Puente (2015) "...la llegada del nuevo milenio trajo consigo una mayor reflexión acerca de los chequeos médicos, principalmente en países desarrollados donde los individuos buscan preservar su salud" (2015, p. 134). A partir de esta necesidad nace el concepto del turismo de salud, con el cual los países que poseen condiciones desarrolladas en el campo de la medicina convencional y/o medicina alternativa buscan incentivar e incrementar el desarrollo

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

económico mediante la incorporación de este modelo de negocio. Desde un enfoque económico el turismo de salud se proyecta en la actualidad como un “diamante en bruto” para los gobiernos y empresarios de diferentes países en el mundo dado que su exploración, consolidación, promoción y comercialización ejercen un efecto multiplicador al ser un subsector transversal con distintos sectores productivos que promueven el progreso social, económico y cultural.

Con base en la anterior perspectiva los países que han insertado al turismo de salud dentro de su economía destinan y proyectan gran inversión en investigación, sostenibilidad y avances de tipo tecnológico que les permita posicionarse como destinos atractivos no solo para los clientes conocidos como turistas de salud, sino para inversionistas locales y extranjeros que encuentran beneficioso invertir los excedentes de liquidez en proyectos propios del subsector dado los interesantes rendimientos en el retorno proyectados al mediano y largo plazo.

Según la firma McKinsey (2010), aproximadamente 46 % de los turistas a nivel mundial reciben tratamientos médicos en el extranjero, lo que los transforman en turistas de salud. Este porcentaje permite ratificar una vez más que el nicho de mercado que demandan estos servicios de salud en el mundo representan una cifra considerable y atrayente para los países oferentes como Colombia, que desde hace poco más de una década reciben turistas de salud, posibilitando que el país sea reconocido como una opción atractiva relacionado con la práctica de tratamientos y procedimientos médicos de baja y alta complejidad, los cuales permiten resolver necesidades ligadas a enfermedades, mejoramiento de la apariencia física y estabilidad de la salud mental; esto gracias a los bajos costos que incurren respecto a la inversión de los mismos en su país de origen;

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

además, porque Colombia cuenta con gran diversidad cultural, climática, geográfica y social, aspectos atrayentes que ayudan a decantar la decisión del turista de salud.

Desde el ámbito empresarial, es necesario reconocer lo tipos de turismo de salud para que a partir de la definición se determinen los alcances individuales, con el fin de arraigar una idea general de las necesidades que abarcan, los productos y servicios que ofertan y el nicho de mercado objetivo. De la Puente (2015) expone las categorías del turismo médico que se practican en el país determinadas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo así:

1. Medicina curativa: busca eliminar una enfermedad o condición médica desfavorable preexistente y tratar una condición médica específica, promoviendo la buena salud de las personas. Los tratamientos y procedimientos más sobresalientes son el manejo de artritis, dolores crónicos, trasplantes, cirugía vascular, entre otros.
2. Medicina preventiva: busca prevenir futuras apariciones de enfermedades, optimizando la salud a través de transiciones. Los tratamientos más sobresalientes son los chequeos ejecutivos, tratamientos de traumatologías ortopédicas de baja complejidad, entre otros.
3. Medicina estética: busca la satisfacción de la apariencia física. Los tratamientos más sobresalientes son las cirugías plásticas con fines estéticos (mamoplastia, rinoplastia y liposucción, tratamientos odontológicos, acné y soluciones a desórdenes de pigmento, tratamiento de belleza alternativo y botox).
4. Bienestar (Inspired wellness): busca la satisfacción emocional de los pacientes a través del énfasis social, espiritual y físico/ambiental. Este campo se ha desarrollado a partir de la necesidad del manejo del estrés y el sobrepeso. Los tratamientos más sobresalientes son la exploración por medio de la meditación, talleres de nutrición, programas de bienestar para toda la familia y talleres de estilo de vida (Puente, 2015, p. 135).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

A nivel mundial, según el informe sobre turismo médico de la firma Manpower (2014), los ingresos provenientes de los turistas de salud en la categoría de bienestar son de US\$67.9 mil millones; en la categoría de medicina preventiva es de US\$2.9 mil millones; en la categoría de medicina estética son aproximadamente US\$3.2 mil millones, mientras que en la categoría de medicina curativa los ingresos son de US\$9.7 mil millones. Esto arroja un total de US\$83.7 mil millones del cual 81.12% pertenece al rubro de turismo de bienestar, es decir, turistas de salud que optan por tratamientos de relajación que involucran spa, contacto cercano con la naturaleza, la aplicación de medicina alternativa, natural y sin compuestos químicos (Puente, 2015, p. 135).

Los resultados que arroja el informe abordan claramente la tendencia social que se vive en la actualidad sobre el control de la estabilidad corporal, emocional y mental para prevenir enfermedades en el tiempo mediante la práctica de técnicas naturales y alternativas que garanticen el cuidado de la salud; así la inversión y el mercado que demanda el turismo de bienestar muestra un comportamiento creciente y positivo para el sector a nivel mundial.

La diferencia en la estructura de costos que tiene la prestación de los servicios en la medicina preventiva, curativa y estética es visible. La distribución de los costos de los procedimientos según la categoría es imparcial, en el caso de la medicina estética el 75% de los costos se destina para los honorarios profesionales y el 25% se distribuye en gastos de medicinas, insumos, hospitalización y comisiones de intermediarios. Por el contrario, en la medicina preventiva y curativa los costos son más equitativos dado que el 22% son para honorarios médicos, 17% para estudios técnicos, 18% para medicinas e insumos y un 43% para hospitalización, de esta

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

manera la atención que le dan al paciente antes, durante y después del procedimiento o tratamiento varía precisamente por la marcada diferencia en esta distribución (De la Puente, 2015, p. 136).

De la Puente también determina, a partir de datos del Ministerio de Salud (2014) citados en De la Puente (2015), que los turistas de salud en Colombia para el año 2014 en el subsector de la medicina curativa llegaron a 5400 usuarios, mientras que los turistas de salud en la categoría de medicina estética y preventiva fueron 4300. Los turistas en la categoría de medicina de bienestar son de 52000 pacientes. El total de turistas tradicionales, incluyendo los de salud que llegaron al país, fue de 1.832.098 (Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA), 2014), es decir que solo el 3.3% del total de turistas que llegaron al país para este año eran turistas de salud. Con el fin de aumentar estas cifras el gobierno en el año 2010 estableció políticas en el plan de desarrollo para incentivar la inversión e investigación del sector y lograr en el futuro una mayor participación sobre el mercado global (De la Puente, 2015, p. 137).

La demanda en los servicios de turismo de bienestar que ofrece el mercado colombiano es amplia, diversificada y con mayor proyección de crecimiento gracias a multiplicidad de los ecosistemas que conforman la riqueza natural del país y a la menor inversión que requiere. Usualmente son ofertados tratamientos de relajación y sobrepeso hasta terapias alternativas y energéticas, por lo tanto, no hay duda de que la combinación de tratamientos homeopáticos acompañada de la experiencia turística encaminada al contacto con lo natural resulta una inversión beneficiosa y efectiva para los turistas de salud que desean mejorar su estado de salud y de paso salir de la cotidianidad y la rutina.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Ese análisis lo ratifica el autor basado en entrevistas realizadas a los miembros de la Asociación de Medicina Estética de Colombia (ASOMECA) al mencionar que:

Las expectativas de crecimiento del sector para los próximos cinco años son de casi el 100%, debido a la proliferación de centros de bienestar de alta gama que reciben a turistas de salud que se encuentran interesados en experiencias diferentes, que combinen el mantenimiento de su estado de salud con un turismo rico en cultura, artesanía y autóctono (De la Puente, 2015, p. 140). Actualmente la demanda de servicios de turismo de salud se fundamenta en la búsqueda de procedimientos con menores costos comparativos (principalmente Estados Unidos) y procedimientos y tratamientos de calidad comparable con países desarrollados. En ese sentido, Colombia ha sabido identificar muy bien los principales servicios médico-turísticos de mayor relevancia para potencializar el sector, dependiendo de la procedencia de los turistas. (De la Puente, 2015, p. 138).

Colombia es reconocida en el mundo gracias a los avances e investigaciones realizadas a especialidades en ciertas ramas de la salud. En la medicina curativa sobresale la oncología con tratamientos de quimioterapia y radioterapia, la urología con procedimientos de reconstrucción del suelo pélvico, y la ortopedia con cirugía cardiovascular; en medicina preventiva repite la ortopedia con tratamientos de traumatología muscular y la oftalmología con tratamientos para el cuidado visual; en cuanto a la medicina estética se resaltan desde siempre los procedimientos faciales y corporales, pero en la actualidad la odontología ha tomado auge; finalmente, en la medicina de bienestar se encuentran los diferentes programas de control de sobrepeso, relajación y meditación.

El reconocimiento en estas áreas clínicas se mide por la inversión que las empresas del sector realizan constantemente para estar a la vanguardia e innovar mediante el desarrollo tecnológico e investigativo en los procedimientos y tratamientos, con el fin de minimizar riesgos y maximizar las garantías a futuro sobre las enfermedades tratadas generando un valor de seguridad agregado a los servicios médicos. Por otra parte, los pacientes que mayor demandan estos servicios

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

en el continente americano son turistas provenientes de Estados Unidos, Canadá, Aruba, Panamá y países de las Antillas derivado de los altos costos que tienen los mismos procedimientos en estos países, en algunos casos limitaciones de disponibilidad de ciertas especialidades en los sistemas de salud y en otros casos dada por la posicionada experiencia de los países receptores.

Se destaca que el país cuenta con centros de salud acreditados por la organización ISO e Icontec, pero además algunos con acreditación del Sistema de Acreditación Única de Salud y la Organización Mundial de Salud (OMS) obtenida por la alta calidad que tienen las intervenciones y procedimientos que practican. Para el año 2014, según los datos de la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA) (2014) sobre doce centros de salud en cuanto a infraestructura privada, se obtuvo aproximadamente una inversión de \$1,7 billones de pesos que se direccionaron para el acondicionamiento de salas de cirugía, consultorios y centros de diagnóstico, compras de camas hospitalarias e innovación de programas y equipos, promovida por la figura tributaria de zonas francas de salud que el gobierno determinó como eje estratégico en el CONPES 3678 de 2010 precisamente con el fin de dinamizar el sector y garantizar el crecimiento.

La inversión en infraestructura clínica, hospitalaria y estética a partir del año 2013 ha mostrado un comportamiento creciente que impacta sobre el sector de la construcción favorablemente y fomenta la generación de empleo de las siete principales ciudades del país Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira y Armenia. Los proyectos de construcción se concentran en la medicina preventiva y curativa que han focalizado sus esfuerzos en obtener una ventaja competitiva a partir de prestar los servicios con una infraestructura moderna dotada de equipos de alta tecnología. Se conoce que los países que realizan mayor inversión en el

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

turismo de salud en Colombia son Estados Unidos, España, Chile y Brasil impulsada por las diferentes crisis económicas que han vivido algunos de los países y el respaldo legal que el país dicta para los inversionistas y especialmente por ser una alternativa innovadora con alto potencial.

En cuanto a la composición de la inversión por categorías de turismo de salud, y con base en la tabla de agregación en términos monetarios en 2014, la mayor parte se concentró en la medicina curativa y preventiva (aunque en estas instalaciones también se llevan a cabo procedimientos de cirugía plástica) con alrededor del 92 %, la medicina estética con el 6,1% y la medicina de bienestar (Inspired wellness) con alrededor del 1,9%. (De la Puente, 2015, p. 147).

Los fundamentos del sector del turismo fueron establecidos en el documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) número 3678 de 2010 como política de transformación productiva que el gobierno determinó basado en cinco ejes estratégicos que se resumen básicamente así:

- Implementación del programa de bilingüismo orientado al sector de la salud por parte del SENA, se resalta que es un programa básico que no está direccionado a médicos y enfermeras, por lo tanto, se debe fomentar el aprendizaje de inglés online.
- Posicionamiento de la acreditación nacional de los centros de salud (clínicas y centros especializados) por parte del ISQua a Icontec ente certificador del Sistema Único Acreditador en Salud en Colombia.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Aprobación de siete zonas francas de Salud con inversión de \$405 mil millones de pesos y generación de 2.200 empleos, estas zonas han sido determinantes en el desarrollo del sector al tener un factor tributario que resulta muy beneficioso para los inversionistas.
- Ampliación y renovación de infraestructura hospitalaria con una inversión por encima de los \$505mil millones de pesos con el propósito de generar 12.000 empleos aproximadamente, esto no solo ha llamado la atención de extranjeros sino también de la población de medio y alto poder adquisitivo para acceder a estos servicios.
- Promoción de recursos financieros por la línea de crédito “A progresar” que otorga el Banco de Comercio Exterior para promover el desarrollo en infraestructura de los servicios de bienestar.

Las dos principales razones por las que Colombia es una excelente opción para los turistas de salud extranjeros radican desde dos fuentes, la primera desde el carácter cuantitativo, dados los bajos costos en los procedimientos y tratamientos que pueden llegar a variar entre un 30% y 40% respectivamente, y la segunda desde el carácter cualitativo, por la calidad de los servicios prestados que parte desde la infraestructura de los centros de salud, el equipamiento de alta tecnología hasta la capacidad y disponibilidad de los profesionales de la salud, que han permitido la acreditación nacional e internacional de varios centros de salud.

Con base en estas características el sector “prevé un aumento de la demanda que permitiría un crecimiento interanual de los cuatro sectores alrededor del 15 % hasta el año 2020, logrando la captación del 5% de la participación global del turismo de salud en las categorías de medicina

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

curativa, preventiva y estética y una participación global del 4 % en la categoría de bienestar” (De la Puente, 2015, p. 142).

Las desventajas que tiene el país, según el análisis realizado por De la Puente (2015), se encuentra la inexistencia de una política sobre proyectos a largo plazo en el sector, es decir, superiores a cinco años, lo que refleja efectos negativos en la participación del país a nivel mundial con crecimiento lento pese a las grandes inversiones. Además, el sector de la salud cuenta con un bajo porcentaje en el manejo de la segunda lengua por parte del personal médico, tan solo el 55% del personal especializado y el 8% de los enfermeros son bilingües; aspecto que es determinante en la selección del destino y en la satisfacción final del paciente y reafirma inferioridad competitiva frente a otros países, por ejemplo, Costa Rica, que cuentan con un 80% de profesionales de la salud y un 55% de las enfermeras bilingües. Por último, pero no menos importante, la percepción de seguridad que tienen sobre el país en el exterior donde la violencia y la delincuencia generan paradigmas en los turistas, para minimizar este riesgo el autor menciona que se deben finalizar los acuerdos de paz.

A causa de las problemáticas mencionadas anteriormente, y como medio de relacionamiento y fidelización para la atención de pacientes extranjeros e incluso para los nacionales, las instituciones de salud han incorporado servicios complementarios a la oferta del servicio médico el cual se cataloga como motivo principal de traslado de estos pacientes, la asesoría en cuanto a información sobre sitios para hospedarse, servicios de transporte, seguros y recomendación de sitios turísticos para visitar de la región y el país. Por consiguiente, algunas empresas privadas de salud han creado alianzas con hoteles y agencias de viaje a fin de satisfacer

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

la necesidad prioritaria de contar con un lugar adecuado para la recuperación y, a su vez, satisfacer la necesidad de recreación mediante planes turísticos.

Las recomendaciones planteadas por De la Puente (2015), a partir de los resultados obtenidos en su investigación, son propuestas ambiciosas y de gran ayuda para la consolidación del sector, donde dar a conocer los servicios de salud a través de intercambios de especialistas en el exterior y fomentar la investigación, normatividad y estandarización de protocolos son realmente proyectos que acreditan con propiedad la calidad del servicio. Como toda unidad de negocio, para el sector debe ser una necesidad primaria contar con sistemas de información que les permita recolectar y organizar datos internos y externos para generar nuevos conocimientos de tipo estratégico, empresarial y competitivo para la toma de decisiones, es decir, lo que en la actualidad se conoce como inteligencia empresarial aplicado al sector turismo de salud.

Entre los servicios que ofrecen las categorías de turismo médico en el país se resalta la existencia de elementos que pueden incidir positiva o negativamente en la satisfacción completa de los pacientes, si bien el motivo del viaje es un fin médico es necesario que se complemente con la satisfacción de otros servicios como el transporte, la alimentación y el hospedaje, aspectos que finalmente crean un valor emocional al momento de recomendar o seleccionar un destino. De esta manera, el sector tiene grandes retos en crear y mejorar las alianzas estratégicas con empresas de estos sectores para ofrecer una experiencia única al turista de salud desde que aterriza en el país hasta su regreso, siendo este el sello diferenciador que posicione al país en Latino América.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

En lo referente al tema central que compete al seminario de investigación sobre los impactos sociales y económicos que deja el ejercicio del turismo de Salud, De la Puente (2015) en el artículo aborda indicadores de interés a partir de las variables de promoción de los diferentes servicios que presta este subsector, indicadores resultantes de la interpretación gráfica y descriptiva realizada con base en informes de las firmas McKinsey y Manpower, también con datos suministrados por entidades que recolectan información en el país como la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA, antes PROEXPORT), el Ministerio de Salud y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y, por último, a partir del trabajo de campo a través de entrevistas a personal de asociaciones de medicina estética y alternativa del país y otros países. Entre esos indicadores están:

1. Tasa de participación según ingresos por categoría de turismo de salud en el mundo: Este indicador cuantificable valida los ingresos que se movilizaron para el año 2014 en el mundo desde las diferentes categorías del turismo de salud, reflejando que la práctica del turismo de bienestar es la categoría de mayor ingreso por la aceptación debido al potencial y diversidad de servicios que este ofrece a los turistas de salud (ver tabla 6).

Tabla 6.

Participación de ingresos por categoría de turismo de salud a nivel mundial

	Bienestar	Medicina Preventiva	Medicina Estética	Medicina Curativa	Total
Ingreso en miles de millones según categoría	USD \$67.9	USD \$2.9	USD \$3.2	USD \$9.7	USD \$ 83.7
Participación por categoría	81,12%	3,46%	3,82%	11,58%	100%

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Nota: Elaboración propia a partir de informe de firma Manpower,2014.

2. Distribución de ingresos de turistas a Colombia por categoría en 2014. Este indicador, en primer lugar, segmenta a los turistas de salud que ingresaron al país por categoría de turismo de salud, y en segundo lugar la participación frente a los 1.832.098 turistas tradicionales que llegaron al país según la Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA) (2014) determinado por el residuo del total de turistas por categoría sobre el total de turistas tradicionales (ver tabla 7).

Tabla 7.

Distribución de ingresos de turistas de salud por categoría en Colombia 2014

	Bienestar	Medicina Preventiva y Estética	Medicina Curativa	Total, Turistas de salud
No de turistas	52.000	4.300	5.400	61.700
Participación frente al total de turistas tradicionales	2,83%	0,23%	0,38%	3,35%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA), 2014.

3. Previsión de crecimiento de turistas de salud para Colombia en el mercado mundial en 2020. Indicador de crecimiento que se determina a partir de la información del sector en Colombia y a nivel mundial que data del año 2014 con un crecimiento interanual alrededor del 15%. En cuanto a la previsión de participación global de Colombia, el porcentaje sale

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

de la estimación individual que establece la firma consultora McKinsey (2008), en la cual determina una media geométrica que incluye los porcentajes de participación de los servicios antes mencionados. Situación similar sucede con el porcentaje promedio de participación del turismo de salud colombiano en los mercados internacionales y la media de turistas de salud en Colombia para el año 2020 (ver tabla 8).

Tabla 8.

Previsión de crecimiento de turistas de salud para Colombia en el mercado mundial 2020

Categoría	Turistas de salud en 2014 a nivel mundial	Turistas de salud en 2014 en Colombia	Previsión de participación global para Colombia 2015 - 2020	Crecimiento interanual	Previsión de turistas de salud para 2020
Turistas de medicina curativa	710.000	5.400	5,00%	14,36%	35.500
Turistas de medicina estética y preventiva	2.600.000	4.300	5,00%	16,11%	130.000
Turistas de salud de bienestar (Inspired wellness)	72.100.000	52.000	4,00%	16,36%	2.884.000

Nota: Fuente De la Puente (2015) con datos de McKinsey (2012)

4. Indicador de inversión en infraestructura privada de salud por ciudades de Colombia, 2014: Teniendo en cuenta la tabla de inversión en clínicas e instituciones privadas de salud y estética que De la Puente elaboró con base a datos de la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA, antes PROEXPORT), se determina el indicador de inversión por ciudad para identificar el impacto en desarrollo de infraestructura como atracción de turistas. Esta inversión está dada en dólares y se determina sumando las inversiones de los centros de salud privados por ciudad sobre el total de la inversión de los trece centros por cien.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- *Barranquilla*: $\frac{(87,5+2,40+3,10+1,50)}{745,6} * 100 = 12,67\%$
- *Bogotá*: $\frac{(45+1)}{745,6} * 100 = 6,6\%$
- *Bucaramanga*: $\frac{(4,4+196)}{745,6} * 100 = 26,87\%$
- *Medellín*: $\frac{(94,5+80+67)}{745,6} * 100 = 32,39\%$
- *Cali*: $\frac{(80+83)}{745,6} * 100 = 21,86$

Finalmente, es identificado el indicador de cobertura dado por incremento en camas hospitalarias disponibles por cada 1000 pacientes de 2014 respecto al año 2010 donde se parte de la estadística por año donde, para el año 2010 fue de 1,32, en el 2011 fue de 1,4, en el 2012 fue de 1,5, en el 2013 fue de 1,7 y para el 2014 fue e3 1,82 evidente crecimiento en la cobertura y disponibilidad.

$$\begin{aligned} \text{Incremento en camas hospitalarias por cada 1000 pacientes: } & \frac{1,82 - 1,32}{1,32} \times 100 \\ & = 37,87\% \end{aligned}$$

6.1.1 Turismo médico en Colombia

El estudio de Kelly Forestieri (2012), a partir de la literatura arraigada al turismo médico como contextualización, presenta cifras y estadísticas sobre el crecimiento, participación, ingresos y otras variables del turismo de salud en Colombia y en los principales países oferentes en el mundo, información que data alrededor del año 2011 recopilada por medio de la búsqueda exploratoria en bases de datos e informes, junto análisis de información recolectada en entrevistas a directivos de algunos centros de salud de Bogotá y Medellín. Logrando así cuantificar los

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

beneficios y oportunidades que Colombia tiene para ser pionero en el continente basado en las múltiples condiciones y atractivos que tiene a favor para prestar estos servicios.

La realidad sobre la crisis financiera que vive el sector salud en Colombia desde hace más de una década es sensible a todos los niveles sociales, resultado de la manipulación del gobierno que establece políticas de financiación, costos y administración inadecuadas acarreado el mal manejo y desviación de los recursos destinados para la salud pública y el desarrollo del sector, que sin duda afecta a todos los usuarios del sistema y a las entidades prestadoras de servicios de salud privadas y públicas que se ven obligadas a cerrar por falta de liquidez para el sostenimiento propio y el pago de obligaciones a terceros.

Al buscar opciones de auto sostenimiento, muchas instituciones, de carácter público y privado han encaminado sus esfuerzos al desarrollo de portafolio de servicios de salud exportables en miras de atraer los mercados internacionales donde los costos en salud de los países industrializados se hacen inaccesibles para la media poblacional ofreciendo precios más accesibles y la opción de turismo como plus a la solución de su situación de salud. (Forestieri, 2012, p.7). A partir de la búsqueda de herramientas de sostenibilidad las entidades prestadoras de salud del país encuentran beneficioso el modelo de negocio del turismo de salud como actividad independiente del gobierno.

Los antecedentes del turismo médico se asocian a la necesidad de prevención y tratamiento de la salud que el ser humano a lo largo de su vida requiere, para lo cual busca migrar a otros lugares donde pueda obtener un servicio que le permita mejorar el estado de salud física o mental,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

estos antecedentes datan de la antigüedad donde se conoce que pacientes se trasladaban a templos romanos y griegos en busca de aliviar sus dolencias mediante baños termales, así mismo en la edad media se resalta la tendencia que tenían los nobles europeos en visitar lugares de baños curativos y en el caso de los indígenas en América al movilizarse donde chamanes de imperios reconocidos por sus aptitudes curadoras. Entonces, es evidente que esta necesidad permanece en el tiempo, pero varía a partir de los cambios generacionales, culturales y tecnológicos.

Siguiendo a Forestieri: “Desde principios de los años 90s, se empezó a vislumbrar como los costos excesivos en los países denominados del primer mundo hacían insostenibles las cuentas por pagar de su población en cuanto a los gastos de salud” (2012, p.11). Esta situación se manifestó en países como Estados Unidos donde el sistema de salud maneja costos altos y desmedidos que limitan el acceso a los usuarios, también se encontró que países como España, Alemania y Francia exportan un alto número de turistas de salud debido al aumento de la calidad de vida que conlleva la unificación de monedas y la creación de la comunidad Euro.

En esa década también emerge la India como país oferente que detecta el potencial económico del sector incursionando en estrategias de mercadeo e investigación apoyadas por atractivas políticas de inmigración e inversión para el crecimiento y sostenibilidad, que lo convierten en un referente de éxito en la actualidad. A partir del año 2007 países como Tailandia con la apertura del complejo médico del Hospital de Bumrungrad, el más grande del mundo, Singapur y algunos países latinoamericanos como Costa Rica, Puerto Rico, República Dominicana y Colombia ingresan como proveedores de servicios de salud por las interesantes ofertas.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Para el año 2011, Singapur alcanzó cifras récord con la atención de 1.200.000 turistas de salud, ahora este mismo periodo Colombia recibió alrededor de 4.000 turistas de salud es decir un 2,2% del total de turistas que llegaron al país generando ingresos por encima de los USD \$60millones, lo que permitió dimensionar la demanda y los ingresos que podría el país atraer en pro del desarrollo no solo del sector sino de la economía en general. Teniendo en cuenta los datos que prevé el programa de transformación productiva del sector para el año 2032 de los ingresos esperados y los pacientes atendidos se determinan dos indicadores de crecimiento:

1. Variación de ingresos recibidos para el año 2032 por servicios de turismo de salud. Indicador que permite visualizar el incremento que se estima en ingresos del sector basadas en los US \$60millones que para el 2011 ingresaron al país y los US \$6.000 millones previstos para el 2032. Este se calcula a partir de la diferencia del dato futuro y el dato actual sobre el dato actual.

$$\text{Variacion ingresos} = \frac{(6.000 - 60)}{60} = 99 \text{ veces el ingreso año 2011}$$

2. Variación en la recepción de turistas de salud para el año 2032. Indicador que permite visualizar el incremento que se estima en cuanto a la recepción de turistas de salud en el país, partiendo de los 4.000 pacientes extranjeros que llegaron en 2011 y los \$2.800.000 turistas previstos para el 2032.

$$\text{Variacion turistas} = \frac{(2.800.000 - 4.000)}{4.000}$$

$$\text{Variacion turistas} = 699,9 \text{ veces de los turistas del año 2011}$$

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

La mayoría de los turistas de salud que vienen a Colombia buscan servicios de bienestar (Inspired Wellness). Sin embargo, Colombia como tal no es una potencia en cuanto turismo de bienestar se refiere, países como México y Argentina nos llevan la delantera más por la cantidad de la oferta presentada a los turistas de salud que en la calidad de los servicios percibida por estos mismos (Mckensay and Company 2008). Por el contrario, en el año 2009 derivado de los esfuerzos conjuntos e individuales de los centros de salud como el Pablo Tobón Uribe de Medellín, La fundación Cardiovascular en Bucaramanga y la clínica Valle de Lili en Cali en mostrar sostenimiento autónomo mediante la implementación de la unidad de negocio en turismo médico. Colombia se proyecta como potencia en la categoría de medicina preventiva y curativa en las ramas de cardiología, oncología y ortopedia mediante el desarrollo de procedimientos y tratamientos avalados por estándares de calidad de talla mundial gracias a las inversiones en nuevas tecnologías y el alto nivel de los profesionales de la salud.

Los principales aspectos que motivan en la selección del país y lugar destino por parte de los turistas de salud son precisamente las garantías de calidad y experiencia que se dan sobre los procedimientos que sumados con factores como ahorro significativo en costos y la minimización en los tiempos de espera para el acceso se convierten en la oferta ideal. La autora presenta un análisis sobre las variables costos en procedimientos y cobertura hospitalaria de los principales países oferentes del turismo de salud en el mundo que se destacan por encaminar e integrar las estrategias para entregar una oferta de valor interesante a los pacientes internacionales, para finalmente valorar y evaluar el crecimiento del turismo médico en Colombia respecto a estos países en los últimos diez años (ver tabla 9).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 9.

Variables costos promedio y cobertura hospitalaria según país oferente de turismo de salud a 2012

	India	Singapur	Tailandia	Malasia	Estados del golfo	España	Costa Rica	México	Brasil
Costos promedio	15%-20% de EEUU	50%-60% de EEUU	30%-40% de EEUU	30%-40% de EEUU	Mayores a India-Superior a 20% de EEUU	Costos cerrados todo incluido	30%-40% de EEUU	25%-35% de EEUU	50%-60% de EEUU
Cobertura hospitalaria (Hospitales acreditados por JCI)	11	12	5	2	28	9	2	7	12

Nota: Elaboración propia con datos tomados de Forestieri (2012)

También fue identificado que los servicios de salud prestados en las categorías de medicina preventiva y curativa se concentran en países asiáticos y norteamericanos, por el contrario, en la categoría de bienestar Medio Oriente y América Latina son los destinos apetecidos por los pacientes internacionales. Con base en los resultados de estudio realizado por la firma McKinsey en el año 2008 en la categoría de medicina es posible calcular la tasa de recepción de turistas de salud según destinos más frecuentes a partir de 3 zonas geográficas (Norteamérica, Europa y Latino América). Ver tabla 10.

Tabla 10.

Recepción de turistas de salud según países de destino

Zonas Origen	Zonas destino				
	Norteamérica	América Latina	Europa	Asia	Medio oriente
Norte América	27%	26%	0%	45%	2%
Europa	33%	5%	10%	39%	13%
América Latina	87%	12%	0%	1%	0%

Nota: Elaboración propia con datos tomados de Forestieri (2012)

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tasa de recepción de turistas de salud según zona geográfica, 2008. Indicador obtenido por la sumatoria de los porcentajes por zonas destino sobre 3 números que corresponden al número de zonas origen de estudio Norteamérica, América Latina y Europa.

- *Norteamérica*: $\frac{(27+33+87)}{3} = 49\%$
- *América Latina*: $\frac{(26+5+12)}{3} = 14,33\%$
- *Europa* : $\frac{10}{3} = 3,33\%$
- *Asia* : $\frac{(45+39+1)}{3} = 28,33\%$
- *Medio Oriente* : $\frac{(13+2)}{3} = 5\%$

Los resultados muestran que los países de Norteamérica y Asia reciben más del 77% de pacientes extranjeros en la categoría de medicina, ratificado de igual manera por la cobertura hospitalaria con la que cuentan y los bajos costos de los servicios que se evidencian en la tabla de costo y cobertura.

Por otra parte, en Colombia se evidencia desde el año 2007 el arduo trabajo y los esfuerzos de varios centros de salud privados y públicos que fijaron sus estrategias de crecimiento en ofertar procedimientos, tratamientos y servicios de alta calidad a través de inversión en mejoras locativas e infraestructura, investigación sobre avances médicos y modernización de equipos con tecnología de punta, permitiéndoles obtener la acreditación internacional y su vez posicionarse dentro del ranking de hospitales en América Latina presentados por la Revista América en 2011 donde valoraron estándares referentes a la calidad del servicio, recurso humano, seguridad entre otros.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Dentro de los 45 hospitales presentados en el ranking de hospitales en América Latina 2011, Colombia obtuvo importante participación con una cuota de 14 centros de salud que cumplían con los estándares de calidad internacional, ubicados en las cuatro principales ciudades del país, a saber:

- Bogotá con 6 hospitales (Fundación Santa Fe de Bogotá en el tercer puesto, Fundación Cardioinfantil en el décimo puesto, Hospital Ignacio Bogotá en el puesto dieciocho, Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt en el puesto treinta y cinco, Mederi en el puesto Cuarenta y dos y la Clínica del Occidente puesto cuarenta y tres).
- Medellín con 5 hospitales (San Vicente de Paul Medellín en el puesto diecisiete, Hospital General de Medellín en el puesto veintidós, Hospital Pablo Tobón Uribe en el puesto veinticinco, Clínica las Américas en el puesto veintisiete y la Clínica León XIII en el puesto treinta y dos).
- Cali con 2 hospitales (Fundación Valle de Lilly en el octavo puesto y el Centro Médico Imbanaco en el puesto veinticinco).
- Bucaramanga con 1 hospital (La Fundación Cardiovascular de Colombia en el puesto catorce).

Forestieri (2012), desde la perspectiva internacional que entrega el ranking de hospitales de 2011, expone y analiza la participación de hospitales acreditados para la industria del turismo de salud en el país desde el año 2009 así:

- 2009: 5 Hospitales colombianos en el Ranking
- 2010: 8 Hospitales fueron incluidos, Fundación Santa Fe debutó en el 4to Lugar.
- 2011: 14 Hospitales, de los cuales 9 hospitales colombianos se encuentran entre los primeros 25 lugares con 3 debutantes con respecto al año anterior.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

El Turismo de salud está motivando a tal grado a las instituciones de salud que en menos de tres años se ha logrado triplicar la oferta de Hospitales colombianos con estándares internacionales que han enfocado su línea de negocio hacia este sector. Con los datos que Forestieri (2012) presenta, se obtiene el indicador que cuantifica el incremento de la participación hospitalaria acreditada en Colombia del año 2009 al 2011, este resulta de la diferencia del número de hospitales acreditados en el año 2011 y 2009 sobre el número de hospitales acreditados en el año 2009 por cien.

$$\text{Incremento} = \left(\frac{14 - 5}{5} \right) * 100 = 180\%$$

Se resalta además sobre los catorce hospitales acreditados que para el año 2011 Colombia contaba tan solo dos eran públicos es decir el 14,28% y el resto eran de carácter privado es decir el 85,71% lo que aterriza una clara idea del origen de las inversiones y las apuestas que entes y personas particulares están dando al sector para impulsarlo.

El Ministerio de industria, comercio y turismo de Colombia presentó como parte del programa de transformación productiva el reporte realizado a 8 de las 21 entidades que participan en el proyecto, para determinar el número de pacientes atendidos, los recursos generados y el promedio de ingreso por paciente en el año 2009, se encontró que en el país se atendieron 2.487 pacientes que permitieron ingresos totales durante este periodo por el orden de \$24.192.865.260 equivalente a USD \$11.219.963, es decir que el ingreso promedio por paciente internacional es de USD \$2.156.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

El porcentaje de Turistas que ingresan a Colombia con el fin de someterse a algún tipo de procedimiento médico ha ido multiplicándose desde hace 5 años de forma constante, esta creciente demanda motiva el crecimiento positivo del sector, así como las industrias a su alrededor dadas por la infraestructura hotelera que se desarrolla para este tipo especial de turistas. (Forestieri, 2012, p.33).

Ese crecimiento está acompañado por las estrategias para el desarrollo del sector estipuladas en el CONPES 3678 de 2010 como políticas gubernamentales de apoyo a la internacionalización de la economía colombiana, pero además se resalta las ventajas con las que ya cuenta el país como el reconocimiento internacional de la industria turística con que cuenta el país promovida por la diversidad de destinos, recuperación de la imagen internacional en cuanto a seguridad se refiere apoyada por los tratados de paz, costos en salud moderados incluso frente a países de Latinoamérica, excelente ubicación geográfica para oferta a todos los continentes y desarrollo de infraestructura hotelera en pro de satisfacer necesidades propias del turista de salud.

Los factores que delimitan el crecimiento del sector en el país son aspectos como la baja percepción de la calidad como un destino de talla mundial al no implementar la acreditación internacional como una política de salud pública, insuficiente infraestructura hospitalaria y hotelera para atender el tamaño del mercado que se evidencia en el indicador sobre la capacidad de camas hospitalarias disponibles por cada mil personas para el año 2009 en Colombia que fue de 1.3 camas por cada mil personas con grandes diferencias frente a la capacidad de EEUU que fue de 3.1 camas por cada mil personas, falta de talento humano capacitado para la atención de los turistas de salud presentando año tras año una brecha amplia entre la oferta y demanda de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

profesionales de la salud y por último los bajos niveles de bilingüismo con un 55% de médicos y tan solo un 8% de las enfermeras bilingües marcada diferencia frente India con un 100% en ambas profesiones o Tailandia con un 80%.

Es importante mencionar el caso de éxito de India en el sector de turismo de salud como un punto de referencia para Colombia, siendo este un país subdesarrollado desde los años 90 luego de la crisis de Asia la industria de la salud buscó alternativas de ingresos mediante la atención de pacientes internacionales aprovechando la alta demanda de profesionales médicos con alto nivel de bilingüismo que tenían en el país para suplir la necesidad de exportar servicios de salud evidenciada en países desarrollados, insertan las inversiones y políticas requeridas para ofrecer servicios de alta calidad con última tecnología que los llevo a tener para el año 2009 11 hospitales acreditados por el JCI, generando ingresos en el año 2005 de USD \$350 millones y para el año 2007 de USD \$656 millones, convirtiéndose así en el país que crece con mayor rapidez en el turismo de salud con un incremento cerca del 26% anual en el número de pacientes atendidos representando de esta manera el 10% de los clientes de los centros de salud privados.

6.2 Planificación del Turismo de Salud en Colombia

Según el Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) (2014) la evaluación del Plan de Negocios del Sector de Turismo y Salud (PNSTS), formulado por Colombia Productiva a través de la empresa Sigil, cuenta con herramientas que proporcionan información útil que permiten evidenciar el aporte del sector a la economía nacional. Esta evaluación se realizó bajo el marco de la política pública por medio de la cual se efectuó el diseño e implementación del

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

PNSTS, con el fin de enlazar el enfoque y las metas del plan con las metas de desarrollo del país. En el informe se describen los aspectos que han caracterizado la evolución macroeconómica del país y su relación con el sector de salud y se presenta el comportamiento del sector de turismo de salud analizado desde la perspectiva del sector salud en general.

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2006- 2010 fue propuesta la política de desarrollo con énfasis en la política de fomento de la productividad, cabe resaltar que el enfoque del plan va de la mano de los Tratados de Libre Comercio y potencializa la necesidad de hacer al país más productivo. A su vez, el plan integra al sector salud dentro de los programas sectoriales de alto impacto, teniendo en cuenta su potencial como generador de crecimiento, empleo e ingresos y/o valor agregado al sector de servicios profesionales. Dentro de los mecanismos de promoción el plan indica que:

Se contemplarán algunos incentivos económicos, como las “zonas francas” dentro del sistema de salud y se establecerán mecanismos que permitan avanzar en el desarrollo y mejoramiento del talento humano en salud, a través de un sistema de certificación, recertificación y registro único nacional. Igualmente, se buscará avanzar en actualización tecnológica y en el desarrollo de la telemedicina, de acuerdo con una política de tecnología biomédica, y en la implementación de un sistema de información para el sector salud con miras a mejorar su eficiencia (Banco de Comercio Exterior de Colombia (Bancoldex), 2014, p. 7).

La política pública mencionada contempló tres estrategias con el fin de aumentar la competitividad del país: desarrollar sectores de clase mundial, aumentar la productividad y el empleo, y formalizar la fuerza laboral. La importancia del planteamiento y ejecución de la política plasmada en el PND 2006-2010 es considerada la base estratégica sobre la cual se construye el programa de transformación que da origen al PNSTS y el documento CONPES 3678, los cuales son el cimiento para la política de fomento del sector de turismo de salud.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

El CONPES 3678 se convirtió en el marco orientador para el desarrollo del PNSTS, pues establece los lineamientos de los sectores del programa de transformación productiva. También aborda ampliamente las áreas de oportunidad en las que se deben trabajar para contribuir con la implementación de todo el esquema requerido, y promueve la generación de valor agregado en los sectores del programa mediante la producción, uso, apropiación y difusión de conocimiento del programa.

El PND 2010-2014 refuerza el impulso de la economía por medio de una política de promoción sectorial a través de la identificación de sectores claves con alta capacidad de generación de empleo e ingresos, alta integración con el resto de la economía y con alto valor agregado. Para lograrlo se propone enfocarse en dos tipos de sectores: los altamente competitivos con potencial de crecimiento y los nuevos con una incorporación alta de valor agregado. Para incentivar los sectores que se encuentran dentro del plan se proponen estas estrategias:

Focalizar las capacidades de ciencia, tecnología, innovación, incentivos de inversión, promover el encadenamiento productivo y la asociación, diseñar e implementar el modelo de banca, remover obstáculos institucionales y mejorar el sistema de información. Para ello se identifican 4 ejes transversales, estos son: acceso a los servicios financieros, desarrollo del mercado de capitales, mejoramiento del entorno de negocios y participación privada en la oferta de bienes públicos (Bancóldex, 2014, p. 11).

El Plan de Negocios del Sector de Turismo de Salud (PNSTS) se formuló como respuesta a los lineamientos del Programa de Transformación Productiva, el cual parte de reconocer que Colombia tiene una oportunidad visible para desarrollar el sector de turismo de salud, con el ideal que este logre en el mediano plazo una participación como la que actualmente tienen países líderes del turismo de salud como Japón y Singapur de aproximadamente el 8% a nivel mundial. El diseño

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

del Plan Nacional del Sector (PNS) se fundamenta en la formulación de un plan de respuesta a las barreras y limitaciones encontradas en el país, estas barreras se concentran en dos grupos: cantidad y calidad del recurso humano, y riesgo del sector país (inseguridad).

Para lograr un nivel competitivo es necesario el desarrollo e implementación de cinco habilidades que posibilitan el posicionamiento de Colombia al nivel de los países líderes en turismo de salud, con base en una propuesta de valor de costos competitivos, alta calidad y procesos innovadores. Estas habilidades son: mejorar los niveles de calidad percibida, facilitar el ingreso de turistas de salud, contar con recurso humano suficiente y bilingüe, gestionar la investigación de mercados y sectorial que fomenten la innovación para mantener la competitividad en costos, calidad y servicio, y desarrollar infraestructura suficiente de clase mundial.

Prospectivamente el plan tiene diversos fines en el corto plazo como contar con la infraestructura y el equipamiento de los centros especializados, y promocionar y catapultar el sector de la clase mundial. Lo anterior, mientras se fortalecen los costos en los mercados objetivos, dentro de los cuales se encuentran los colombianos en el exterior, ciudadanos del Caribe y Surinam. A mediano y largo plazo el plan busca afianzar la credibilidad de los productos nacionales en los clientes extranjeros y resaltar las habilidades y atributos alcanzados por parte del país.

El objetivo que se plantea para 2032 es que Colombia sea reconocido como un líder a nivel mundial en el sector de turismo de salud, con un ingreso promedio de \$ 6 mil millones de dólares y una propuesta de valor innovadora, competitiva y de alta calidad. El modelo institucional se basa

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

en el PNSTS, que articula lo público con lo privado para generar cambios significativos en recurso humano, marco normativo, fortalecimiento de la industria, promoción, infraestructura e infraestructura de servicios de turismo de salud. A partir de ello surgen los siguientes lineamientos:

- Incrementar la cantidad de RRHH, mejor capacitación, bilingüismo, generando capacidades específicas en innovación y desarrollo.
- Marco normativo, articulación del sector público y el gobierno con el objetivo de fomentar condiciones que promuevan ambientes que permitan el acceso de los turistas extranjeros, el fortalecimiento de la tecnología e infraestructura y estimular y garantizar la calidad de los servicios de turismo de salud.
- En el fortalecimiento de la industria, el sector turístico, el sector salud, la academia y el gobierno deben alinear sus objetivos, esta consolidación es en pro del establecimiento del sector turismo de salud con investigación y desarrollo posicionándolo a nivel mundial.
- La promoción industrial debe ir encaminada en dar a conocer el servicio del país a nivel internacional con el fin de aumentar la cantidad de turistas de salud que nos visitan anualmente, apoyando la promoción por parte de los programas de acreditación internacional, facilitando el reconocimiento de la calidad de este sector (Bancóldex, 2014, p. 18).

El desarrollo del sector turismo de salud no es ajeno a las dinámicas económicas del país, estadísticamente se evidencia la influencia que tiene el petróleo en la economía nacional, el cual afecta directamente los resultados de los indicadores del sector, por ejemplo, para los años 2013 y 2014 el aumento del dólar afectó el sector y, por ende, dificultó el proceso de inversión tecnológica y limitó la inversión en bienes de capital que fueran importados. A pesar de ello, dentro del desarrollo de la actividad se resalta la voluntad política del gobierno, este apoyo representa garantías a nivel mundial. Por otra parte, y con el apoyo mencionado anteriormente, el objetivo general en cuanto a infraestructura es incrementar los activos de centros hospitalarios y de bienestar.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Por el contrario, la relación entre la tasa de cambio y el ingreso de turistas es directamente proporcional, es decir, a medida que aumenta la tasa de cambio también aumenta el ingreso de turistas al país, explicando así una de las razones del aumento de la demanda en los servicios de turismo de salud. Por ello, se afirma la observación sobre el papel fundamental que desempeña la economía en el sector de turismo de salud, pues de este depende el crecimiento proyectado que se tiene para los siguientes años. El comportamiento de los indicadores económicos que influyen dentro del sector para 2014 y 2015 fueron los referentes al crecimiento del PIB, la disminución del desempleo, el aumento de la tasa de cambio y una alta devaluación de la moneda nacional, lo que propició un aumento en la inversión extranjera y, a su vez, generó un entorno ideal de los agentes externos para el modelo de negocio propuesto.

Desde una perspectiva macroeconómica, el comportamiento del sector salud y turismo de salud datan un aumento de la afiliación al sistema de salud, y de indicadores de infraestructura y recurso humano. El comportamiento en la cobertura de aseguramiento es un logro y también un reto, este último en términos de garantizar la calidad en la prestación de los servicios.

Por el lado de la capacidad de oferta de servicios de Turismo de Salud, esta dinámica propia del sector ha limitado la expansión del sector debido a que la prioridad del SGSSS es atender la demanda interna. También se debe considerar que este aumento en la demanda de prestación de servicios, posiblemente ha limitado la capacidad de respuesta del sector en términos de capacidad instalada y de recurso humano (Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX), 2014, p. 29).

En el Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) (2014), se presenta una evaluación del desempeño de las empresas relacionadas con el turismo de salud y para ello toma una muestra de 15 instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional que registran

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

sus datos en el EMIS (Euromoney Institutional Investor) para los años 2011 a 2014. Lo anterior se debe a que la disponibilidad de la información en la totalidad de instituciones es limitada y de difícil acceso. Se destaca que para el el año 2014 las instituciones seleccionadas para la muestra representaron el 8,1% del empleo total y el 6,5% del ingreso operativo total del sector salud.

Los resultados que aportan estas 15 entidades de salud dentro a los ingresos operativos de toda la industria fueron: 7,1% para 2011 y el 8,2% para el 2014, lo que refleja una variación positiva absoluta del 1,1%. En cuanto al indicador ganancia – pérdida que generaron estas instituciones frente a la participación de toda la industria fueron 9,8% para el 2011 y para el año 2014 6,5%. Las instituciones mencionadas están clasificadas en Bogotá D.C., Cali, Medellín y el resto del país; los datos referentes al total de la muestra evidencian una disminución del indicador ganancia – pérdida, lo cual se debe a la reducción del mismo en tres de las regiones de la clasificación a excepción de Bogotá D.C.

Los indicadores estudiados por el Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) (2014) para el análisis del sector salud tienen relación con aspectos de infraestructura y capacidad instalada, recurso humano, mejoramiento en la calidad de los servicios, reconocimiento y posicionamiento de las clínicas y hospitales, demanda de servicios de salud por residentes extranjeros, y exportaciones de servicios de salud. Dado que estos aspectos son los que permiten mejorar la competitividad y el posicionamiento del sector turismo de salud en el país.

En cuanto a infraestructura y capacidad instalada se observa que este se puede determinar de acuerdo al número de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y la densidad de camas referente

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

a la capacidad de infraestructura hospitalaria. En el primero de ellos se encontró una evolución en la red del 14,5% pasando de 67.737 a 77.551 IPS para el período 2010-2015, donde se destaca que el mayor crecimiento fue en el sector privado. Ahora, el segundo hace referencia al número de camas por fracción poblacional (mil habitantes), “según cifras del Ministerio de Salud y Protección Social, entre 2010 y 2015 la capacidad instalada de Colombia en términos absolutos creció 8,7%, cerca de 6.000 nuevas camas, pasando de 1,49 a 1,52 camas por cada mil habitantes” (Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX), 2014, p. 42).

Con relación al recurso humano, se estudia la capacidad del cuerpo profesional para atender la demanda existente y esperada en el mercado. Para el 2011 el Ministerio de Salud y Protección estimaba un crecimiento de la demanda de servicios médicos anual entre el 7 y el 10%, mientras que para el stock de profesionales tan solo un aumento del 3%, lo que evidencia una imposibilidad para lograr la prestación de servicios a los usuarios a cabalidad del sector salud. Con el fin de proyectar el personal médico a futuro el PNSTS tiene en cuenta el número de egresados del año 2009 al 2013, donde se observan 11.535 y 14.895 egresados respectivamente, lo cual ratifica la insuficiencia en la cobertura de atención.

Para el turismo de salud en específico, se afirma que el sector “requiere, aparte de personal técnico-profesional, recurso humano de apoyo en las áreas de enfermería, de servicios de apoyo diagnóstico y de servicios complementarios de salud” (Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX), 2014). Asimismo, el mismo estudio hace referencia a que “el aumento del número de estudiantes certificados en Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano presenta

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

un crecimiento sostenido en la oferta de auxiliares administrativos, de enfermería, salud oral, salud pública y servicios farmacéuticos”.

Dentro de la perspectiva de la densidad de recurso humano, se presenta la comparación de número de médicos y personal de enfermería por cada mil habitantes para diferentes países. Colombia se encontraba en la posición 15 y 17 con 1,86 y 1,05 médicos y enfermeros por cada mil habitantes respectivamente para 2013. Además de los médicos y enfermeros, es necesaria la presencia y evolución de especialistas, de los cuales se presentan a continuación la densidad a 2013 y meta a 2032 según el PNSTS, en cardiología (clínica y adultos) de 13 a 81, en cirugía general de 34 a 124, en medicina interna de 53 a 515, y de ortopedia y traumatología de 23 a 81 (Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX), 2014). Dentro de este factor, el bilingüismo toma gran relevancia ya que su impacto no va dirigido únicamente hacia el recurso humano del sector salud, sino tiene efectos directos sobre la cadena del servicio de turismo de salud; sin embargo, es una de las debilidades más frecuentes dentro de las competencias del personal, como se muestra a continuación:

La evaluación del nivel de bilingüismo a nivel general y del sector salud enfrenta el problema de la deficiencia en la información. Una de las fuentes para valorar el estado del bilingüismo es la clasificación EF EPI 2015 (English Proficiency Index), realizada anualmente por la empresa Education First, donde Colombia, con un puntaje de 46,54, se encuentra ubicada en la categoría: “Nivel Muy Bajo”, en la posición número 57 entre 70 países, y el número 12 de 14 en Latinoamérica (Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX), 2014 p. 170).

Dentro del mejoramiento en la calidad del servicio existen dos fuentes que permiten afianzarla: 1) la implementación de un sistema unificado de gestión para los servicios de salud que buscan garantizar la seguridad y la calidad a los usuarios, aspecto en el cual Colombia presenta

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

avances considerables del Sistema Único de Habilitación (SUH), y 2) la acreditación por parte de las entidades competentes a nivel nacional (ICONTEC) e internacional (Joint Commission International). A diciembre de 2015 el país contaba con 34 instituciones acreditadas por ICONTEC; mientras que por parte de la JCI, entidad que busca identificar, medir y compartir las mejores prácticas de calidad y seguridad de los pacientes, tan solo habían 4 organizaciones acreditadas.

Otro factor es el reconocimiento y posicionamiento de las clínicas y hospitales, que representa un pilar del PNSTS para mejorar la competitividad respecto a la calidad de los servicios de salud. Para el caso de Latinoamérica existe el ranking de hospitales de la revista América Economía, que posiciona cada institución según la medición de factores como calidad, seguridad, cobertura, profesionalismo, bilinguismo, entre otros. Entre 2009 y 2015 el cambio ha sido positivo para Colombia con las instituciones del país ubicadas en los primeros 25 puestos del ranking, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 11.

Posición de las instituciones de salud en Colombia en el ranking de la Revista América Economía

Institución	Posición
Fundación Valle del Lili	3
Fundación Cardiovascular de Colombia	5
Fundación Cardioinfantil	7
Hospital Pablo Tobón Uribe	9
Centro Médico Imbanaco	12
Hospital San Vicente de Paul	15
Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule	17

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Clínica de Occidente	21
Hospital General de Medellín	22
Clínica Las Américas	24

Nota: Tomado de Bancóldex (2014, p. 59)

La demanda de servicios de salud por residentes extranjeros permite mostrar el cumplimiento de metas del PNSTS, en especial, ubicar al país como líder de referencia en turismo de salud para el año 2032. Para ello, el plan propone tres fases: construcción de cimientos (2009-2012), reconocimiento internacional y generación de alianzas (2013-2019), y excelencia en eficiencia operativa (2020-2032). Además, se estimaron entre 157 y 187 mil turistas para 2014 y exportaciones entre 369 y 435 millones de dólares (Bancóldex, 2014, p. 60).

Según cifras de Bancóldex (2014), con datos de Migración Colombia, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), los datos correspondientes al número estimado del PTP de pacientes no residentes en Colombia del 2009 al 2014 fueron 11.117, 13.887, 19.391, 30.242, 49.299 y 41.127 para cada año respectivamente, presentando una variación positiva de 30.010 pacientes. También se presenta el registro de viajes para tratamiento médico en el mismo lapso mencionado, los datos correspondientes son: 2.089, 3.573, 4.832, 4.579, 5.895 y 10.039 viajeros. Asimismo, el reporte de pacientes atendidos por empresas afiliadas a la ANDI presentaron una variación positiva de 2.352 pasando de 2.946 en 2009 a 5.298 en 2014.

Los datos de Migración Colombia permiten, a su vez, observar el comportamiento de la entrada de extranjeros con tratamiento médico como motivo de viaje en función de la entrada de extranjeros con categoría viaje de turismo, este indicador para 2009 es 2.089 del primer tipo de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

turistas y 888.810 para el segundo tipo de turista, es decir, los turistas de salud representaron tan solo un 0,23%; de la misma manera, las cifras para 2014 fueron 10.039 y 1.323.147 con un porcentaje de 0,75%, lo cual muestra una evolución tanto en número como en proporción porcentual. Cabe resaltar que los mayores usuarios de turismo de salud por grupos de edad entre 2009 y 2014 fueron las personas entre los 40 y los 59 años.

La procedencia de los turistas de salud en Colombia en 2009 y 2014 se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 12.

Procedencia de los turistas de salud en Colombia en 2009 y 2014

País de Procedencia	2009	2014
Curazao	21%	24%
Aruba	20%	19%
Panamá	7%	13%
Estados Unidos	9%	9%
Venezuela	17%	6%
Países Bajos	0%	5%
Ecuador	8%	7%
Perú	3%	3%
México	3%	2%
España	1%	2%
Otros	10%	9%

Nota: Tomado de Sigil Consulting Group citado en Bancóldex (2014).

Es de destacar que los países con mayor participación de turistas de salud en Colombia, son Aruba y Curazao, además, que los países vecinos han venido aumentando su participación a

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

excepción de Venezuela y que Estados Unidos, a pesar de que ha aumentado el número de turistas de salud, ha mantenido la proporción en su participación en este indicador.

Las preferencias de los turistas de salud correspondiente a su destino para 2014, según cifras de Migración Colombia citado en Bancóldex (2014), del más preferido al menos preferido son: Bogotá D.C., Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla y Cartagena.

Por último, se presenta la información sobre exportaciones de servicios de salud. Según las estimaciones PTP, estas pasaron de 4,5 millones de dólares en 2009 a 144.9 millones de dólares en 2014; sin embargo, de 2009 a 2013 fueron en aumento con un valor de 210.6 millones de dólares para este último año, lo que evidencia una disminución notoria entre 2013 y 2014. Ahora, la ANDI presenta valores de 11.8, 45.5 y 22.1 millones de dólares en exportaciones de servicios de salud para 2009, 2013 y 2014 respectivamente; y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) de 1.7, 30.8 y 28.9 millones de dólares para este indicador y los años mencionados anteriormente.

El total de ingresos por exportaciones del sector servicios en millones de dólares en el país son: 1.653 para 2009, 1.881 para 2010, 2.242 para 2011, 2.555 para 2012 y 2.845 para 2013, de los cuales corresponden a servicios de salud: 7.1, 8.9, 11.6, 15.5 y 30.8 para cada uno de los años mencionados. La participación porcentual de los países de origen en las exportaciones de servicios de salud de Colombia se presentan a continuación:

Tabla 13.

Porcentaje de participación según país de procedencia

País	2009	2010	2011	2012	2013
Antillas holandesas	0,1%	1,8%	4,5%	25,7%	20,2%
Aruba	1,9%	4,5%	6,8%	10,3%	36,5%
Costa rica	1,1%	0%	0,7%	0%	1,5%
Curazao, isla	7,4%	12,8%	12%	8,3%	10,2%
Demás países	29,1%	29,8%	15,9%	12%	10,2%
Ecuador	4,7%	13,4%	22%	24,2%	5,7%
Estados Unidos	46,4%	25,8%	27,7%	18,8%	13,6%
Surinam	9,4%	11,8%	10,4%	0,6%	2,1%

Nota: Tomado de Sigil Consulting Group citado en Bancóldex (2014).

6.2.1 Tendencias del turismo de salud en Colombia

Colombia, según la revista Dinero, “...se considera una nación atractiva en materia de salud gracias al reconocimiento que internacionalmente ha recibido la calidad de su servicio y el costo de la prestación del mismo. Se calcula que un procedimiento médico en este país llega a costar entre un 10% y 35% menos que en Estados Unidos” (Revista Dinero, 2018).

Esto ha llevado a que el país llame la atención de pacientes extranjeros que ven en Colombia un destino interesante para practicar este tipo de turismo, porque en él no solo encuentran respuesta a su necesidad primaria (en este caso el cuidado de su salud), si no que adicional a esto existen lugares donde pueden disfrutar de la naturaleza, o sitios llamativos por su riqueza arquitectónica e histórica donde pueden pasar sus vacaciones. Se suma el evidente crecimiento de la tendencia mundial donde cada vez son más las personas que deciden viajar al extranjero a practicarse algún procedimiento médico; solo a Colombia, según cifras del Ministerio

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

de Comercio, Industria y Turismo, llegan anualmente cerca de 50.000 personas para atender necesidades relacionadas con la medicina (Dinero, 2018), lo que hace cobrar aun más importancia este sector por el crecimiento económico que ofrece al país.

El turismo de salud es un subsector productivo dinámico por el cual el gobierno nacional apuesta, por lo que desde el año 2006 fue incluido en el Plan de Desarrollo Nacional. Luego de esta fecha, se implementaron políticas que incentivan la inversión con el fin de estimular la explotación de este subsector, por los resultados positivos que en materia de económica puede llegar a aportar. Ese estímulo por parte del Gobierno Nacional consiste en ofrecer beneficios dirigidos a mejorar la inversión en este sector, dando la posibilidad de establecer zonas francas de servicios de salud, las cuales tiene excelentes incentivos tributarios (Barriga; Farías; Ruíz; Sánchez y Jiménez, 2011).

Esos incentivos han conllevado a la consolidación del sector en el país y actualmente es conocido en el ámbito internacional por su innovación, investigación científica, la tecnología e infraestructura de sus clínicas y hospitales, por tener profesionales altamente capacitados y centros médicos que cuentan con la acreditación internacional conferida por la Joint Commission International (Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas), agencia americana encargada de velar por la calidad en la atención en los servicios de salud y las buenas prácticas hospitalarias. Los avances obtenidos por Colombia en inversión en este subsector económico son el complemento perfecto para aprovechar al máximo las ventajas que el país tiene en lo concerniente a su ubicación geográfica, clima, lugares turísticos, paisajes, cultura y costos, que sitúan al país en un lugar predilecto en Latinoamérica para aprovechar este mercado en auge.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Colombia brinda dos tipos de turismo de salud, el primero y por el que es más conocido es en el que ofrece tratamientos de bienestar como terapias de spa, o procedimientos de belleza, esto gracias a que cuenta con fuentes de aguas termales y diversidad de paisajes y por la creciente demanda de estos servicios en el mundo; y el segundo es el de los tratamientos médicos donde se incluye los quirúrgicos y odontológicos, en donde también sobresale los exitosos procedimientos en los que Colombia ha sido pionera en América Latina, procedimientos tales como: primer trasplante de hígado en América Latina, primer trasplante de médula en América Latina, primer trasplante de tráquea en el 2003 y segundo trasplante de laringe en el 2002 (Barriga; Farías; Ruíz; Sánchez y Jiménez, 2011).

El sector toma fuerza en el tiempo, entre los años 2010 al 2014 se aumentó el 31,2% de ingreso de turista de salud al país, lo que en el 2013 significó un registro en ventas de servicios médicos de US\$211 millones. (Ortega, 2015). Situación que favorece la economía nacional puesto que un turista que llega al país a practicarse algún procedimiento médico generalmente acude con un acompañante, por ende, se incrementan sus gastos y proporcionalmente el consumo e ingresos para el país. Por lo anterior, otros sectores como el hotelero, de transporte y alimentos se ven beneficiados con la creciente demanda de este tipo de turismo. Por consiguiente, la continuidad del crecimiento del sector requiere avances e investigación en procedimientos médicos realizados mancomunadamente por parte de las entidades privadas y públicas y, a su vez, integrar en el proceso los sectores mencionados anteriormente y en efecto mejorar el nivel de satisfacción del turista, quien recomendará o volverá al país de acuerdo a su experiencia.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Aunque son muchas las ventajas que Colombia tiene como nación para prestar este tipo de servicio, también presenta algunas limitantes que afectan las perspectivas de crecimiento de este sector. La inseguridad y el conflicto armado interno que se suscita nuevamente hacen que imagen del país en el exterior se vea afectada lo que influye en la decisión del turista de no viajar a Colombia. Otros de los puntos a trabajar por el Gobierno Nacional es el del bilingüismo en el personal que presta servicios en este sector ya que actualmente solo el 55% de los médicos y el 8% de las enfermeras tiene un nivel de inglés adecuado lo que está muy por debajo de otros países que ofrecen este servicio (Barriga; Farías; Ruíz; Sánchez y Jiménez, 2011).

Colombia tiene ventajas competitivas para ganar mercado en este sector, y que su reconocimiento lo ha llevado a posicionarse en lugar atractivo en América Latina para los viajeros, por lo que el sector turismo de salud es una fuente de ingresos significativa para la economía nacional, y en la medida que haya más inversión pública y privada, mayor investigación y desarrollo por parte de los centros médicos y que el gobierno nacional puede mejorar la percepción de seguridad del país, serán más los extranjeros que llegan al país y mayor la cantidad de ingresos que aporte el sector.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto se afirma que, los indicadores encontrados, determinados y analizados a partir de los textos seleccionados para las sesiones del presente capítulo evalúan principalmente impactos de promoción, crecimiento y cobertura donde se destacan la participación por tipología de turismo de salud en Colombia y países oferentes, participación de los países de origen de los turistas de salud y de los países destino más apetecidos por estos turistas según variables de oferta de servicios de salud exportables como costos,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

ubicación geográfica y cobertura hospitalaria; posicionamiento de los centros de salud en Colombia dentro del ranking de hospitales de América Latina, variación en los ingresos generados por el subsector a la economía y crecimiento en la inversión de turismo médico en Colombia incentivada por los tributos otorgados por el gobierno.

7. Impactos e Indicadores de Crecimiento del Turismo de Salud

Durante la cuarta y quinta sesión del seminario de investigación se analizaron informes técnicos y artículos referentes a indicadores e impactos económicos de crecimiento y factores de consolidación del turismo de salud en Colombia y en Santander. Para la revisión de impactos se revisó literatura enfocada en el reconocimiento de los clústeres del turismo de salud que se están dando en el país con el fin de conocer sus ventajas, falencias y expectativas. En cuanto a los indicadores y estadísticas de crecimiento y posicionamiento del sector se realizó búsqueda y análisis en las cuentas satélite de turismo que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) publica del sector turismo en Colombia de los años 2014 y 2018. Los resultados de esas relatorías y discusiones se presentan en los siguientes apartados.

7.1 Impactos de Crecimiento Competitivos del Turismo de Salud

Con base en la búsqueda de acciones estratégicas, fortalezas y debilidades del turismo de salud desde el ámbito nacional e internacional Vargas-Mantilla (2018) presenta indicadores de cobertura, especialidad, capacidad instalada, calidad en la atención, entre otros, que permiten

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

comparar los principales países o países potencia oferentes de los servicios de salud internacional en el mundo y Latinoamérica.

Pese a que en el mundo cerca del 40% de los pacientes que reciben cuidado médico son turistas en salud, según datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, citados en Vargas-Mantilla (2018), “Colombia recibió 2,288.342 viajeros extranjeros y nacionales no residentes durante el 2015, donde el mayor porcentaje lo representaron motivos de recreo y ocio con un 76% y un 0.2% manifestaron que su motivo de viaje era salud y atención médica”. Asimismo, La región que mayor crecimiento ha mostrado es Europa, el cual comprende más de la mitad de las llegadas de turistas internacionales del mundo; mientras que Oriente Medio ha tenido una reducción del 8% y el Norte de África un decrecimiento de 9% debido a conflictos políticos.

Los destinos seleccionados por los turistas de salud en la categoría de medicina varían en función de la especialidad, de esta manera Vargas-Mantilla (2018) presenta el posicionamiento en cuanto al reconocimiento según la especialidad por continente que es determinada a partir de las preferencias de los turistas de salud así:

- Latinoamérica especialidad en cirugía plástica
- Europa especialidad en rehabilitación
- Asia especialista en cardiología
- Medio Oriente especialidad en oncología
- Bienestar se concentra distribuido en Europa, Norte América y Asia

Dentro de los países que atraen mayor cantidad de turistas de salud en América, Estados Unidos se destaca por avances tecnológicos y de innovación en cuanto a medicina curativa se refiere; India por la infraestructura y alta acreditación de centros de salud, tecnología en equipos y

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

personal capacitado y bilingüe; Singapur es reconocida por ser una de las naciones más prosperas del mundo; México por la alta calidad en tratamientos y procedimientos; Argentina posee el mejor atractivo en cuanto a las tarifas de los servicios de salud; Brasil sobresale por la diversificación de servicios de alta calidad, bajos y atractivos costos y facilidad en acceso; finalmente, Colombia es actualmente reconocido por la diversificación en servicios, reconocimientos en procedimientos de alta complejidad médica, bajos costos y riqueza natural de las distintas regiones.

Se resaltan los avances de Colombia en materia de turismo teniendo en cuenta el índice de competitividad de turismo internacional emitido por el Foro Económico Mundial donde el país paso de ocupar el puesto 68 en el año 2015 a ocupar el puesto 61 en el periodo 2016 a 2017, evidenciando una mejora gradual en las variables de competitividad que aumentan las oportunidades de ingreso de turistas al país y por consiguiente de otras economías. El índice de competitividad lo determina el Foro Académico Mundial a partir de encuestas realizadas a importantes líderes de negocios donde se valoran cuatro subíndices:

- Ambiente propicio (ambiente de negocio, seguridad y protección, salud e higiene, recursos humanos y mercado laboral).
- Políticas de viajes y turismo y condiciones habilitantes (priorización de viajes, apertura internacional, precios competitivos, sostenibilidad ambiental).
- La infraestructura (servicios de turismo, transporte aéreo y terrestre).
- Los recursos naturales y culturales del país.

En cuanto a variables del entorno que afectan el posicionamiento del sector, la calidad y la eficiencia de los sistemas de salud de los países hace parte de los factores que valoran los turistas de salud al momento de elegir su destino. Ahora, con base en el estudio realizado por la Asociación

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Colombiana de Hospitales y Clínicas sobre el año 2017, en el que se evaluaron aspectos de gobernanza, financiación, infraestructura, salud y de estructura de los sistemas de salud de 99 países en el mundo, Colombia se ubicó en el puesto 48 y en América se ubicó en el séptimo lugar, lo que cataloga al país con una debilidad frente a la media y la región (Vargas-Mantilla, 2018).

De acuerdo con Vargas-Mantilla (2018): “...en América el sistema de salud colombiano ocupó el séptimo lugar, siendo superado por Panamá, Argentina, Uruguay, Estados Unidos, Costa Rica, Cuba y Canadá”. Para contrarrestar esta situación algunas ciudades en el país han logrado avances en la mejora de los aspectos que integran el sistema de salud, de las cuales se destaca Medellín por la implementación del clúster de medicina y odontología, dando resultados positivos al turismo de salud posicionando la marca de la ciudad como la ciudad de la salud. En cuanto a Santander, el departamento ha mostrado un comportamiento positivo debido a la gran inversión en el sector motivado por las zonas francas que brindan múltiples beneficios a los principales centros de salud referentes de la región mejorando la cobertura en medicina curativa y preventiva directamente en especialidades como cardiología, tratamientos de cáncer, oftalmología, ortopedia, exámenes médicos integrales y cirugía plástica.

El índice de Turismo Médico (MIT) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) es el instrumento de análisis utilizado por Vargas-Mantilla (2018) para la comparación asociada al turismo médico de los ocho países seleccionados (España, Brasil, India, Israel, Singapur, México, Colombia y Costa Rica) respecto a factores de competitividad. Son consideradas variables de impacto y factores clave de éxito: “el reconocimiento de la calidad de los servicios, las acreditaciones internacionales, los resultados en la comparación de los costos en los mercados

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

competitivos, imagen que proyecta el país, red hospitalaria, capacidad instalada, accesibilidad y el capital humano”.

Para llevar a cabo el análisis de las regiones y entidades donde se desarrolla el turismo de Salud en Colombia, Vargas-Mantilla (2018) consideró las principales entidades de salud, estrategias de turismo salud, imagen de ciudad y estrategia para luego realizar un paralelo entre las entidades de salud en el país, los modelo clúster desarrollados, zonas francas y grupos profesionales de salud, y finalmente evaluar la información recolectada mediante un benchmarking entre los países seleccionados como herramienta de inteligencia empresarial para contextualizar la situación del país.

Teniendo en cuenta los resultados del índice de turismo médico y el análisis interno del país se identificaron los siguientes indicadores de gestión y crecimiento:

- Número de instituciones acreditadas por la Joint Commission Internacional (JCI) por país de estudio: Resaltando España y Brasil con 61 entidades sobre Colombia con 5 y Costa Rica con 2.

La certificación y acreditación ante la JCI es un proceso que las organizaciones de salud deben realizar con el fin de certificar su capacidad de prestar servicios de salud de calidad, que garanticen un entorno seguro para el paciente, el personal y las visitas; cabe destacar que este es un proceso al que se someten las instituciones de salud de manera voluntaria (Hilarion; Suñol; Bañeres & Vallejo citado en Vargas-Mantilla, 2018).

Tabla 14.

Instituciones acreditadas en Colombia por la JCI

Institución	Ciudad	Fecha de acreditación
Centro Médico Imbanaco	Cali	abril 2017
Fundación Cardioinfantil –Instituto de Cardiología	Bogotá	diciembre 2013
Fundación Cardiovascular de Colombia – Instituto del Corazón	Floridablanca	agosto 2009
Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellín	octubre 2015
Hospital Universitario Fundación Santa Fe de	Bogotá	febrero 2010

Nota: Tomado de Vargas-Mantilla, 2018, p. 354.

- Costos de servicios en salud por país frente al costo de un día hospitalario en Estados Unidos: Resaltando India y México por tener los costos más bajos del 20% y 35% sobre el costo base de \$5,22 US por día hospitalario en Estados Unidos. Colombia el costo esta por el orden del 40% respecto al de Estados unidos ubicándose se cuarto en este indicador.
- Densidad de médicos por cada mil habitantes: Resaltando España, Israel y México con promedios por encima de 2 médicos por cada mil habitantes logrado gracias a la excelente formación en materia de investigación que les permite estar actualizados y cirujanos con alta reputación. Colombia se ubica de sexto con 1,57 médicos ítem que viene mejorando con el tiempo apoyado en la diversidad de programas de medicina.
- Densidad de camas hospitalarias por mil habitantes: Este indicador hace parte de la infraestructura hospitalaria midiendo la capacidad que tiene el país para atender a la población en un lugar y tiempo determinado respecto a las camas disponibles como recurso funcional indispensable para la atención de pacientes. Para el año 2015 la autora encuentra a partir de datos de la CIA (Agencia Central de Información) que Israel lidera la lista con 3,3, seguido de España con 3,1 y Brasil con 2,3 camas por cada mil habitantes. México y

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Colombia ocupan el sexto y séptimo puesto en este indicador con un promedio de 1,5 camas por mil habitantes.

- Aspectos legales y regulatorios: Se destacan aspectos positivos de cada país de estudio en materia de economía, política y desarrollo. India maneja una importante sinergia entre el gobierno y los hospitales privados otorgando una visa especial a los pacientes por 1 año. Singapur por su economía libre de corrupción. Tailandia ofrece facilidad en trámites de cambios de identidad legal y asesoría especializada para procedimientos de cambios de sexo. Israel facilita la visa a los turistas de salud. México no exige visa para visitantes y el sistema de salud está regulado y vigilado. Costa Rica cuenta con el apoyo del gobierno en iniciativas y proyectos relacionados con turismo de salud. Brasil facilidad en trámites de solicitud de visa y Colombia el gobierno autoriza la estancia de pacientes hasta 90 días y las entidades prestadoras de salud deben certificarse a nivel nacional.
- País de origen de los turistas de Salud: Se encontró que los países de común denominador son Estados Unidos, Canadá y de Asia. En particular Colombia recibe pacientes internacionales de Curazao, Estados Unidos, Holanda y Ecuador.

Tabla 15.

País de origen de turistas de salud respecto a país de destino

País estudiado	País de origen del turista
India	Inglaterra Estados Unidos Canadá
Singapur	Asia Estados Unidos
Tailandia	Estados Unidos Australia Inglaterra Suecia Rusia

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

España	Inglaterra Estados Unidos
Israel	Rumania Estados Unidos
México	Estados Unidos Canadá
Costa Rica	Canadá Europa
Brasil	Estados Unidos España Japón
Colombia	Estados Unidos Holanda Ecuador

Nota: Tomado de Vargas-Mantilla, 2018, p. 357.

Colombia cuenta con ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga las cuales tienen aeropuertos internacionales, sin embargo, hacen falta más guías turísticos y profesionales bilingües, además, el país tiene una amplia y actualizada cobertura TIC, alcanzando un 67% de cobertura en internet. (Monsalve, Gutiérrez, Pérez, 2013 citado en Vargas-Mantilla, 2018).

7.2 Factores que Inciden en el Comportamiento del Turismo de Salud en Santander

Dentro del análisis de fortalezas de Santander frente al sector turismo de salud se encuentra la infraestructura, cultura de atención al cliente, nivel académico, alianzas con universidades internacionales y convenios con universidades en programas de salud, como es el caso de la clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule Internacional y la UNAB, además de otras universidades y programas nacionales, y la Fundación Cardiovascular de Colombia con su universidad corporativa, Universidad de Santander y programas del SENA, programa de bilingüismo ofrecido por el SENA, trabajo de la Agencia del Gobierno de Colombia para las

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Exportaciones (PROCOLOMBIA) en apoyo al sector y la actividad que viene desarrollando la Cámara de Comercio de Bucaramanga en cuanto a la Ruta de la Salud para mejorar la competitividad y oferta del servicio, y reciente creación del Bureau de Bucaramanga que fomentan el aumento de bilingüismo son algunas de los aspectos que promueven el posicionamiento (Vargas-Mantilla, 2018).

Por otra parte, las falencias de la región son mayor reconocimiento y cantidad de destinos y atractivos turísticos además de los de salud en otras ciudades del país (Medellín, Cartagena, Cali y Barranquilla), difícil acceso a la ciudad, mala infraestructura vial y movilidad de la ciudad, falta de una adecuada oferta alimentaria para turistas de salud, costumbre de turismo cultural y de aventura que no se acomoda a las condiciones y necesidades de pacientes de alta complejidad, Escasa oferta de agencias y proveedores de servicios con paquetes turísticos especializados para este tipo de turistas de salud, la demanda nacional por servicios de salud de acuerdo con el Sistema de Seguridad y Protección de Salud es alta y creciente, falta de personal de salud y bajo bilingüismo (Vargas-Mantilla, 2018).

Siguiendo a Vargas-Mantilla (2018), se presentan algunas recomendaciones para la consolidación del sector en la región que se direccionan al trabajo en equipo o la acción colectiva de diferentes entidades e instituciones de la ciudad, acreditación y certificación bajo normas de calidad para las instituciones prestadoras de salud y proveedores del sistema, generar facilidades en trámites de documentación a extranjeros, personal bilingüe para los diferentes servicios, conformación de una empresa facilitadora de turismo médico. Se destaca que la internacionalización de la salud debe ser un esfuerzo mancomunado entre el sector salud, apoyo

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

del gobierno local, el liderazgo de las Cámaras de Comercio, las universidades, el bureau de las ciudades, el sector hotelero y la confianza entre las instituciones que ofrecen los servicios, además se hace necesario trabajar en el mercadeo territorial o marca de ciudad y el área metropolitana con el fin de proyectar internacionalmente los servicios de turismo de salud y complementarios.

Con base en las fortalezas y potencialización que tiene Santander en el desarrollo del turismo de salud como sector articulador de la economía Mantilla menciona que:

El sector salud puede llegar a ser un eje articulador de crecimiento social y económico de Santander, mejorando la imagen nacional e internacional, fortaleciendo el turismo cultural, religioso, recreativo, mejorando la infraestructura hotelera, de transporte, promoviendo intercambio cultural, activando el comercio, generando ingreso de divisas e incentivando la creación y desarrollo de pymes (Vargas-Mantilla, 2018).

7.3 Generalidades sobre el Clúster de Turismo de Salud en Colombia

El turismo de salud es un subsector emergente a nivel mundial donde las nuevas tendencias y motivaciones de tipo económico, social, tecnológico y cultural incentivan a los actores implicados en el país para la creación del clúster de turismo de salud a nivel nacional.

Se entiende por clúster como la aglomeración de empresas en una zona geográfica que comparten servicios o bienes complementarios en el marco de un eslabón productivo, el nacimiento de estos se puede dar ya sea entre empresas urbanas o rurales, nacionales e internacionales, pero además intercambian intereses comunes que surgen en el desarrollo del sector productivo con el fin de generar un ambiente competitivo gracias a la generación de valor.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Antes de revisar en detalle la situación del clúster de turismo de salud que se está desarrollando en el país, Causado-Rodríguez, Mojica-Cueto & Charris-Fontanilla (2018) colocan en contexto variables importantes del sector. Es relevante anotar que en América Latina los bajos precios y la cercanía geográfica de Estados Unidos y Canadá representan dos aspectos importantes para la consolidación de este sector en Colombia, incluso es evidente el crecimiento de pacientes con acompañantes del 25 al 30 % anualmente. Comparando Colombia, EE.UU., México, Costa Rica e India se evidencia que Colombia es quien maneja los costos más bajos, por lo que:

En este sentido la industria de turismo en salud ya ha sobrepasado los 60 mil millones de dólares anuales en ventas y genera el 2.5% del total mundial de viajes por avión. Con un crecimiento sostenido del 20% al 25% anual. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009 y Castro, Villarraga, Barreto, Victoria, Barbosa, 2011 citados en Causado-Rodríguez et. al. 2018).

India es catalogado como el país de mayor crecimiento del sector gracias a las medidas en el acondicionamiento de políticas públicas en pro de la mejora el nivel de competitividad resaltando la calidad de los procedimientos, profesionales y centros de salud con más de 11 hospitales acreditados que sin duda ha sido un factor de éxito que les ha permitido crecer anualmente cerca de un 25%, que lo catalogan en la actualidad como el país que crece con mayor rapidez en el turismo de salud.

En América Latina el turismo medico se ha fortalecido, llegando a superar a países como Tailandia e India potencias del sector, donde:

Se destacan países como Costa Rica que atrae a pacientes norteamericanos por su cercanía (alrededor de 2,5 horas en avión desde Miami) y al que se le suman otros elementos como que la

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

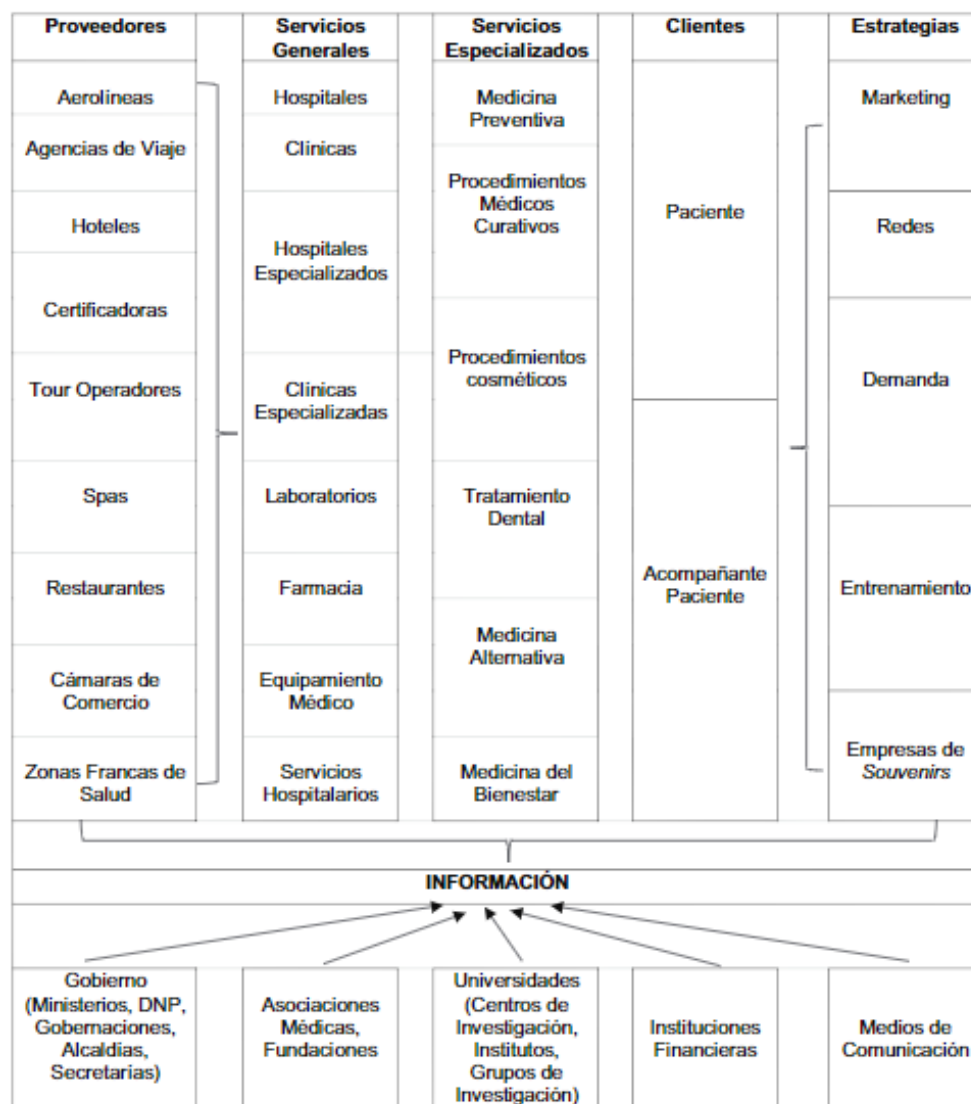
segunda lengua es el inglés y que existe una alta afinidad y receptividad del pueblo costarricense hacia los americanos, la estabilidad política y la buena infraestructura de servicios de turismo se aúna a que además cuenta con dos hospitales acreditados por JCI (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011; Beladi, Chao, Ee, Hollas, 2015 y Hernández, Forero, 2015 citados en Causado-Rodríguez et. al. 2018).

Seguido se encuentra México con costos cerca de un 25% y 35% menos en los servicios médicos de USA, al igual que Costa Rica la cercanía juega un papel relevante. Por otra parte, Brasil lo acompaña el constante crecimiento del sector del turismo y los costos por encima del 50% menos. En cuanto a Colombia el Ministerio de Comercio Industria y Turismo desde 2007 viene trabajando para fortalecer el turismo de salud, con políticas públicas que tiene como objetivo posicionar el país como un destino de clase mundial. Colombia hace parte de los cinco principales destinos de bienestar de América Latina junto con México, Argentina, Brasil y Puerto Rico. Se destaca que para el año 2012 contaba con más de 41 instituciones que podían practicar procedimiento de alta complejidad médica lo que permitió un incremento del 40% de los turistas para este año.

A partir de estas variables se plantea un esquema de clúster de turismo de salud integrado primero por los proveedores que para el sector serían las agencias de viaje, aerolíneas, hoteles, restaurantes, entre otras. Segundo los servicios generales donde se encuentran las clínicas, hospitales, farmacias, equipos y otros. Tercero los servicios especializados donde ya se encuentran los procedimientos curativos, preventivos, dentales y otros. Cuarto los clientes que serían los pacientes y acompañantes y por último la estrategia como las redes y marketing. Los autores plantean gráficamente la aproximación de como estaría compuesto el clúster de turismo de Salud en Colombia.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 16.

Esquema Clúster Turismo de Salud en Colombia

Nota: Tomado de Causado-Rodríguez et. al., 2018, p. 314

7.3.1 Clúster de turismo de Salud en Colombia por regiones

La conformación de los clústeres de turismo de salud en Colombia es catalogada como factor favorable de alto nivel competitivo para la exportación de servicios de salud. Para lo cual

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

los autores presentan la situación y condiciones del clúster desde las diferentes regiones donde se exportan servicios de salud en el país.

Se destaca Medellín por su exitosa experiencia inaugura el clúster de servicios de medicina y odontología y la consolidación del proyecto Salud Sin Fronteras a través de la marca Medellín Health City desde el año 2009, las principales actividades de fortalecimiento son la promoción de la internacionalización de los servicios, la acreditación, fortalecimiento empresarial de la cadena productiva, desarrollo de modelo de atención para pacientes internacionales.

Tabla 17.

Clúster de turismo de salud de Medellín

	Entidades del Sector Salud	Entidades Institucionales Regionales
Principales Actores	Hospital Pablo Tobón Uribe, Clínica Cardiovascular Santa María, Clínica Medellín, Hospital Universitario San Vicente de Paúl, Clínica El Rosario, Clínica CES, Clínica Noel, Clínica Las Vegas, Clínica las Américas, Emergencia Médica Integral (EMI), Salud Sin Fronteras, Clínica El Rosario, Hospital General de Medellín, Clínica Clofán, Dental Center, Clínica Odontológica, Bocca Odontología Contemporánea.	Alcaldía de Medellín y Cámara de Comercio de Medellín Para Antioquia, Gobernación de Antioquia, Pro-Antioquia.
Principales actividades	Promoción de la internacionalización de servicios de salud, acreditación internacional de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –IPS–, fortalecimiento empresarial de la cadena productiva; y promoción, desarrollo e implementación de un modelo de atención para la atención de pacientes internacionales. Definición y posicionamiento de la marca <i>Medellín Health City</i> .	
Facturación Promedio	US\$1.115 millones a 2015. (Prestación de Servicios Clínicos, Odontológicos y Productos y Servicios Para la Salud Clínica – Farmacia-Prótesis).	
Hospitales y/o Clínicas Rankeadas	Reconocimiento y promoción de Medellín como un destino de salud en Latinoamérica por parte de “ <i>Medical Tourism Association -MTA</i> ” (EE. UU). - Cinco clínicas en el Ranking Latinoamericano de Mejores Clínicas y Hospitales 2016 (Revista América Economía ³⁹). - Tres hospitales en el Ranking Latinoamericano de Mejores Clínicas y Hospitales 2016 (Revista América Economía).	Acreditación Internacional <i>American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc–AAAASFI–</i> de ocho clínicas odontológicas y cinco clínicas médicas.
Hospital y/o Clínica Certificada por JCI	Certificación por JCI al Hospital Pablo Tobón Uribe.	

Nota: Tomado de Causado-Rodríguez et. al., 2018, p. 315.

En cuanto al desarrollo que se ha venido ejecutando referente a la construcción del clúster de turismo de salud desde el año 2013 en la ciudad de Bogotá se resaltan los proyectos “Ciudad

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Salud” y “Salud Capital” que han incursionado en la integración de la red hospitalaria de la capital. Por otra parte, las zonas francas autorizadas en la ciudad están orientadas a la materialización de los recursos necesarios para la prestación de servicios de salud exportables muestra de esto son los avances e inversión de la Clínica Los Nogales.

Tabla 18.

Clúster de turismo de salud de Bogotá

	Entidades del Sector Salud	Universidades	Entidades Institucionales Regionales
Principales Actores	Hospital La Samaritana, Instituto Federico Lleras Acosta, Santa María, Hospital de la Misericordia, Instituto Nacional de Cancerología, Hospital San Ignacio de Bogotá, Instituto Materno Infantil, Clínica Country, MEDERI, Clínica del Occidente, Fundación Santafé de Bogotá, Fundación Cardio Infantil, Clínica La Sabana, Clínica Shaio, Clínica de la Mujer, Clínica Avellaneda, Colsanitas Clínica Universitaria Colombia, Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt, Clínica Universidad de La Sabana.	Universidad Javeriana, Universidad de La Sabana, Universidad del Rosario, Universidad de Los Andes.	Cámara de Comercio de Bogotá, Alcaldía de Bogotá, Gobernación de Cundinamarca.
Principales Actividades	Proyecto “Ciudad Salud”, zonas francas, entre ellas la Clínica los Nogales como la primera zona franca autorizada en Bogotá, orientada a materializar la exportación de servicios de salud. Por otra parte se suman instituciones de trayectoria en la ciudad como la Fundación Cardio-infantil, que desde el 2009 atiende pacientes extranjeros.		
Facturación Promedio	No Disponible.		
Hospitales y/o Clínicas Rankeadas	- Cuatro clínicas en el Ranking Latinoamericano de Mejores Clínicas y Hospitales 2016 (Revista América Economía). - Tres hospitales en el Ranking Latinoamericano de Mejores Clínicas y Hospitales 2016 (Revista América Economía ³⁹).		
Hospital y/o Clínica Certificada por JCI	Certificación por JCI a la Fundación Cardio-infantil.		

Nota: Tomado de Causado-Rodríguez et. al., 2018, p. 316.

El clúster gestionado en la ciudad de Cali desde el año 2008, está enfocado principalmente en crear alianzas entre centros académicos de la región y estudios de C&T (ciencia y tecnología)

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

que permitan avanzar en materia de medicina. Dentro de las fortalezas se destaca la capacidad en infraestructura y densidad en profesionales de la salud con que cuentan en su stock para atender la demanda recibida.

Tabla 19.

Clúster de turismo de salud del Valle del Cauca

	Entidades del Sector Salud	Universidades	Entidades Institucionales Regionales
Principales Actores	46 hoteles en la ciudad de Cali. Centro de Implantología y Rehabilitación Oral CRIO, Hospital Universitario del Valle, Centro Quirúrgico de la Belleza, Clínica Los Andes, Clínica Rey David, Clínica Comfandi Tequendama, Corpus & Rostrum, Dentilaser, Fecundar, Instituto de Urología Especializada, Odontovalle, Oftalaser, Centro Internacional de Entrenamiento de Investigaciones Médicas-CIDEIM, Instituto de Inmunología – Asoclinic, Clínica Oftalmológica, Centro Médico Imbanaco, Fundación Clínica Valle del Lili.	Universidad del Valle, Universidad Santiago de Cali, Universidad San Martín, Universidad Libre y la Pontificia Universidad Javeriana de Cali.	Cámara de Comercio de Cali, Valle Salud S.A., Alcaldía Municipal de Cali, Gobernación del Valle del Cauca
Principales actividades	Denominación como el “Cluster de la Excelencia Clínica del Valle”. Formulación de planes exportadores y elaboración de la imagen corporativa “Valle Salud” a posicionar en los mercados internacionales		
Facturación Promedio	US\$3.563 millones a 2013 (Incluyendo datos de seis empresas farmacéuticas, prestación de servicios de salud, e insumos para el sector)		
Hospitales y/o Clínicas Rankeadas	En 2010, Fundación Clínica Valle del Lili (ISQua-ICONTEC) ³⁹ En 2016 Ninguna.		
Hospital y/o Clínica Certificada por JCI	En 2016 Ninguna.		

Nota: Tomado de Causado-Rodríguez et. al., 2018, p. 317.

Barranquilla ha estado desarrollando el clúster de salud del Atlántico desde el año 2011. En esta ciudad se vienen adelantando proyectos tales como el de la Zona Franca de Salud liderado por la Clínica Porto Azul, con una inversión chilena y colombiana cercana a los US\$60 millones

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

de dólares, ubicada en Puerto Colombia (Padilla, 2012 y Benavides, Cujía, Marenco, 2012 citados en Causado-Rodríguez et. al. 2018).

Tabla 20.

Clúster de turismo de salud de Barranquilla

	Entidades del Sector Salud	Universidades	Entidades Institucionales Regionales
Principales Actores	Procaps, Clínica Porto Azul, Clínica General del Norte, E.S.E. CARI, Centro Neurológico del Norte, Clínica Oftalmológica del Caribe, Centro Oftalmológico Carriazo, Coomeva EPS, Geotech, Salud <i>Software House</i> . Fundación para la Investigación Biomédica, <i>E-culture International</i> , entre otros.	Universidad Simón Bolívar, Universidad de la Costa, Universidad del Atlántico, Universidad del Norte.	Cámara de Comercio de Barranquilla, Gobernación del Atlántico y Alcaldía Distrital.
Principales actividades	Una Zona Franca de Salud – Clínica Porto Azul. Producción y distribución de productos farmacéuticos. Producción y distribución de equipamiento médico. La prestación de servicios de salud y actividades de investigación en salud.		
Facturación Promedio	US\$1.145 millones a 2011 (Incluyendo el sector farmacéutico, proveedores de servicios de salud y de equipos)		
Hospitales y/o Clínicas Rankeadas	Ninguna		
Hospital y/o clínica Certificada	Ninguna		

Nota: tomado de Causado-Rodríguez et. al., 2018, p. 318.

El clúster que se desarrolla en Santander se centra en el Área Metropolitana de Bucaramanga desde el año 2011, donde se destacan las dos zonas francas puestas en marcha con el fin de ser pioneros en la oferta de servicios de salud exportables en la región; por un lado se encuentra el Hospital Internacional de Colombia impulsado por la Fundación Cardiovascular y por otro lado la Fundación FOSUNAB liderada por la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardila Lule (FOSCAL) y la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) (Causado-Rodríguez et. al. 2018).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 21.

Clúster de turismo de Salud de Santander

	Entidades del Sector Salud	Universidades	Entidades Institucionales Regionales
Principales Actores	Fundación Cardiovascular de Colombia – FOSCAL, Instituto del Corazón de Florida Blanca, Fundación Oftalmológica de Santander – FOSUNAB y el Hospital Internacional de Colombia – HIC, Hospital Universitario de Santander y el Hospital Psiquiátrico San Camilo.	Universidad Autónoma de Bucaramanga, Universidad de Santander – UDES, Universidad del Bosque.	Cámara de Comercio de Bucaramanga, Gobernación de Santander, SENA.
Principales actividades	Dos zonas francas especiales en salud: Fundación Oftalmológica de Santander -FOSUNAB y el Hospital Internacional de Colombia -HIC. Construcción de plataformas tecnológicas y aplicación de la Telemedicina.		
Facturación Promedio	US\$8.000.000.00 en 2012, solo datos de una institución Certificada por JCI		
Hospitales y/o Clínicas Rankeadas	Dos hospitales (Universitario y Privado) en el Ranking Latinoamericano de Mejores Clínicas y Hospitales 2016 (Revista América Economía ³⁹).		
Hospital y/o clínica Certificada	Certificación por JCI a la Fundación Cardiovascular de Colombia - FOSCAL.		

Nota: tomado de Causado-Rodríguez et. al., 2018, p. 318.

La tendencia en la prestación de servicios de turismo de salud se encuentra en dos grandes vertientes, tales como la medicina curativa y de bienestar, en donde se pretende curar una enfermedad de forma rápida y segura, a su vez ofrecer bienestar al acompañante del paciente respectivamente. En este sentido, la creación de valor aproximada en el área de medicina curativa se distribuye en un 15% en honorarios médicos, 45% hospitalización, 30% medicinas e insumos y 10% estudios médicos. Para el caso de la medicina estética, el 70% es de honorarios médicos, 10% hospitalización, 15% medicina e insumos y 5% comisión intermediarios (DNP, 2010; Farías, 2011; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009 y 2017 citados en Causado-Rodríguez et. al. 2018).

Estos datos colocan al sector de turismo de salud, la medicina de bienestar como la principal fuente de ingresos, por lo que es recomendable la construcción de infraestructura que permita la potencialización de estos servicios, profesionalización del recurso humano, amplitud de las ofertas de servicios de posoperatorio, y todo aquello que agregue valor a este tipo de medicina.

7.4 Certificación y Acreditación para Centros de Salud en Colombia

Es importante mencionar que para las clínicas y hospitales estar rankeados y certificados son dos aspectos de posicionamiento por el cual el país y las ciudades individualmente se destacan en el exterior, por lo tanto, se encuentra dentro de los ejes que contempla la construcción del clúster por región.

La Acreditación en Salud es un proceso en el que se lleva a cabo una evaluación concreta para los procesos que se desarrollan en las organizaciones de salud. Las organizaciones son las que deciden voluntariamente someterse al proceso de acreditación, durante el cual se verifica el cumplimiento de los estándares internacionales. Existen diferentes entidades acreditadoras que están afiliadas a la Sociedad Internacional de Calidad en Salud o ISQua. ISQua es la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud que se encarga de acreditar a las entidades que van a realizar las evaluaciones de calidad en las organizaciones del sector salud (ISOTools, 2013).

En cuanto al ítem de certificaciones a nivel nacional se otorga a entidades del sector salud se encuentran:

- Acreditación en salud otorgada por Icontec como miembro institucional adscrito a ISQua su aplicación es de carácter voluntario y funciona como herramienta de auto evaluación interna y externa con el fin de acreditar el cumplimiento de los niveles de calidad superior a los mínimos obligatorios sobre la atención de salud en el país.
- Certificación ISO 9001 otorgada por Icontec como evaluación basada en la experiencia de auditores con resultados subjetivos para certificar la prestación de servicios de salud, esta es de carácter parcial, es decir, el alcance lo establece la entidad y posee la característica de homologación internacional con ISO (ISOTools, 2013).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

De acuerdo con ISOTools (2013) algunos beneficios que otorga a las entidades de salud esta certificación son:

1. Mejor percepción de la imagen por parte de los clientes y otros individuos.
2. Mejora continua de los procesos vinculados con la salud, vida y seguridad de los pacientes.
3. Mayor reconocimiento que otra organización similar, ya que una entidad externa garantiza que los procesos cumplen con los estándares.
4. Posibilidad de exportación de servicios.
5. Reducción de costos originados derivados de la no Calidad.
6. Crecimiento de la capacidad de negociación con el Estado o aseguradoras.
7. Orientación hacia un proceso de mejoramiento continuo de la calidad.
8. Hacer pública la condición de acreditado lo que supone haber iniciado un proceso de mejoramiento continuo hacia la excelencia.
9. Posibilitar que en el Sistema de Seguridad Social en Salud se estudien otros incentivos para la mejor prestación de dichos servicios

7.4.1 Estándares para la acreditación de hospitales de la Joint Commission International

Según la fundación cardiovascular de Colombia (Fundación Cardiovascular de Colombia, 2019) “La Joint Commission International (JCI) es el ente acreditador internacional de hospitales y organizaciones de salud más prestigioso del mundo por contar con los parámetros más exigentes para la medición de la calidad en la atención médica.”. Desde luego, la misión de este ente es mejorar la calidad en la atención médica de la comunidad internacional acreditando las prácticas direccionadas hacia la seguridad del paciente y estandarizadas en las metas internacionales.

El propósito y el objetivo de la acreditación según la (JCI, 2011) están dados en “ofrecer a la comunidad internacional procesos objetivos basados en estándares para la evaluación de las organizaciones sanitarias” y “estimular la demostración de mejoras constantes y sostenidas en las

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

organizaciones sanitarias, mediante la aplicación de estándares internacionales generalizados, Objetivos Internacionales para la Seguridad del Paciente y el respaldo de medidas de indicadores”.

Los programas de acreditación de JCI están basados en un marco internacional de estándares adaptables a las necesidades locales. Los programas se caracterizan por:

- Los estándares internacionales generalizados, elaborados y mantenidos por un grupo de trabajo internacional y aprobados por un Consejo Internacional, siendo la base del programa de acreditación.
- La filosofía subyacente de los estándares está basada en los principios de gestión de la calidad y de mejora continua de la calidad.
- El proceso de acreditación está diseñado para dar cabida a los factores jurídicos, religiosos y/o culturales dentro de un país. Si bien los estándares establecen expectativas altas y uniformes para la seguridad y la calidad de la atención al paciente, las consideraciones específicas de cada país relacionadas con el cumplimiento de dichas expectativas forman parte del proceso de acreditación.
- Los miembros del equipo evaluador y la agenda pueden variar, dependiendo del tamaño de la organización y del tipo de servicios que preste.
- La acreditación de JCI está diseñada para ser válida, confiable y objetiva. Según el análisis de las conclusiones del estudio, un comité internacional de acreditación tomará las decisiones definitivas sobre la acreditación (JCI, 2011 pág. 5).

El propósito de la evaluación de acreditación que otorga el ente acreditador consiste en la valoración en razón al cumplimiento de los estándares establecidos por la JCI y las declaraciones de intención, esta valoración la determinan con base en:

Entrevistas con el personal y los pacientes y demás información oral; observaciones dentro de la organización de los procesos de atención al paciente por parte de los evaluadores; políticas,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

procedimientos, guías de práctica clínica y demás documentos proporcionados por la organización y resultados de autoevaluaciones cuando sean parte del proceso de acreditación (JCI, 2011, pág. 12).

Finalmente, para el otorgamiento de la acreditación internacional dada por la JCI las entidades prestadoras de salud deben demostrar un cumplimiento aceptable de todos los estándares con una calificación mínima numérica que al finalizar otorgara una calificación general del logro superando el nivel básico del cumplimiento de todos los estándares.

7.5 Plan Estadístico para el Sector de Turismo en Colombia

Inicialmente se menciona que el estado no contaba con la pertinente información sobre crecimiento, ingresos e impactos del sector del turismo en Colombia del año 2005 hacia atrás, por lo tanto, a partir del documento CONPES 3397 de 2005 se empieza a organizar y a impartir políticas sobre el sector, designando al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para la implementación de un sistema estadístico que permitiera la consolidación de la información para facilitar al gobierno formular estrategias que promuevan y desarrollen la actividad turística.

Con base en la anterior situación el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en coordinación con el SEN (Sistema Estadístico Nacional), enfocan sus actividades en la planificación estadística para el Sector de turismo en Colombia, iniciando con un diagnóstico, planteando objetivos y trazando metas encaminadas al fortalecimiento y la coordinación interinstitucional, dando como resultado la consolidación de un plan estadístico que se convierte en el principal instrumento estadístico del sector.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

El SEN es el conjunto articulado de componentes que de manera organizada y sistemática garantiza la producción y difusión de las estadísticas oficiales que requiere el país; y que son generadas por ministerios, departamentos administrativos, entidades descentralizadas, órganos autónomos y entidades privadas que cumplan con funciones públicas, entre otras instancias. Está conformado por productores, instrumentos, fuentes de información, principios, normas, infraestructura humana y técnica, políticas y procesos técnicos (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2014, Pág. 5).

La recolección de datos se realiza a través de información que suministra el sector público y privado, como informes que hace la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia de las entradas y salidas de personas del país, encuestas de tráfico fronterizo que realiza en Banco República, así como también algunas agremiaciones como COTELCO brinda información sobre la ocupación hotelera y ANATO sobre los destinos más vendidos y la cantidad de ventas que realizan las agencias de viajes.

Otras agremiaciones que también participan dentro del proceso de recolección de información son: ACODRES que identifica los restaurantes y bares formalmente establecidos, ACOLAP que administran la información sobre cuantas personas visitan los parques asociados, su perfil, el nivel de ventas y cuántos empleos se generan por la prestación del servicio y la ADITT que es la encargada de reunir la información de la movilidad de pasajeros terrestres.

En total son 22 operaciones estadísticas que compone el plan estadístico sectorial de turismo, entre encuestas, muestras e informes los cuales realiza el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) con el fin de consolidar la cuenta Satélite de Turismo que ayuda a analizar aspectos coyunturales que tiene el turismo sobre otros sectores como el hotelero, restaurantes y bares, transporte y las agencias de viajes.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Adicional a las 22 operaciones estadísticas, en el sector se identifican dos registros importantes a la hora de generar informes, el primero es el Registro Nacional de Turismo a cargo de las cámaras de comercio del país, “y es importante porque proporciona información para conformar los directorios y marcos estadísticos esenciales para la producción estadística del sector turismo” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2014, p. 22) y el segundo el “Registro individual de Prestaciones de Servicios de Salud – RIPS, proporciona información sobre el tipo de servicio de salud prestado a las personas afiliadas y vinculadas al sistema de seguridad social en salud, el cual tiene potencial estadístico para la generación de estadísticas del turismo de salud” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2014, p. 22).

Esta recolección de información muestra algunas falencias que no permiten aprovechar al máximo los datos estadísticos recopilados, algunas como no contar con el personal idóneo y suficiente para el registro de la información, que los operarios turísticos temen dar toda la información solicitada porque lo relacionan al pago de impuestos y que el Registro Nacional de turismo no tiene los conceptos de turismo de acuerdo a las normas internacionales entre otras.

Es por esto que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) debe redoblar esfuerzos para de cumplir con el requerimiento estadístico de consolidar la cuenta satélite de turismo que permita contar con mediciones sobre el empleo generado por el sector de turismo. Así como también las estadísticas que se requieren sobre el turismo de naturaleza y sus

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

desagregaciones, el turismo de salud, bares y restaurantes, y transporte relacionado con turismo (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2014, p. 28).

Ante la evidente necesidad de contar con una información desagregada del sector de turismo se establecen nuevos parámetros de medición para el turista internacional a fin de identificar aspectos como “país de residencia, ocupación, su nivel de ingreso, motivo del viaje, modo de transporte y tipo de alojamiento utilizado” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2014, p. 28) con el propósito de establecer el consumo que realiza el turista en el país y la importancia de este sector dentro de la economía nacional para lo cual se necesita conocer en detalle el gasto promedio de un turista en hospedaje, alimentación, transporte, compras, salud, etc.

Es importante resaltar que dentro del plan estadístico el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2014) se logran identificar los algunos indicadores que permiten analizar el impacto del sector turismo en Colombia.

En cuanto al sector transportador, se puede analizar el efecto causado por el turismo de salud a las empresas transportadoras que ofrecen sus servicios a destinos donde se practica el turismo de salud.

- Variación del incremento de turistas en aquellas ciudades que ofrece la práctica de turismo de salud

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

$$\frac{\text{cantidad de pasajeros transportados hacia el destino}}{\text{cantidad de vuelos o rutas terrestres ofrecidas hacia el destino}} \times 100$$

Se puede identificar el impacto del turismo de salud sobre la generación de empleo, en aquellas regiones donde se implementó su práctica mediante los siguientes indicadores:

- Variación de la tasa de desempleo en los sectores salud y turismo

$$\text{Tasa de desempleo despues} - \text{tasa de desempleo antes}$$

- Impacto en la ocupación hotelera de dos periodos determinados

$$\text{Ocupacion Hotelera despues} - \text{Ocupacion Hotelera antes}$$

- La variación de ingresos de la región por la práctica de turismo de salud

$$\frac{\text{Ingresos despues} - \text{Ingresos Antes}}{\text{Ingresos Antes}} \times 100$$

- Variación de ingresos de turistas al país como a causa de ser un lugar para practicar el turismo de Salud.

$$\frac{\# \text{ de turitas despues} - \# \text{ de turistas Antes}}{\# \text{ de turistas Antes}} \times 100$$

7.6 Cuenta Satélite de Turismo 2017-2018

La cuenta satélite de turismo tiene como objetivo ampliar el conocimiento sobre las actividades turísticas, según las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT), reorganizando las clasificaciones del marco central e incluyendo elementos complementarios como el estudio de los flujos turísticos en el país, para constituir una herramienta básica de análisis que permita la formulación de políticas para la promoción y comercialización del sector. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2019).

Teniendo en cuenta los datos que suministra el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE (2019) en la cuenta satélite del turismo base 2015 se deja claro que el boletín técnico se divide en dos partes una presenta los resultados del año 2017 en versión provisional y otra que presenta los datos del 2018 en versión preliminar sobre la demanda turística en relación variables de flujo de personas y el gasto asociado al turismo receptor, interno y emisor, oferta de productos turísticos, cuenta de producción, generación de ingresos y cálculos de valor agregado. Se entiende como industria turística a las actividades que generan principalmente productos característicos del turismo, estos productos son lo que integran la variable gasto turístico que según el informe de Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo (2008) se agrupan así:

Tabla 22.

Relación de productos turísticos y las industrias de impacto

Productos	Industrias
1. Servicios de alojamiento para visitantes	1. Alojamiento para visitantes
2. Servicios de provisión de alimentos y bebidas	2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril	3. Transporte de pasajeros por ferrocarril

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

4. Servicios de transporte de pasajeros por carretera	4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Servicios de transporte de pasajeros por agua	5. Transporte de pasajeros por agua
6. Servicios de transporte aéreo de pasajeros	6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Servicios de alquiler de equipos de transporte	7. Alquiler de equipos de transporte
8. Agencia de Viajes y otros servicios de reservas	8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Servicios Culturales	9. Actividades Culturales
10. Servicios deportivos y recreativos	10. Actividades deportivas y recreativas
11. Bienes característicos del turismo específicos de cada país	11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo específicos de cada país
12. Servicios característicos del turismo, específicos de cada país	12. Otras actividades características del turismo específicas de cada país

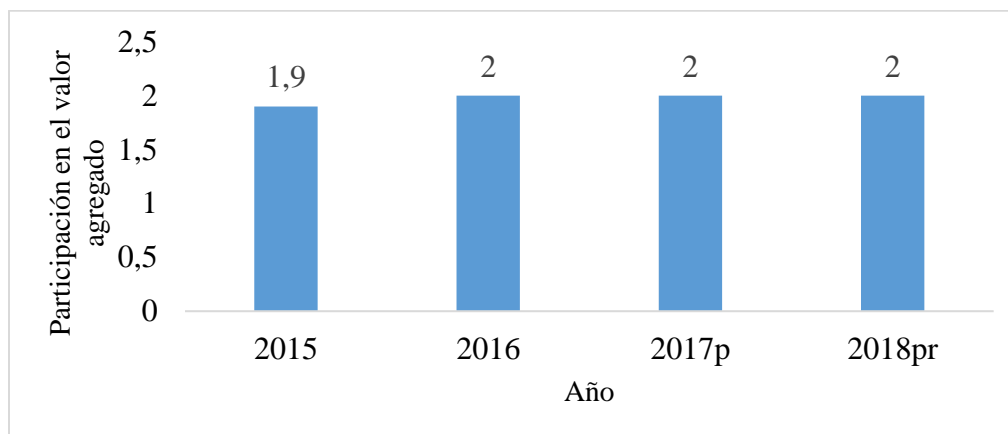
Nota: Adaptado de (United Nations, 2010).

El aporte que genera el sector de turismo en el producto interno bruto de la economía colombiana ha mostrado un comportamiento creciente y estable en los últimos cuatro años como se evidencia en la siguiente gráfica, permitiendo reconocer a este sector como un sistema productivo y articulador de bienes y servicios que generan ingresos al país.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Figura 1.

Participación porcentual del valor agregado del sector turismo en el valor agregado total de la economía



Tomado de: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019, p. 1).

7.6.1 Comportamiento del turismo receptor, interno y emisor para 2017

Con el fin de dar a conocer los principales indicadores siguiendo las cifras aportadas en la cuenta satélite de turismo base 2015 se menciona en primera instancia las definiciones de turismo receptor, interno y emisor para así contextualizar el alcance y posteriormente se presenta la tabla No. 23 que reúne las variables ligadas del gasto, flujo de personas y pernoctaciones para los años 2016 y 2017 con cifras preliminar.

- Turismo receptor: engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor.
- Turismo emisor: abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno.
- Turismo interno: incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2019, p. 11).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 23.

Demanda turística a partir del turismo receptor, interno y emisor en Colombia en el año 2017

	Turismo Receptor		Turismo Interno		Turismo Emisor	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Gasto Total*	17.759	18.206	12.072	12.844	15.760	15.439
Flujo de personas	2.2787.188	3.055.213	39.769.459	40.985.971	2.353.836	2.480.979
Pernoctaciones**	46.267.321	50.716.536	190.407.142	198.505.388	39.073.678	41.184.251

Nota: Elaboración propia a partir de datos de Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019).

*Valor del gasto en Miles de Millones, ** Pernoctaciones está dado en número de noches por tipo de turista.

Con base en la información suministrada en el boletín técnico de la cuenta satélite se establece el gasto asociado al turismo receptor para el año 2017 donde se integra los bienes y servicios valorados a precios corrientes arrojando un aporte total de \$18,2 billones de pesos donde se resalta la concentración en los servicios de provisión de alimentos y bebidas con \$4,8 billones correspondiente al 26,48% del total de gasto turístico, seguido de los servicios de transporte aéreo de pasajeros por el orden de \$4,5 billones de pesos y los servicios de alojamiento para visitantes por \$4,6 billones que representan el 26,40% y el 25,17% respectivamente. Por el contrario las agencias de viaje y otros servicios de reserva son el servicio que tiene menor impacto con una participación de 134 millones de pesos representando tan solo el 0,73% dentro del mismo ítem. “Los flujos de turistas pasaron de 2,8 millones de personas en el año 2016 a 3,1 millones en el año 2017, lo cual representa un incremento de 9,6%” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2019, pag.3).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Respecto al turismo interno para el año 2017 el gasto turístico registro \$12,8 billones de pesos, los resultados se asocian principalmente en los productos de la obtención en servicios de alimentos y bebidas, y servicios de alojamiento con \$3.4 y \$2,6 billones de pesos representando el 47% a si mismo el producto que menor aporta al gasto turístico interno son los referentes al alquiler de equipos de transporte con 31 millones en el año. Los flujos de personas presentaron un aumento de 3,1% para el año 2017 con un total de 40,8 millones de viajes. En este tipo de turismo el informe relaciona la variable de excursionismo que hace referencia a las personas que visitan un lugar, pero no pasan la noche en este; para este rubro en el año 2017 se “registró un gasto de \$1,7 billones de pesos, explicado principalmente por la compra de servicios de provisión de alimentos y bebidas por \$638 millones de pesos y servicios de transporte de pasajeros por carretera por \$401 millones de pesos” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2019, pag.4).

Por último, el turismo emisor para el año 2017 alcanzó los \$15,4 billones de pesos en gasto total que al igual que los turismos anteriores estuvo representado gradualmente por los servicios de alojamiento, bienes de consumo y servicios de transporte aéreo aportando \$8,3 billones de pesos correspondientes al 54,3%, se destaca a diferencia de los anteriores turismos que este decreció en el año 2017 en un 2,03% respecto al año 2016 lo que a criterio general no se considera relevante. En cuanto al flujo de personas se presentó un incremento del 5,4% aspecto favorable.

Las pernoctaciones entendidas en este ámbito como la acción de pasar la noche en un lugar fuera de la residencia habitual se observan que los tres tipos de turismo informados mostraron un crecimiento entre el 5% y 10% lo que favorece al sector considerablemente.

7.6.2 Oferta de productos del turismo 2017

La producción total hace referencia a la oferta de bienes y servicios asociados a las actividades de turismo que las industrias colocaron a disposición de la demanda durante un periodo determinado. Ahora el valor agregado según Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) se encuentra a partir de la diferencia de la producción total y el consumo intermedio, entonces:

Para el año 2017, el valor agregado de las industrias representativas del turismo ascendió a \$162 billones de pesos... Por su parte, desde el enfoque del ingreso la remuneración a los asalariados alcanzó los 28,5 billones de pesos para este año, el ingreso mixto 58,8 billones de pesos y el excedente bruto de explotación 67,8 billones de pesos (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2019, p. 6).

7.6.3 Conciliación entre oferta y demanda

Como se mostró en la ilustración No 1 la representación gráfica sobre la participación porcentual del valor agregado que aportó para los últimos años el consumo de bienes y servicios del turismo a la economía del país, a continuación, la tabla No. 24 que establece la participación del consumo del turismo en la producción total del país correspondiente al año 2017.

En el año 2017, la producción del consumo turístico participó con el 2% en el total de la producción de la economía; explicado principalmente por el consumo de los servicios de transporte por vía aérea que representan el 54,9%; seguido de los bienes de consumo con 43,3%; y servicios de alojamiento y servicios de suministros de comidas y bebidas con 23,2% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2019).

Tabla 24.

Relación consumo turístico versus producción país

Concepto	Producción País	Consumo turístico	Participación del consumo en la Pcc total
(+) Total Producción	1.616.405	32.751	2%
(-) Consumo intermedio	780.899	16.154	2,1%
(=) Valor Agregado	835.506	16.598	2%

Nota: Elaboración propia a partir de datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019). Valores a precios corrientes- Cifras en Miles de Millones de pesos.

7.6.4 Gasto y valor agregado del sector turismo 2017-2018

Con base en los resultados preliminares 2018 y provisionales 2017 que la cuenta satélite del DANE 2019 reportó sobre el gasto turístico y su participación dentro del valor agregado nacional que se muestran en la Tabla No 25, se observa un incremento en el año 2018 del gasto receptor del 5,34%, del gasto interno del 7,67% y del gasto emisor del 9,44% que a nivel global representan un aumento en la cuenta de producción total del 6,38%. Ahora, una vez descontado el consumo intermedio a la producción total para ambos periodos se evidencia que permanece estable la participación del turismo en el valor agregado nacional con un impacto de 2%.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 25.

Participación del turismo en el valor agregado nacional a razón de la cuenta de producción 2017-2018

Concepto	2017 ^P	2018 ^{PF}
Gasto turístico receptor, según bienes y servicios.	18.206	19.179
Gasto del turismo interno, según bienes y servicios.	14.545	15.662
Gasto turístico interior	32.751	34.841
Total Turismo - Gasto turístico emisor		
Gasto turístico emisor	15.439	16.897
Total Turismo - Cuenta de producción	32.751	34.841
Consumo Intermedio	16.154	17.184
Valor agregado	16.598	17.657
Remuneración de los asalariados	5.372	...
Impuestos menos subvenciones sobre la producción e importaciones	370	...
Ingreso mixto bruto	6.551	...
Excedente de explotación bruto	4.305	...
Valor Agregado Nacional	835.506	884.811
Participación en el valor agregado nacional del sector turismo	2,0	2,0
Crecimiento del valor agregado turístico	5,5	6,4

Nota: tomado de Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2019, p. 9).

El informe está basado en el turismo en el ámbito global es decir que comprende todos los tipos de turismo que se dan en el país, donde es notorio con base en los resultados recopilados que el consumo que genera su práctica tiene gran influencia en las industrias de transporte aéreo y terrestre, alimentos y bebidas, alojamiento y bienes de consumo. También se observa que se presentó un incremento del 9% para el turismo extranjero y en el turismo interno de 3.9% en el año 2018 respecto al año 2017.

Finalmente, el presente capítulo analiza y determina, en primer lugar, indicadores de crecimiento y desarrollo que resultan a partir de la práctica del turismo de salud en Colombia, resaltando a nivel global el reconocimiento por especialidad en función de los continentes, factores

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

diferenciadores entre países oferentes de turismo de salud en el mundo con éxito en el subsector como India, Costa Rica y México, índice de turismo médico en Colombia con base en los factores clave determinados por la OMS y crecimiento del clúster de salud por región del país como parte fundamental en la consolidación del turismo médico; y en segundo lugar, estadísticas del turismo en Colombia como sector que moviliza e impulsa los cuatro tipos de turismo de salud ofertados en el país, validando entonces su crecimiento a razón del gasto, ingreso, y consumo del turismo receptor, emisor e interno; y, por último, la participación y variación del valor agregado que el sector aporta a la economía país tomando como referencia el consumo del sector en la producción de bienes y servicios del país.

8. Desarrollo y competitividad del Turismo de Salud

Los indicadores de promoción y crecimiento identificados en las sesiones del seminario de investigación y presentados en los capítulos anteriores se listan a continuación, los cuales permiten reconocer de forma cuantitativa y cualitativa los impactos socioeconómicos del turismo de salud en Colombia. En función de estos se plantearon las preguntas estratégicas para las entrevistas que se aplicaron como trabajo de campo a centros hospitalarios y profesionales de la salud en la región que se relacionan con el turismo médico. Dando así cumplimiento al tercer objetivo del proyecto a razón del desarrollo y competitividad del turismo de salud en el país y su posicionamiento en Latinoamérica.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Con base en la información recopilada de las entrevistas e informes técnicos actuales del subsector turismo de salud se generan recomendaciones desde el punto de vista empresarial que proporcionen información estratégica en función de la consolidación del mismo en la región y el país que, a su vez, buscan mejorar el posicionamiento entre los países oferentes de Latinoamérica. Se realiza la construcción de herramientas de análisis acordes a la metodología empresarial, en las que se integra la información, dichas herramientas están referidas a: una cadena de valor del turismo de salud en Colombia que permite reconocer los aspectos con los que el país cuenta en la actualidad; una cadena de valor desde el punto de vista del paciente que agrupa las etapas que se presentan durante la prestación de los servicios médicos; una matriz DOFA a partir de los indicadores expuestos a lo largo del seminario de investigación y este documento final; una matriz DOFA referente a los aspectos generales del turismo de salud en el país; por último, se construye un benchmarking con información relevante de dos centros hospitalarios importantes de la región (Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule y Fundación Cardiovascular de Colombia), e información emitida por la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA) con el fin de ratificar el potencial que tiene Santander para crecer económicamente a través de este modelo de negocio.

8.1 Indicadores Socioeconómicos del Turismo de Salud.

Con el fin de analizar los impactos sociales, económicos y culturales que surgen a partir del turismo de salud, se realizó una recopilación de los indicadores expuestos en los diferentes documentos de estudio e informes que se seleccionaron para el desarrollo del presente seminario. A continuación, se enlistan los indicadores de forma cronológica.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Recepción de turistas de salud según zona geográfica 2008.
- Recepción de turistas de salud según zona geográfica 2008.
- Promedio de ingreso generado por paciente internacional en el año 2009.
- Ramas de la salud potencia de turismo médico en Colombia 2009.
- Capacidad camas hospitalarias disponibles por cada mil personas para el año 2009 en Colombia y USA.
- Aumento en la competitividad a partir de la política pública del PND 2006-2010.
- Participación de Colombia en el ranking de hospitales acreditados en Latinoamérica 2011.
- Crecimiento anual de la demanda de servicios médicos para el 2011.
- Promedio de costos en procedimientos según país oferente de turismo de salud 2012.
- Cobertura hospitalaria según país oferente de turismo de salud 2012.
- Densidad del recurso humano por cada mil habitantes para el año 2013.
- Tasa de participación según ingresos por categoría de turismo de salud a nivel mundial 2014.
- Distribución de ingresos de turistas de salud por categoría en Colombia 2014.
- Inversión en infraestructura privada de salud por ciudades de Colombia 2014.
- Incremento en camas hospitalarias disponibles por cada 1000 habitantes del año 2010 vs 2014.
- Crecimiento de la inversión privada en infraestructura clínica, hospitalaria y estética 2014.
- Participación de las entidades de salud analizadas dentro del ingreso operativo de la industria en Colombia 2014.
- Incremento del indicador ganancia-perdida generadas por las entidades de salud analizadas de 2011 vs 2014.
- Nivel de bilingüismo según la clasificación EF EPI 2015.
- Incremento de pacientes atendidos en el año 2014 según datos de la ANDI.
- Participación según país de procedencia de turistas de salud a Colombia 2009 y 2014.
- Variación de ingresos por servicios exportables de salud en Colombia 2009 vs 2014.
- Evolución de la capacidad instalada en relacion a Instituciones Prestadoras de Salud 2010-2015.
- Aumento en el número de camas hospitalarias por fracción poblacional 2010-2015.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Posición de centros hospitalarios de Colombia en el ranking de hospitales de América 2015.
- Crecimiento en la inversión en el turismo de salud en Colombia durante la última década 2015.
- Reconocimiento de especialidad médica por región destino 2015.
- Índice de competitividad de turismo internacional 2015.
- Costos de servicios en salud por país frente al costo de un día hospitalario en Estados Unidos 2016.
- Posicionamiento de Colombia según la eficiencia de los sistemas de salud 2017.
- Incremento del gasto turístico asociado al turismo receptor, emisor e interno 2017.
- Variación en flujo de personas asociado al turismo receptor, emisor e interno 2017.
- Número de pernoctaciones asociadas al turismo receptor, emisor e interno 2017.
- Impacto en la oferta de productos turísticos dentro de las industrias 2017.
- Número de instituciones acreditadas por la JCI en Colombia 2018.
- Densidad de médicos por cada mil habitantes en Colombia 2018.
- Participación porcentual del valor agregado del turismo en el valor agregado de la económica total 2018.
- Previsión de crecimiento de turistas de salud para Colombia en el mercado mundial 2020.
- Variación de ingresos por turismo de salud según proyección para el año 2032 en Colombia.
- Variación en la recepción de turistas de salud para el año 2032 en Colombia.
- Índice de turismo medico como instrumento de competitividad.
- Registro individual de prestaciones de servicios de salud en Colombia.
- Nivel de influencia en la inversión del sector de acuerdo con indicadores económicos.
- Ingreso de turistas en función de la tasa de intervención.
- Oferta de servicios de turismo de salud a partir del programa de SGSSS.

A partir del grado de impacto y relevancia otorgado por los participantes en pro del objetivo general que persigue el seminario, se seleccionaron los indicadores de referencia que enmarcan los

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

ejes estratégicos denominados: de cobertura dada por la capacidad instalada, de calidad relacionado con certificaciones y acreditaciones; y de oferta trazada por el portafolio de servicios exportables. Se precisa decir que estos ejes se alinean con variables de estudio que autores como Mario De la Puente (2015) y María Mónica Vargas Mantilla (2018) utilizaron en sus proyectos de investigación de turismo de salud en Colombia. De esta manera los siguientes indicadores permitirán validar el valor agregado que como región Santander podría potencializar para posicionarse en Latinoamérica como un referente de turismo de salud.

Según eje de cobertura

- Capacidad instalada según camas hospitalarias, especialistas y salas de cirugía disponibles.
- Ranking de hospitales mejor equipados para recibir pacientes en Colombia

Según eje de Calidad

- Posicionamiento de centros hospitalarios de Colombia en el Ranking de hospitales de América Latina
- Reconocimiento institucional de acuerdo a las acreditaciones y certificaciones de las instituciones de salud de estudio.

Según eje de oferta

- Participación de mercado a partir del número de servicios exportables de salud ofertados.

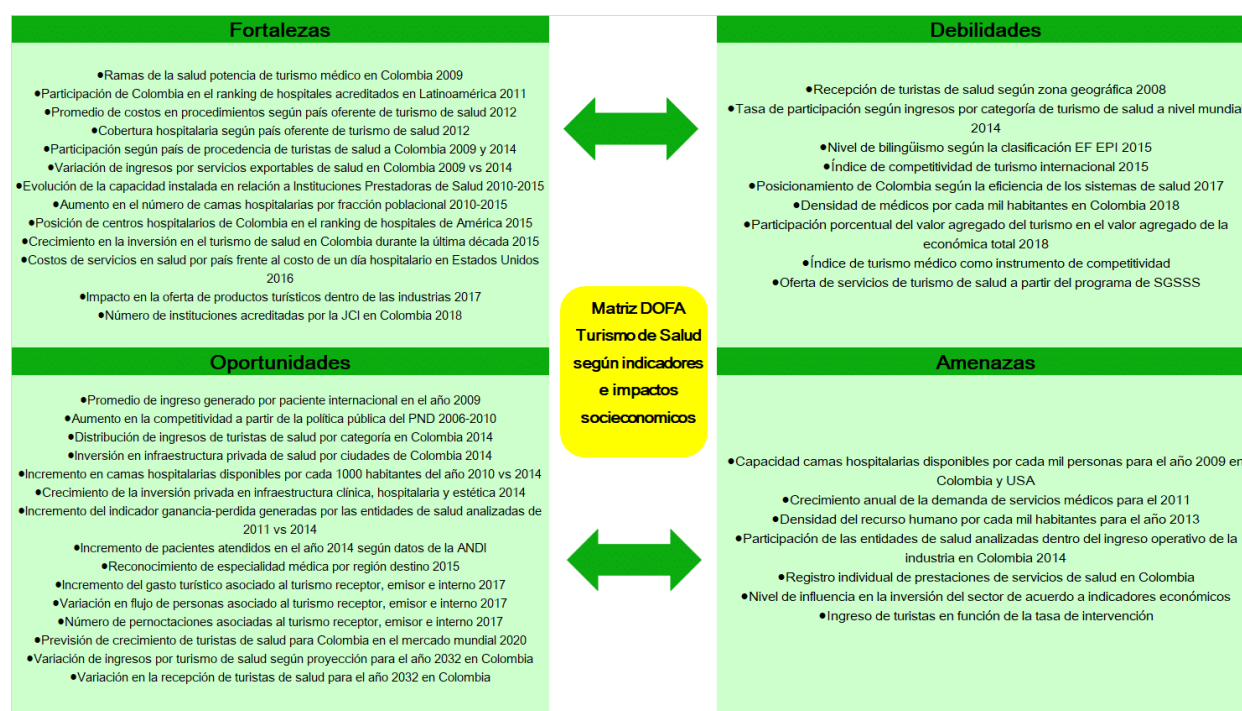
Como se menciona en Ponce Talancón (2006), el análisis por medio de una matriz DOFA permite realizar un diagnóstico por medio de los factores fuertes (fortalezas y oportunidades) y débiles (debilidades y amenazas) para evaluar la situación interna y externa de un sector u organización, de esta forma se obtiene una perspectiva general de las estrategias que deben ser

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

encaminadas para su enriquecimiento. Dada la consideración anterior, se clasificaron los indicadores mencionados en la siguiente matriz:

Figura 2.

Matriz DOFA turismo de salud según indicadores e impactos socioeconómicos



Diagnóstico Matriz DOFA a partir de los indicadores:

Según el análisis de la matriz DOFA, dentro de las fortalezas del sector en el país de acuerdo con los indicadores encontrados durante el seminario se destaca: la diversificación en tratamientos y procedimientos de turismo médico reflejados en los reconocimientos de los avances en las diferentes ramas de la salud sobre todo en los catalogados de alta complejidad; importante participación y posicionamiento de centros hospitalarios con acreditaciones nacionales e internacionales que califican la calidad en la prestación de servicios de salud dentro de los países de América Latina; ubicación geográfica estratégica para la atracción de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

turistas a nivel global donde se destaca la variedad de climas, suelos, paisajes y culturas; crecimiento sostenido en el nivel de ingresos y turistas de salud desde la incursión del subsector en el mercado, aunque se aclara que este crecimiento aumenta a paso lento; aumento de la inversión en infraestructura, capacidad instalada e innovación, que se ha patentado en la incursión de centros hospitalarios con condiciones óptimas de funcionamiento y tecnología de punta; finalmente, la competitividad respecto a los costos tanto en los servicios de salud como en los demás gastos asociados convirtiéndose actualmente en una de las variables de mayor incidencia para la atracción de los turistas de salud.

Dentro de las debilidades se encuentra que: pese a la excelente ubicación geográfica en que se encuentra el país, no se logra obtener los resultados en la recepción estimada de turistas de salud; diferencias en la participación de los ingresos generados por los tipos de turismo de salud que se ofertan en Colombia en pro de la inversión requerida, en consecuencia los aportes que el subsector genera al PIB nacional aún son reducidos; bajo nivel de bilingüismo tanto en la sociedad como en los profesionales de la salud, en los primeros es posible afirmar que es casi nulo ya que no se posee la cultura de una segunda lengua en todos los niveles sociales y en los profesionales tan solo alrededor del 50% cuenta con esta aptitud; ineficiencia en los sistemas SGSSS evidenciada en el campo operativo-logístico como en el campo financiero, limitando así la oferta de servicios de salud que incluyen también los de turismo médico, debido a estas deficiencias el país no logra ocupar lugares importantes en los índices que evalúan este aspecto; baja densidad de médicos en relación con el número de habitantes, pese a la cantidad y calidad de entidades de educación superior que ofrecen las carreras de la salud en el país existen desincentivos como los altos costos durante la etapa de estudio y los bajos salarios en el ejercicio de la profesión; en materia de competitividad, dadas las limitaciones expuestas, el turismo médico no ha logrado consolidarse de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

manera estable y constante; por último, dentro del sector del turismo el índice que posiciona los países presenta a Colombia en el puesto 61 de aproximadamente 100 que evalúa, factor que limita las posibilidades de recibir turistas que podrían convertirse en clientes potenciales del turismo de salud.

Dentro de las oportunidades se observa los impactos que conlleva el aumento de pacientes internacionales al país a razón de los ingresos que se perciben del turismo de salud y en los sectores productivos complementarios movilizándolo factores como el gasto turístico y el flujo de personas; aumentar la competitividad de la política pública que incentiva la inversión del turismo de salud en el país con el fin de optimizar el ingreso generado principalmente por el turismo médico; aumentar los ingresos generados por el subsector turismo de salud de acuerdo con la inyección financiera que moviliza la inversión para cada categoría, logrando mejorar los índices del turismo curativo y preventivo; focalizar la inversión hacia la mejora y ampliación de la infraestructura clínica, hospitalaria y estética en el sector privado, lo que permite aumentar la densidad de camas hospitalarias por habitante; mejorar el posicionamiento en indicadores como ganancia-pérdida y el crecimiento de número de pacientes atendidos que, en definitiva, es el reflejo de la variación positiva en el aporte que entrega el subsector a la industria y la economía; determinar las fortalezas de cada región de acuerdo a las especialidades que puedan ser explotadas en el subsector; aumentar tanto el gasto como el flujo de personas y número de pernoctaciones asociados al turismo receptor, emisor e interno; finalmente, realizar una previsión y proyección adecuada del crecimiento de turistas que permita plantear metas y llevarlas a cabalidad en relación con la variación tanto del número de turistas como de los ingresos por parte de estos. Las oportunidades mencionadas anteriormente, se convierten en una fuente de cambios significativos en diferentes áreas, como la

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

emisión de empleo, aumento del número de profesionales, mejora en la cultura, entre otros cambios sociales.

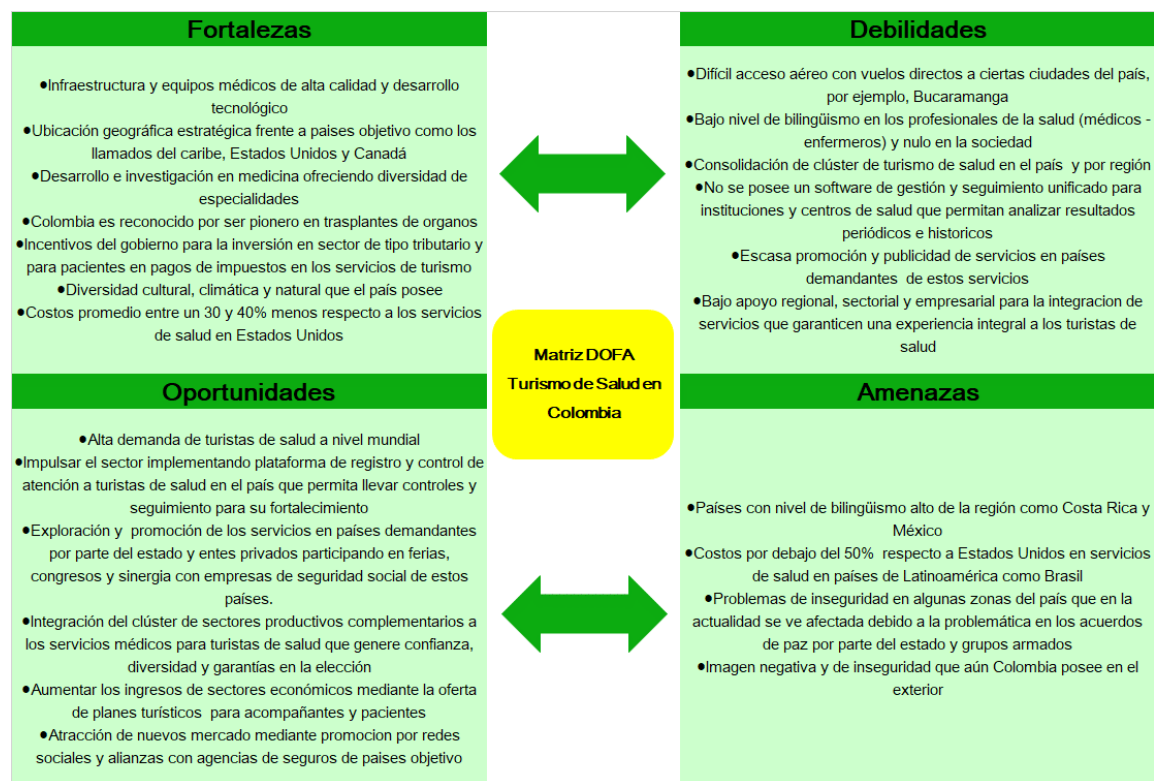
Dentro de las amenazas se pueden destacar: la diferencia en cuanto a la capacidad de camas hospitalarias disponibles por cada mil habitantes del referente de Estados Unidos, resaltando otros países oferentes en Latinoamérica que cuentan con un mejor índice en esta variable; el alto crecimiento en la demanda de servicios médicos por parte de los habitantes del país, de manera disminuye la capacidad para atender la demanda en los servicios de los turistas de salud, ya que no se cuenta con un foco estratégico por parte del sistema de salud nacional para incluir e incursionar en los servicios que se prestan a estos pacientes, dado que la prioridad está dirigida al paciente nacional; baja densidad de recurso humano para cubrir la demanda, tanto nacional como de turistas de salud, de servicios médicos, debido a que los profesionales nacionales prefieren emigrar a países en los que la remuneración es mayor y les permite mejorar su calidad de vida, condición que también lleva a los turistas a dirigirse a otros países oferentes que cuenten con mayor capacidad de profesionales para su atención; las instituciones prestadoras de salud no cuentan con el desarrollo interno de herramientas tecnológicas para la actividad operativa que permita llevar mejores controles de los pacientes y procesos, esto se evidencia por ejemplo en la nula implementación del registro individual para los turistas de salud que imposibilita la realización de informes estadísticos y seguimientos periódicos e históricos; por último, los indicadores económicos tienen con un papel fundamental para impulsar la inversión dentro del subsector, por lo tanto, la variación en un indicador económico, como es el caso de la tasa de cambio, la tasa de intervención o el comportamiento del mercado, influyen directamente en la decisión del inversionista, por tal motivo, esta puede reflejarse en una abstención de la inversión debido a que aumentan los riesgos y costos que afecten la rentabilidad.

8.2. Aspectos del Turismo de Salud en Colombia

Asimismo, se presenta la siguiente matriz DOFA que recoge el diagnóstico realizado anteriormente y recopila los aspectos puntuales que permiten identificar las posibilidades y retos que se debe plantear el país para mejorar su actividad empresarial de turismo de salud, pero adicionalmente incorpora diferentes relaciones teóricas y reflexiones que son resultado del presente seminario y que permiten identificar factores fundamentales que deben tenerse en cuenta.

Figura 3.

Matriz DOFA turismo de salud en Colombia

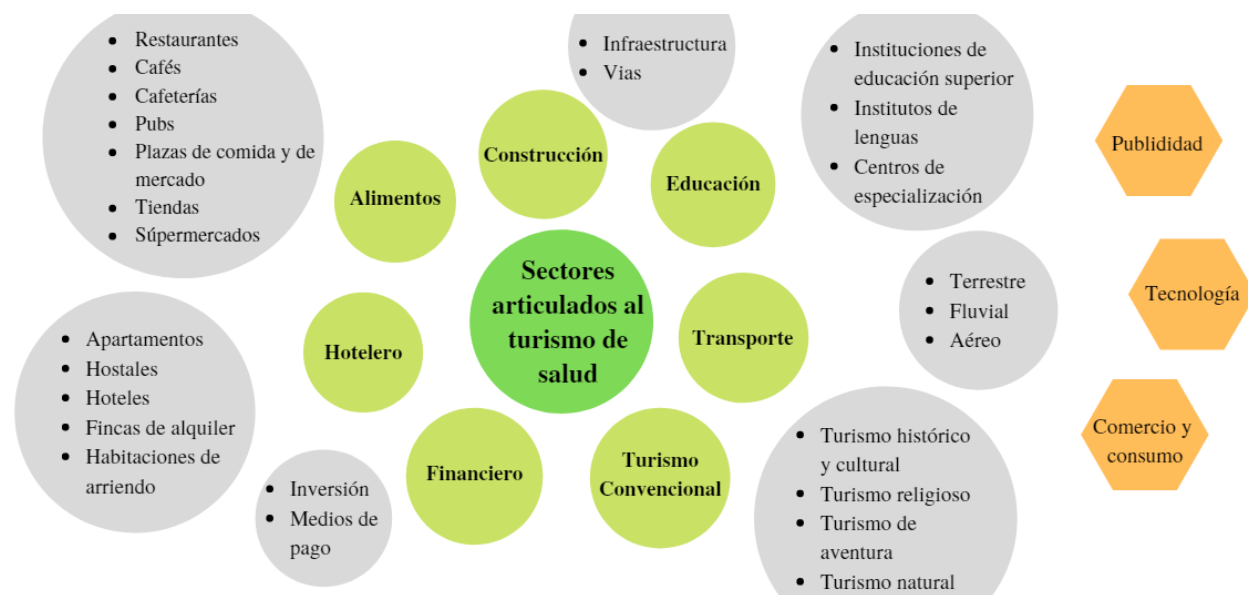


IMPACTOS TURISMO DE SALUD

La aplicación de las dimensiones estudiadas y puntos clave relacionados a partir de las matrices expuestas, repercuten favorablemente en los sectores con los que se encuentra articulado el turismo de salud, es decir, al mantener y potencializar las fortalezas, atacar y transformar las debilidades, aprovechar y explotar las oportunidades, y mitigar las amenazas, encontradas, Colombia puede alcanzar un efecto domino positivo para los sectores productivos complementarios. Lo anterior, inicia por un aumento en la demanda y cobertura de servicios de salud para turistas de salud, al igual que los servicios y productos que ofrecen los sectores como el hotelero, alimentos, transporte, turismo convencional y consumo en general, efecto que se puede evidenciar en la figura No. 4:

Figura 4.

Sectores articulados por el turismo de salud en Colombia



Tomado de Cluster Santander (s.f.).

La práctica del turismo de salud fomenta y potencializa la producción sobre otros sectores promotores de la actividad económica. El sector hotelero se moviliza al momento en que los

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

pacientes buscan la acomodación acorde a las necesidades del tratamiento y de la comodidad de sus acompañantes, por lo tanto exigen variedad en la oferta en cuanto a espacio y ambiente para su hospedaje; en el sector de alimentos, teniendo en cuenta que es una necesidad de primera mano de los seres humanos, el comercio de alimentos y el consumo de platos preparados es uno de los más beneficiados con la visita de estos turistas; la construcción se ve involucrada de forma indirecta ya que los hoteles, clínicas, restaurantes, centros comerciales, terminales, aeropuertos y vías, requieren patentar la infraestructura física requerida, sin embargo, se resalta que estas necesidades logran mover recursos e inversión importante, así como la generación de empleo; por otra parte, la educación es un factor clave en esta articulación, ya que el país cuenta con una oferta significativa de programas de educación superior de calidad, resaltando las carreras profesionales en salud que son un fuerte de atracción para los turistas de salud, y estos promueven la demanda de estos programas que moviliza el flujo de dinero e inversión económicamente hablando y la mejora de otros aspectos como los sociales y culturales; en cuanto al transporte, los turistas de salud, dependiendo de su lugar de origen, cuentan con las tres formas de llegada al país, terrestre, fluvial y aéreo, el traslado de estos fomentan la movilización de la economía a través de los ingresos de dinero a aeropuertos, terminales, puertos y transporte tradicional en los municipios o ciudades; además, tanto los turistas como sus acompañantes se dirigen al país, en muchas ocasiones, por el valor agregado que les genera conocer los atractivos turísticos y la diversidad, lo que forja el gasto de ellos en entradas, paquetes turísticos, adquisiciones de pertenencias únicas del país anfitrión, entre otros; por último, el sector financiero tiene un efecto escala tanto para los empresarios propietarios de negocios aledaños a los sectores mencionados al tener que recurrir a la financiación para capital de trabajo, ampliación e implementación en nuevas líneas de negocio;

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

como para los propios turistas que movilizan la transaccionalidad en los comercios donde realizan compras dado a la seguridad que hoy tiene el dinero electrónico.

Además, para lograr impulsar el turismo de salud en el territorio es necesaria la inversión en otros sectores de la economía. Uno de ellos es la publicidad, por medio de esta se logra dar a conocer la oferta del subsector en el país a través de medios estratégicos, además, los sectores que se muestran en la ilustración No. 2 también necesitan medios publicitarios para llegar al mercado objetivo, incluyendo los turistas de salud, lo que convierte a la publicidad en uno de los sectores afectados positivamente; por otro lado se encuentra la tecnología, los equipos médicos y la estructura administrativa que necesita el turismo de salud requiere, a su vez, de equipos con alta capacidad tecnológica que permita prestar un servicio especializado y automatizar procesos, por lo que las instituciones que dirigen sus servicios al subsector realizan inversiones de capital en estas herramientas, generando inversión en el sector de la tecnología y fomentando su crecimiento, asimismo, y gracias a la importancia de la tecnología dentro del campo empresarial como una de la principales fuentes de apoyo para el crecimiento y que permite evitar un rezago de la actividad de la empresa que haga uso de ella, los demás sectores se acogen y reciben activamente la tecnología impulsando su crecimiento.

Por último, el comercio y consumo crece con la visita de turistas de salud, los cuales aumentan su consumo cuando están en un lugar diferente al de su origen con el fin de lograr una estadía agradable y cómoda, además de la influencia en los establecimientos mencionados como restaurantes y supermercados, los turistas también hacen uso de diferentes actividades económicas de comercio formales e informales, es decir, acuden a diferentes agentes económicos que ofertan servicios como el cuidado del paciente, cuidado de mascotas o lavandería de ropa para lograr la comodidad mencionada, entre otros servicios o productos.

8.3 Análisis Situacional de Instituciones Asociadas con Turismo de Salud en Santander

El trabajo de campo se ejecutó mediante entrevistas a directivos de centros hospitalarios de la región y profesionales de la salud independientes que atienden pacientes internacionales, en cuanto a los centros hospitalarios se menciona a Sara Cristina Ardila Vargas Coordinadora Administrativa de servicios internacionales y planes especiales de la Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule Internacional, María Paula Cornejo directora de la oficina de servicios internacionales de la Fundación Cardiovascular de Colombia y Hospital Internacional de Colombia, Javier Alonso Acevedo director de la Clínica el Pinar y el Doctor Sergio Estupiñán Odontólogo especialista en implantología propietario de Priority Clínica Dental. A continuación, se muestran los resultados de las entrevistas, análisis y las características de las instituciones mencionadas.

8.3.1 Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule (FOSCAL) -FOSCAL Internacional

En la entrevista concedida por Sara Cristina Ardila Vargas (2019), Coordinadora Administrativa de servicios internacionales, se menciona en primer lugar la amplia experiencia que tiene la Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule con más de treinta años en el sector que le ha permitido ser reconocida a nivel nacional e internacional en materia científica y de investigación, lo que en el tiempo les permitió a los fundadores expandirse con nuevos proyectos de aquí surgió en el año 2010 el megaproyecto de la Clínica Fundación

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule Internacional como la apuesta innovadora para satisfacer la necesidad de la región y el país con el objetivo de poner en el mercado la oferta de servicios médicos de alta complejidad.

El desarrollo de la Clínica Foscal Internacional, ubicada en el sector de El Bosque en Floridablanca, frente a la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, contempló amplios espacios en las áreas comunes, salas de espera, unidades especializadas, confort para los pacientes en los pisos de hospitalización, consulta externa, consulta especializada y una gran área quirúrgica con el apoyo de las modernas unidades de cuidado intensivo. Entre sus unidades especializadas se destacan Oftalmología, Ortopedia, Laboratorio Clínico, Pediátrico, Imágenes Diagnósticas, Tratamiento de la obesidad, Cardiología, Otorrinolaringología y Centro de Cáncer, que por su tecnología robótica y staff médico especializado se constituye en el más importante de América Latina, avances reconocidos por el MD. Anderson Cáncer Center, primer centro a nivel mundial y al cual la Clínica Foscal pertenece a la red de instituciones hermanas conformada por 35 hospitales en 25 países de los cinco continentes para desarrollar investigación y atención integral de los pacientes con cáncer (Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule, s.f.).

Se destaca de esta importante y reconocida institución de salud en cuanto al turismo de salud se refiere, actualmente la oferta en servicios de salud abarca la medicina preventiva, curativa y estética donde las especialidades en ortopedia, oftalmología, oncología y cirugías estéticas son las de mayor demanda por los pacientes extranjeros. Se aclara en este punto que la institución hospitalaria considera turista de salud a la persona que reside fuera de la ciudad es decir a los extranjeros y los nacionales de otras regiones, además catalogan al paciente internacional según dos criterios el primero es catalogado paciente programado aquel que llega para realizarse un procedimiento ambulatorio u hospitalario como lo menciona su nombre planeado con anterioridad y el segundo, paciente no programado que incluye a los turistas que está en la ciudad por motivos ajenos a los servicios de salud pero sufren durante su estancia algún percance de salud y requiere atención médica imprevista.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Por otra parte, los pacientes internacionales que recibe la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule Internacional una gran mayoría son oriundos de países del caribe debido a las deficiencias en desarrollo tecnológico en el campo de la medicina que este país posee y los altos costos que deben asumir para acceder a tratamientos o procedimientos de salud. Acerca del número de pacientes internacionales que durante este año han atendido en la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule Internacional hasta el mes de octubre de 2019 la funcionaria nos da un dato aproximado de 400 pacientes.

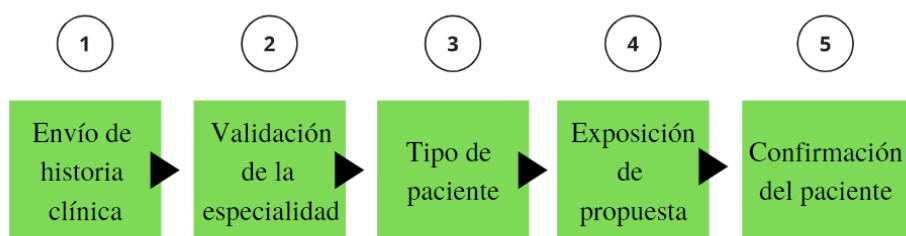
Dentro de los aspectos favorables que poseen como institución hospitalaria para potencializar los servicios de salud exportables se destacan las certificaciones nacionales de salud que garantiza la calidad de los servicios como Icontec, amplia capacidad instalada e infraestructura gracias a los complejos médicos asociados como la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule y la Fundación FOSUNAB, cuentan con un helipuerto para el traslado de pacientes, órganos e instrumentos médicos, alto porcentaje de los profesionales especialistas bilingües así mismo el proyecto de aumentar el número de enfermeros y colaboradores del área administrativa , tratamientos y equipos de última tecnología que les ha permitido posicionarse como pioneros en tratamientos de cáncer, sinergia con algunas aseguradoras de otros países para atraer turistas de salud y finalmente se resalta la realización del congreso internacional de oftalmología que reúne especialistas de más de 30 países con el fin de actualizar en esta rama e intercambiar conocimiento como un evento de talla mundial.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Se presenta en el siguiente gráfico los pasos que la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule Internacional maneja para la coordinación y contratación de los servicios médicos para pacientes internacionales:

Figura 5.

Coordinación y contratación de los servicios médicos para pacientes internacionales Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule internacional



1. Envío de historia clínica: La Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule coloca a disposición de los pacientes en su página web en el departamento de servicios internacionales el correo y teléfonos de contacto para el envío de la historia clínica.
2. Validación de la especialidad: Una vez la entidad tiene en su poder la historia clínica del paciente un equipo médico valida la especialidad adecuada para tratar al paciente según la necesidad encontrada para plantear la propuesta del tratamiento o procedimiento y luego elaborar el cronograma de atención.
3. Tipo de paciente: Luego de que la institución plante el tratamiento define el tipo de paciente es decir si es un paciente particular que cubrirá con recursos propios los servicios médicos o si por el contrario estos serán cubiertos por un seguro médico del paciente o una póliza de salud.
4. Exposición de propuesta: La Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule envía al paciente una propuesta del tratamiento sugerida donde se determinan los costos,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

duración y cronograma, se aclara que estos pueden modificarse según la necesidad del paciente.

5. Confirmación del paciente: Una vez el paciente acepta la propuesta o las partes acuerdan una nueva propuesta, la solicitud se remite a la oficina de atención internacional para que esta confirme horarios, vuelos y estadía en la ciudad.

Es importante mencionar que como servicio agregado a la cadena de valor de los servicios médicos la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule Internacional ofrece a los turistas de salud sin costo adicional el acompañamiento y seguimiento posterior al tratamiento mediante medios digitales como correos y llamadas para garantizar el éxito de los servicios prestados, por otra parte durante la llegada a la ciudad si el paciente lo requiere pone a disposición servicios de transporte para recogida en el aeropuerto y para la asistencia de citas médicas durante el tratamiento, además coloca en contacto al paciente con hoteles urbanos y campestres con los que tiene convenio para facilitar la búsqueda de este servicio al paciente, en este ítem se resalta que los convenios con los hoteles contempla factores como personal bilingüe, habitaciones óptimas para personas discapacitadas y oferta de alimentación con disponibilidad de dietas especiales.

8.3.2 Fundación Cardiovascular de Colombia- FCV

La directora de la oficina de servicios internacionales de la Fundación Cardiovascular de Colombia, María Paula Cornejo (2019), durante la entrevista concedida recalca la importancia del crecimiento y reconocimiento de la Fundación Cardiovascular de Colombia jalonado por los aportes en materia de investigación y desarrollo en medicina que ha logrado a lo largo de la trayectoria, que ya sobre pasa los 30 años con experiencia a nivel regional, nacional e

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

internacional; como muestra del crecimiento y especialización sobresalen las cinco instituciones que se despliegan como unidades de negocio que operan individualmente pero con focos estratégicos generales, se encuentra el Instituto Cardiovascular, Instituto Neurológico, Instituto de Cáncer, Instituto para el Cuidado de la Mujer, Instituto de Ortopedia y traumatología.

Del Instituto cardiovascular o del corazón como es conocido en el sector, se destaca por ser la primera institución del país que obtiene la acreditación internacional de la JCI en el año 2009, siendo este hecho la llave que abrió las puertas para la recepción de pacientes internacionales con mayor furor. Para el año 2011 como respuesta a la demanda nacional e internacional en servicios de salud la Fundación Cardiovascular de Colombia inicia el proyecto más grande en materia de crecimiento estructural y cobertura hospitalaria al que hoy se conoce como HIC- Hospital Internacional de Colombia como el complejo médico especializado el cual entro en funcionamiento en el año 2016.

El hospital, ubicado en Piedecuesta a 14.4 kilómetros del centro de Bucaramanga, fue diseñado de acuerdo a los exigentes modelos de arquitectura médica, y ha seguido los rigurosos estándares de calidad y seguridad a nivel mundial. El levantamiento del complejo, que es la expansión del actual Instituto Cardiovascular (ICV) de la Fundación Cardiovascular de Colombia, busca generar mayor cobertura en las necesidades de servicios de salud, continúa fortaleciéndose en especialidades diferentes a las relacionadas con asuntos del corazón (Fundación Cardiovascular de Colombia, s.f.).

La doctora Cornejo identifica a Latinoamérica como una región muy fuerte en cuanto al desarrollo de turismo de salud, y ubica a Colombia como un país con gran potencial en la prestación de servicios de turismo médico de alta y baja complejidad, donde Bucaramanga y la institución que dirige se enfocan en servicios de salud de alta complejidad; y asegura que ciudades como Medellín y Cali se destacan en turismo estético con la oferta de servicios de baja

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

complejidad, ya que estos procedimientos están catalogados como de menor riesgo. Además, y de acuerdo con la información sobre indicadores y posicionamiento de países oferentes en la región, la directora de la Fundación Cardiovascular de Colombia corrobora que dentro de ellos también se encuentran Costa Rica, México y República Dominicana.

Asimismo, durante la entrevista se dieron a conocer las estrategias claves de mercadeo que durante los últimos 10 años ha manejado la Fundación Cardiovascular de Colombia para la atracción de pacientes internacionales y el posicionamiento de la institución en el exterior. Dentro de estas estrategias se encuentran los convenios con diferentes entidades como Ministerios de Salud de algunos países de la región, aseguradoras públicas y privadas como Best Doctors, Pan-American Life, VUMI Group, y las más importantes a nivel internacional, y en caso de no existir el convenio y requerir los servicios de la institución, estos son prestados y atendidos por medio de una carta de garantía por parte de la aseguradora.

Según la experiencia de María Paula Cornejo (2019) se da a conocer que, en su mayoría, la necesidad en tratamientos y procedimientos de alta complejidad, como enfermedades y patologías de alto riesgo, son los que llevan a los pacientes a tomar la decisión de trasladarse hacia los lugares especializados en su requerimiento médico. Dentro del portafolio de servicios, se resalta a nivel internacional a la Fundación Cardiovascular de Colombia en la rama cardiovascular por las cirugías de corazón, siendo reconocido por la cirugía de corazón artificial, la cual es una alternativa para los pacientes que necesitan un trasplante de corazón y no logran conseguir el órgano donante; oncología con un instituto de cáncer; urología; cirugías de estómago y salud digestiva; ortopedia; salud respiratoria; y neurología. Lo anterior evidencia la amplia cobertura del

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

portafolio de servicios ofertados por la institución y ratifica el énfasis en procedimientos de alta complejidad.

En cuanto al turismo médico la Fundación Cardiovascular de Colombia cuenta con la oficina de servicios internacionales que tiene el direccionamiento estratégico, administrativo y comercial brindar un asesoramiento personalizado, atención inmediata y facilidad en trámites y requerimientos para brindar la mejor experiencia a pacientes extranjeros y sus acompañantes durante las dos fases que conforman la cadena de atención antes y durante la prestación de los servicios con el apoyo de personal bilingüe, calificado y capacitado. Para el año 2019 la directora de servicios internacionales de la Fundación Cardiovascular de Colombia informa que han recibido alrededor de mil pacientes internacionales que principalmente se trasladan para practicarse procedimientos de alto riesgo; Cornejo contextualiza los impactos globales del turismo médico afirmando que: “con la llegada de paciente extranjeros no solo se impulsa al sector salud, sino que además promueve la parte turística, hotelera, comercial, restaurantes y transporte al venir con acompañantes”. Los aspectos que fundamentan la cadena de valor en la prestación de los servicios a los turistas de salud por parte la Fundación Cardiovascular de Colombia son:

Figura 6.

Aspectos que fundamentan la cadena de valor durante la prestación de los servicios a los turistas de salud Fundación Cardiovascular de Colombia



Fuente: (Fundación Cardiovascular de Colombia,, s.f.).

A nivel general estos servicios complementarios buscan simplificar las necesidades que durante la estadía en la ciudad tengan los pacientes, dejando a disposición este portafolio que se enmarca en la atención preferencial que tienen como sello de calidad y servicio. En el servicio de transporte los traslados de aeropuerto-hotel en la llegada y salida al igual que unidades de transporte medicas equipadas para asistir a citas, exámenes y chequeos dispuestos; servicios de interprete en dos idiomas con disponibilidad las 24 horas para acompañamiento de pacientes y acompañantes; asesoría y consultoría para la tramitología pertinente a los permisos de ingreso o visas puesto que cuentan con personal en la oficina de servicios internacionales especializado en estos procesos y diversificación en medios de pago físicos, electrónicos y digitales tanto para la

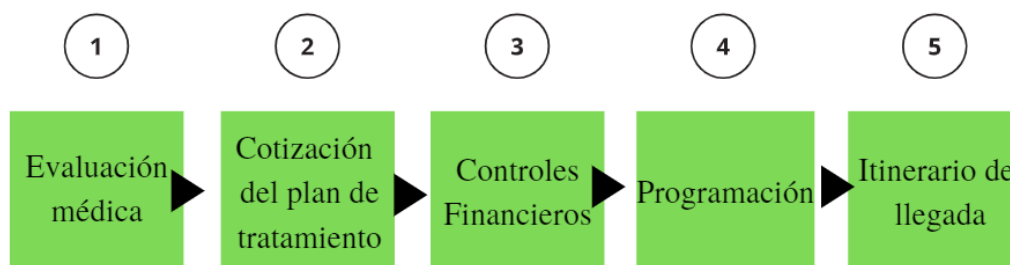
IMPACTOS TURISMO DE SALUD

cancelación de los servicios contratados inicialmente como de los gastos que surjan durante el tratamiento.

Se presenta en el siguiente grafico los pasos que la Fundación Cardiovascular de Colombia maneja para la coordinación y contratación de los servicios médicos para pacientes internacionales como elemento fundamental en la cadena de valor dentro de la fase previa a los servicios:

Figura 7.

Coordinación y contratación de los servicios médicos para pacientes internacionales Fundación Cardiovascular de Colombia



1. Evaluación médica: El paciente internacional mediante medios digitales o físicos expuestos en la página web remite a la Fundación Cardiovascular de Colombia la historia clínica que le permite al equipo médico visualizar diagnósticos, cirugías y patologías que presenta el paciente con el fin de determinar el plan de tratamiento inicial.
2. Cotización del plan de tratamiento: En esta fase la Fundación Cardiovascular de Colombia elabora una estimación de costos de los servicios médicos y estos son comunicados al paciente para su aceptación o modificación según la necesidad.
3. Controles Financieros: En este paso la Fundación Cardiovascular de Colombia evalúa con el paciente si los costos son asumidos en su totalidad con recursos propios o si serán

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

cubiertos por algún seguro o póliza médica, en este segundo caso debe presentar una carta de garantía de cobertura antes de viajar.

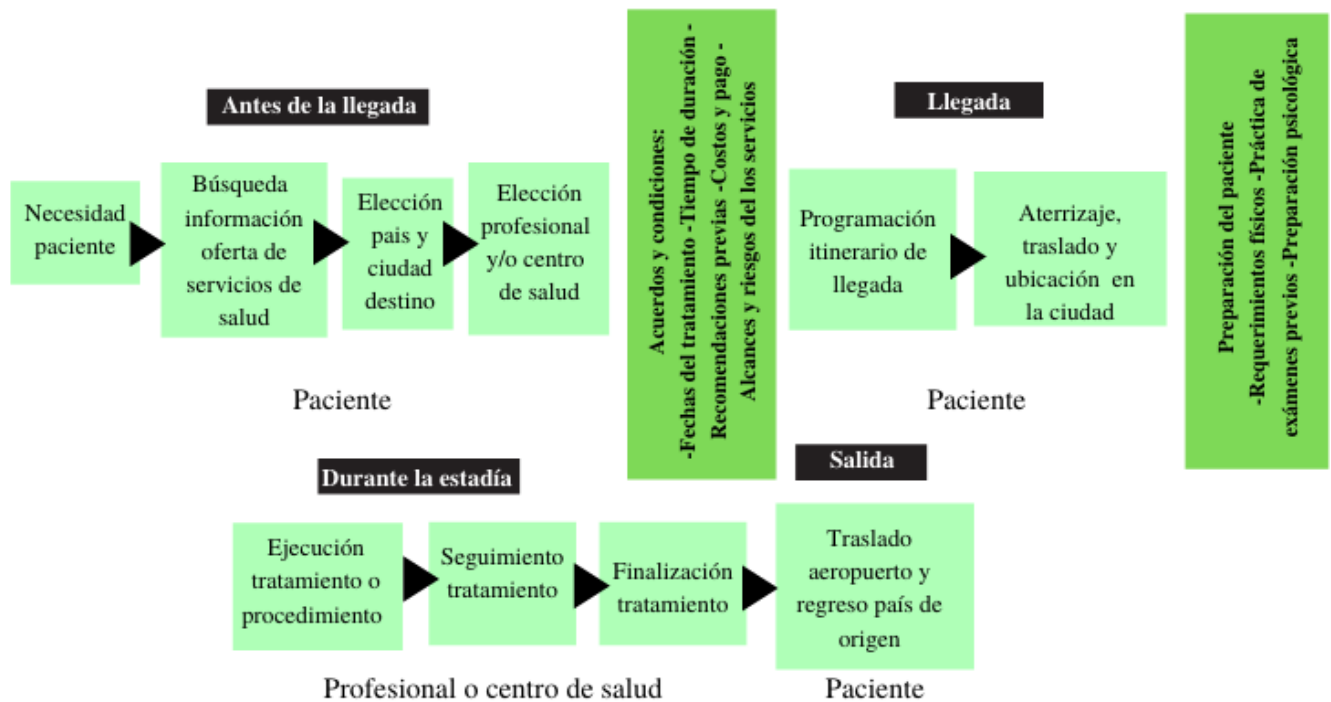
4. Programación: Una vez se defina la financiación de los servicios de salud la Fundación Cardiovascular de Colombia confirma las fechas de las citas según figura en la propuesta del plan y la fecha de viaje que el paciente estipule.
5. Itinerario de llegada: La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) asigna en la llegada del paciente extranjero un agente logístico que se encarga de apoyar en temas de admisión administrativa en la ciudad, ya en lo relacionado con el tratamiento coloca a disposición un profesional del equipo de enfermería para que realice un acompañamiento personalizado a citas y exámenes de diagnóstico y programa visitas del equipo médico profesional para la resolución de inquietudes y urgencias.

Dentro de los aspectos que son resultado del esfuerzo y el trabajo organizacional que viene realizando la Fundación Cardiovascular de Colombia –Hospital Internacional de Colombia, María Paula Cornejo señala el ascenso en la tabla del ranking de hospitales y clínicas de América Latina que deja para el año 2019 a la institución en el sexto lugar; dos posiciones por debajo respecto al año 2018; resaltando en las variables de mayor peso en la calificación a la seguridad con una puntuación de 99, el capital humano con 87,6 y el nivel de eficiencia del 84,2. Cabe mencionar que el aumento en la capacidad hospitalaria en cuanto a extensión y camas hospitalarias se potencia gracias al complejo médico HIC que desde su inauguración viene aumentando el equipamiento médico y estructural; resaltando que actualmente el HIC cuenta con alrededor de 1.200 camas hospitalarias y la Fundación Cardiovascular de Colombia aproximadamente de 200 camas hospitalarias que permite mejorar la experiencia.

8.3.3 Cadena de Valor del Turismo Médico desde la Perspectiva del Paciente

Figura 8.

Cadena de valor desde la perspectiva del turista de salud



De acuerdo con el trabajo de campo realizado y según los resultados de las entrevistas con los directivos de las clínicas tomadas para la muestra, se selecciona la información que permite realizar la cadena de valor que contiene la trayectoria por la que debe pasar un turista de salud cuando compra un servicio de salud en el país. Este resultado se muestra en la figura No. 8, en la cual se evidencia que el punto de partida es la identificación del servicio de salud que va a cubrir su necesidad, para así luego iniciar la búsqueda del país y ciudad destino que cumpla con sus expectativas de acuerdo con los filtros relevantes para su elección como costos, cobertura,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

experiencia, cercanía, calidad entre otros; después accede a información de los centros médicos y/o profesionales para evaluar, analizar y cotizar el servicio que desea adquirir, con lo anterior el turista cuenta con los datos suficientes para, preferiblemente con ayuda o guía de la entidad donde va a realizar su tratamiento, dejar lista la programación y lo correspondiente al proceso de preparación del viaje, itinerario de llegada y cumplimiento de requisitos para el procedimiento o tratamiento; de esta forma, el paciente procede a cumplir su itinerario de llegada y ubicarse en un sitio para el alojamiento en la ciudad de destino.

Una vez el paciente esté instalado se hace pertinente realizar todos los pasos necesarios antes de aplicar el procedimiento, tal como exámenes, requerimientos físicos como dietas, entre otros; finalmente, se realiza la ejecución del tratamiento y su respectivo seguimiento y finalización que puede darse con citas posteriores al tratamiento y por último, el itinerario de regreso al país de origen como una referencia de la satisfacción del servicio prestado en el departamento.

8.3.4 Curva de valor de las instituciones hospitalarias de alta complejidad en Santander

Para realizar un análisis de los aspectos de valor y estratégicos para el ejercicio de turismo de salud en las dos instituciones de salud entrevistadas (Fundación Cardiovascular de Colombia y Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule) donde se toma variables referentes a los indicadores encontrados durante la sesión del seminario, para la cual se utiliza un instrumento de inteligencia empresarial conocido como benchmarking que en la actualidad tiene el objetivo de analizar la competencia para potencializar ventajas, pero en este caso se tomara el instrumento para detallar, visualizar y ratificar la capacidad que posee Bucaramanga y su área metropolitana para crecer económica, social y culturalmente mediante la explotación del modelo de negocio que se desarrolla del turismo de salud. Acerca de este instrumento se destaca que:

El benchmarking, también llamado comparación referencial, es una de las prácticas de negocios más populares y efectivas, y no se limita a ningún área en especial ni a un cierto tamaño de empresa. En resumen, esta herramienta consiste en hacer una comparación entre tu negocio y la competencia (tanto directa como indirecta), así como con comercios líderes en otras industrias u otros mercados con la intención de descubrir y analizar cuáles son sus estrategias ganadoras y, de ser posible, aplicarlas en tu propia empresa. De hecho, los nuevos modelos de benchmarking recomiendan que no sólo se investigue a los competidores, sino más bien a referentes de liderazgo de empresas, ya sean individuos o agrupaciones e, incluso, a personajes ficticios que podrían servirte de inspiración (Entrepreneur, 2012).

Para desarrollar y ejecutar el modelo de estudio empresarial mediante el benchmarking de las instituciones mencionadas se realizó una serie de etapas que se sintetizan a continuación:

1. **Recolección de información:** Para el ejercicio se tomó información obtenida de las entrevistas que se cataloga como información cualitativa que permitió focalizar las variables seleccionadas para el análisis debido a que por protocolos de seguridad no fue posible que se exportaran cifras y datos vigentes, pero para obtener estas cifras se extraen de la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA) gracias al direccionamiento de las mismas coordinadoras puesto que este es un ente encargado y autorizado de publicar y exponer la información de las instituciones.
2. **Selección de variables:** Para este tipo de estudios recomiendan analizar entre 5 y 8 variables para el ejercicio a partir del enfoque y puntos clave extraídos de los indicadores encontrados del presente seminario de investigación se seleccionaron las siguientes 6 variables:

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 26.

Variables seleccionadas para análisis benchmarking

Variables
Acreditaciones internacionales
Acreditaciones y certificaciones nacionales
Capacidad instalada según No. de salas de cirugía
Capacidad instalada según No. de camas
Capacidad instalada según No. de especialistas
No. de servicios médicos para pacientes internacionales
Extensión hospitalaria con complejos médicos asociados

3. Definición de variables: Esta etapa tiene el objetivo de contextualizar y definir las variables y argumentar la importancia que poseen para el posicionamiento en el sector.

Tabla 27.

Definiciones variables seleccionadas para análisis benchmarking

VARIABLES	DEFINICIÓN
Acreditaciones internacionales	Se catalogan como el reconocimiento de tipo mundial frente a la calidad de los servicios y procesos que ofertan las entidades prestadoras de salud como un sello de confianza y seguridad para los clientes que serían en este caso “pacientes nacionales e internacionales” dentro del sector salud el modelo de acreditación sanitaria de mayor experiencia es la otorgada por la Joint Comission International JCI.
Acreditaciones y certificaciones nacionales	Se definen como la garantía y respaldo las entidades prestadoras de salud buscan para mejorar sus sistemas de funcionamiento en pro de la eficiencia en la prestación de sus servicios a pacientes, por lo tanto, aquí se encuentran mayor diversidad debido a que según el tipo de especialidad hospitalaria pueden variar, el ente autorizado en el país para acreditar la calidad es el ICONTEC que a su vez puede homologar su validez a nivel mundial.
Capacidad instalada según No. de salas de cirugía	Las salas de cirugía son una variable que permite dimensionar la capacidad operativa que un centro de salud posee para responder a la demanda del mismo, pero sobre todo referente procedimientos de alta complejidad que requieren imprescindiblemente de la infraestructura y adecuación de salas de cirugía para cubrir con las necesidades, este aspecto a su vez se cataloga como distintivo de crecimiento y desarrollo en las instituciones de salud.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Capacidad instalada según No. de camas	El número de camas hospitalarias disponibles y de especialistas que posee un país para la atención de los propios habitantes es un factor que influye tanto en el nivel de eficiencia del sistema de salud de la nación como en la capacidad que posee el sistema de responder positivamente ante eventos catastróficos repentinos por lo que mantener medias aceptables es importante para el propio país como para la imagen que esto genera de la atención en los servicios de salud desde el exterior. Actualmente la medida de estos indicadores está dada por cada mil habitantes.
Capacidad instalada según No. de especialistas o médicos	
No. de servicios médicos para pacientes internacionales	Los servicios prestados para pacientes internacionales es limitado por variables como tramites de legalización ante los entes reguladores puesto que no todas las especialidades que oferta una institución de salud están avaladas y autorizadas para que los turistas de salud las puedan practicar, esto también va ligado directamente a la autorización que deben obtener los profesionales de la salud para la atención de pacientes internacionales que de la misma manera es por los entes encargados, que para Colombia es la Secretaria de Salud.
Extensión hospitalaria	En esta variable reúne la extensión hospitalaria total incluyendo los complejos médicos que están asociados actualmente a la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule (Fundación FOSUNAB y Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule internacional) y a la Fundación Cardiovascular de Colombia (Hospital Internacional de Colombia) como variable que engloba la fuerza estructural que posee cada entidad como muestra cubrimiento para el mercado regional y nacional.

4. Asignación de rangos por variable: En esta etapa se definen los tres tipos de rangos evaluados (bajo, medio, alto) para cada variable según la unidad de medida que corresponda.

Tabla 28.

Definición de rango según variable de estudio

RANGOS EVALUADOS			
Variable	Bajo	Medio	Alto
Acreditaciones internacionales	Ninguna	1 a 2	Más de 2
Acreditaciones y certificaciones nacionales	0 a 2	3 a 5	Más de 5
Capacidad instalada según No. de salas de cirugía	0 a 10	10 a 20	Más de 20
Capacidad instalada según No. de camas	0 a 150	150 a 300	Más de 300
Capacidad instalada según No. de especialistas	0 a 100	100 a 200	Más de 200
No. de servicios médicos para pacientes internacionales	0 a 5	5 a 10	Más de 10
Extensión hospitalaria con complejos medicos asociados- Dada en M2	0 a 100.000	100.000 a 200.000	Más de 200.000

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

5. Respuestas de variables por cada centro de Salud: Con la información recolectada de las fuentes mencionadas se asigna a cada variable la respuesta para luego ubicarla en los rangos definidos.

Tabla 29.

Resultados benchmarking Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule

FUNDACION OFTALMOLOGICA DE SANTANDER- FOSCAL	
Respuesta	Variable
0	Acreditaciones internacionales
4	Acreditaciones y certificaciones nacionales
18	Capacidad instalada según No. de salas de cirugía
271	Capacidad instalada según No. de camas
52	Capacidad instalada según No. de especialistas
7	No. de servicios médicos para pacientes internacionales
200.000 m2	Extensión hospitalaria con complejos médicos asociados

Nota: Elaboración propia con información tomada de la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA) (s.f.).

- **Acreditaciones y certificaciones nacionales**
 - Acreditación Nacional en Salud. ICONTEC.
 - Hospital Verde con Excelencia. Ministerio de la Protección Social, CDMB, Universidad Industrial de Santander y la Corporación Ecoeficiencia.
 - Recertificación en Buenas Prácticas para Banco de Tejidos y Médula Ósea, para el Banco de Ojos de la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule. INVIMA.
 - Certificación en BPE para el Servicio Farmacéutico (productos estériles y no estériles). INVIMA.
- **Servicios médicos para pacientes internacionales**
 - Oftalmología: Centro Oftalmológico líder en Colombia por más de 30 años, con altos estándares de atención con calidad y calidez, siendo pionero en la Cirugía

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Refractiva, con un recurso humano altamente calificado y la última tecnología al servicio de su visión.

- Neurocirugía.
- Ortopedia, Traumatología y remplazos articulares.
- Oncología y Hemato Oncología.
- Fertilidad.
- Cirugía Plástica y Reconstructiva.
- Ginecología y Alto Riesgo Obstétrico.

(Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA), s.f.)

Tabla 30.

Resultados benchmarking Fundación Cardiovascular de Colombia

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA- FCV	
Respuestas	Variable
3	Acreditaciones internacionales
5	Acreditaciones y certificaciones nacionales
9	Capacidad instalada según No. de salas de cirugía
356	Capacidad instalada según No. de camas
143	Capacidad instalada según No. de especialistas
11	No. de servicios médicos para pacientes internacionales
240.000 m2	Extensión hospitalaria con complejos médicos asociados

Nota: Elaboración propia con información tomada de la Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA), (s.f.).

- **Acreditaciones Internacionales**

- Joint Comission International (2009).
- Reconocimiento plata en el premio iberoamericano de la calidad (2011).
- Ranking Latinoamericano de Mejores Hospitales puesto 14 en el 2011 y puesto 9 en el 2012.

- **Acreditaciones y certificaciones nacionales**

- Premio calidad salud Colombia (2001-2002).
- Premio Colombiano a la calidad de la gestión (2003).

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Hospital Sin Dolor- Hospital Verde- ISO 9001 (2004).
- Acreditación Nacional en Salud (2005).
- Hospital Verde (2006-2008).

- **Servicios médicos para pacientes internacionales**

- Cardiología Adulto y pediátrico.
- Cirugía Cardiovascular Adulto y pediátrico.
- Cardiología no invasiva.
- Electrofisiología.
- Hemodinamia.
- Métodos invasivos y no invasivos.
- Cirugía Endovascular y Vascular periférica.
- Neurocirugía.
- Urología.
- Ortopedia.
- Chequeos médicos ejecutivos.

(Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA), s.f.)

6. Resultados por competencia Vs rango: Una vez se clasifican los resultados de las instituciones se ubica para cada variable el rango que corresponde.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 31.

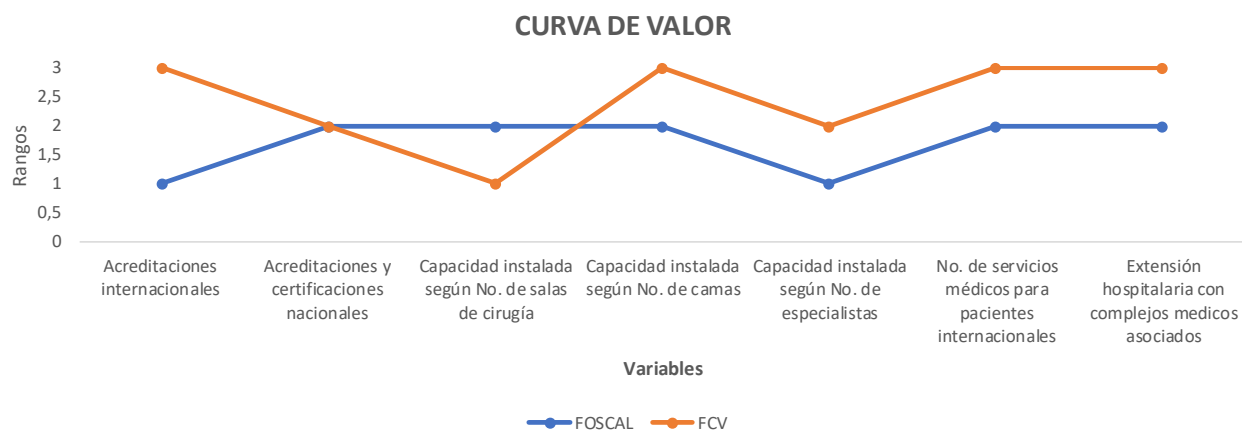
Resultados por competencia de las instituciones analizadas

RESULTADOS POR COMPETENCIA VS RANGO		
VARIABLE	FOSCAL	FCV
Acreditaciones internacionales	Bajo(1)	Alto(3)
Acreditaciones y certificaciones nacionales	Medio(2)	Medio(2)
Capacidad instalada según No. de salas de cirugía	Medio(2)	Bajo(1)
Capacidad instalada según No. de camas	Medio(2)	Alto(3)
Capacidad instalada según No. de especialistas	Bajo(1)	Medio(2)
No. de servicios médicos para pacientes internacionales	Medio(2)	Alto(3)
Extensión hospitalaria con complejos medicos asociados	Medio(2)	Alto(3)

7. Curva de valor: A partir de los rangos de cada variable se ubican en un gráfico de líneas que permite evidenciar la curva de valor de cada institución analizada donde se visualizan las competencias en las que tienen mayor o menor impacto y posicionamiento

Figura 9.

Curva de Valor Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule y Fundación Cardiovascular de Colombia



IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Análisis arrojado: Mediante este modelo de análisis empresarial se evidencia en primer lugar desde el punto de vista individual el gran potencial en desarrollo y crecimiento reflejado en la infraestructura hospitalaria que poseen en conjunto con los complejos médicos asociados, avances en investigación de medicina de alta complejidad ofertando tratamientos y procedimientos en especialidades de mínima demanda incluso a nivel mundial, fuerte capacidad instalada en camas hospitalarias, salas de cirugía, equipamiento e instrumentación clínica que permite cubrir las necesidades que demandan tanto los habitantes de la región y del país como los extranjeros que viajan con fines de salud.

Es importante mencionar que gracias a la oferta de calidad que posee la región en facultades académicas con diversificación en ramas de la salud estas instituciones entregan profesionales capacitados y calificados que brindan seguridad y garantías al mercado, siendo este factor uno de los valores agregados que brindan dentro del portafolio de servicios. En segundo lugar, desde el punto de vista gremial la curva de valor que arroja el benchmarking de estas dos grandes instituciones deja a Santander como una zona de salud estratégica en el país al contar con elementos primordiales de competitividad e innovación que generan movilidad a la economía. Por último, pero no menos importante es la retroalimentación que este modelo de análisis arroja; y en esta ocasión desde el punto de vista empresarial es la consolidación de las sinergias de tipo operacional y comercial entre estas dos grandes instituciones para la promoción del turismo médico y estético fomentando el desarrollo sistemático, publicitario y profesional como ejes de apoyo complementarios.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

8.3.5. Turismo medico desde la perspectiva de instituciones y profesionales de la salud independientes en Santander

Con el fin de dimensionar y comprender el modelo de negocio del turismo médico que se genera a partir de centros de salud de mediana y pequeña dimensión y de los profesionales que prestan servicios médicos de forma independiente en la región, entes y personas del segmento al que se cataloga como MiPymes de la salud del cual se conoce que poseen una importante participación dentro de la cadena productiva del sector; una parte del trabajo de campo se enfocó en conocer la perspectiva del turismo de salud tomando como muestra la Clínica el Pinar mediante entrevista con el director de la entidad el señor (2019) y Priority clínica dental mediante entrevista con el propietario y doctor Sergio Estupiñán (2019).

Durante los 14 años que tiene en el mercado la Clínica el Pinar según el gerente de la entidad, la institución ha encaminado sus estrategias en la búsqueda del posicionamiento nacional e internacional como centro médico quirúrgico de cirugía ambulatoria para procedimientos estéticos y reconstructivos inicialmente, pero con apertura a otras ramas como la ortopedia, urología, otorrinolaringología y ginecología principalmente. Es conocida en el sector por la capacidad hospitalaria que ofertan al mercado que va desde la modernización en las instalaciones y equipos hasta la comodidad y confort que brindan las habitaciones. Su actividad principal está dirigida a la oferta de la infraestructura hospitalaria para la realización de procedimientos ambulatorios a disposición de profesionales de la salud y entidades de la salud como IPS y EPS. En cuanto al turismo medico el gerente ratifica que es un nicho muy apetecido en el sector por permitir ingresos directos es decir una alternativa de financiación de las entidades prestadoras de salud que no se afecta por el sistema de salud que hoy por hoy tiene falencias en su gestión operativa y financiera.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Acevedo comenta que de los procedimientos anuales cerca del 8% son practicados a pacientes extranjeros en la clínica durante el año 2018, pero especifica que el contacto un gran porcentaje lo realizan mediante los médicos especialistas, a quienes el cataloga como sus clientes directos alguno vinculados al grupo de especialistas de la clínica y otros profesionales independientes, ya que son estos quienes contratan los servicios con la institución. La misión de la entidad es posicionarse en el sector a nivel nacional e internacional mediante el prestigio por los resultados que se obtienen en sus instalaciones, con ayuda del personal aliado y equipos tecnológicos bajo el protocolo de vender garantía y seguridad, por lo tanto en los medios de comunicación digital tienen la opción de cotización de servicios a pacientes extranjeros como oportunidad de aumentar los ingresos remitiendo al paciente a uno de los especialistas del equipo, teniendo en cuenta que la satisfacción final del paciente no solo es la práctica del procedimiento sino los resultados obtenidos y con el fin de entregar la mejor experiencia han generado convenios con algunos hoteles de la ciudad que reconocen la importancia de la comodidad requerida por los pacientes en la recuperación.

Dentro de la labor que realiza la Clínica El Pinar se destaca la incursión de un micro clúster de salud para la prestación de servicios médicos como lineamiento que les permite la consolidación e integralidad, donde se identifican los siguientes actores:

- La clínica al contar los recursos físicos para realizar procedimientos ambulatorios de alta calidad y seguridad.
- Médicos especialistas que ejecutan los procedimientos son capital humano intelectual.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Las farmacias aliadas proveedoras de los medicamentos e insumos sugeridos antes y después de los procedimientos.
- Enfermeros para los respectivos cuidados que requiere el posoperatorio y durante los procedimientos.
- IPS y EPS como entidades que demandan la infraestructura clínica para procedimientos a sus afiliados.
- Hoteles con la capacidad y comodidad para la atención de pacientes recién operados.

De esta cadena productiva que genera la Clínica el Pinar se resalta la gran labor en cuanto a la búsqueda desmedida y sin límites de brindar la mejor experiencia al consumidor final de los servicios que presta y la calidad de agente movilizador que ocupa en el sector.

Por otra parte el doctor Sergio Estupiñán (2019), Odontólogo especialista en implantología y rehabilitación oral y propietario de Priority clínica dental, centro especializado en implantología oral con menos de un año de operación y ubicado en el sector de San Alonso en Bucaramanga , en la entrevista concedida nos cuenta a nivel general en primera instancia sobre la decisión de abrir su propio negocio encaminada principalmente en la atención de pacientes internacionales como segmento objetivo, proyecto que surge en primer lugar motivado por el impulso que en los últimos años viene tomando el cuidado oral como factor de salud y estético primordial en el aspecto físico de las personas, en segundo lugar de la necesidad que observa desde la experiencia laboral en otros países como Estados Unidos y Brasil visualizando los altos costos de estos servicios y por último, el reconocimiento de calidad que tienen los procedimientos y tratamientos odontológicos realizados en el país, siendo una rama de la salud con mayor demanda por parte de los extranjeros.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Durante el año de funcionamiento de la clínica ha recibido pacientes de diferentes países como Estado Unidos, Egipto, países de Europa, Canadá entre otro resultado obtenido principalmente por la fuerte dinámica que ejecuta a través de la publicidad en redes sociales como Instagram y Facebook para generar relaciones, pero además gracias a la exportación del conocimiento que realizan los especialistas de la clínica a otros países como ponentes en congresos y en clínicas odontológicas.

A partir de la experiencia como médico independiente el Doctor Patiño señala las siguientes fortalezas y debilidades que tiene Santander y las empresas privadas de la salud frente al turismo medico como modelo de negocio:

Fortalezas de la región:

- Diversidad natural, climática y geográfica.
- Sitios turísticos atractivos para el turismo convencional.
- Moderna y amplia infraestructura clínica y hospitalaria.
- Oferta de servicios de salud diversificada y especializada.
- Calidad y cantidad en la oferta de programas de salud por parte de reconocidas universidades.
- Excelente reputación en los procedimientos y tratamientos de salud.
- Mínimo impacto visual en la segregación social.

Debilidades de la región:

- Sesgada sinergia entre grandes y pequeñas empresas del sector de salud.
- Larga tramitología legal en los permisos para prestar los servicios profesionales a turistas.
- Acceso aéreo limitado al no poseer vuelos internacionales directos.
- Baja cultura en el cuidado del turista.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Nivel de bilingüismo nulo en la sociedad limitando la interacción fluida con turistas.

8.3.6. Indicadores socioeconómicos de turismo médico en Santander con base en instituciones de salud de la región

En concordancia con el objetivo principal que sigue el presente seminario en cuanto al reconocimiento de impactos mediante la interpretación de indicadores de tipo social y económico que surgen del subsector turismo de salud, y una vez seleccionados los indicadores de mayor influencia para la oferta de valor del turismo médico en Santander se presenta a continuación los resultados obtenidos según datos recopilados de las instituciones de estudio en el trabajo de campo.

Antes bien, se hace preciso reconocer el indicador relacionado al incremento en la variable de ingreso por la prestación de servicios de turismo médico en el país que se generó entre los años 2014 y 2019, el cual permite cuantificar el potencial que tiene este nicho de mercado en la actualidad y en el futuro.

- **Incremento del ingreso generado en el 2014 y 2019 por turismo médico en Colombia.** Este indicador se calcula mediante las estimaciones reportadas por Euromonitor para el año 2014 de \$290.100 millones y para el año 2019 de \$615.300 (Martínez, 2019).

$$\text{Incremento: } \frac{615.300 - 290.100}{290.100} * 100 = 112,09\%$$

Según el resultado se puede llegar a afirmar que el incremento anual se dio por encima del 20% durante los últimos cinco años, del cual se concluye una dinámica activa y positiva de la variable, pero con una importante tarea de crecer basada en el afluente mercado objetivo.

8.3.6.1 Indicadores según eje de cobertura.

- 1. Capacidad instalada según No de camas hospitalarias en instituciones de salud en Santander.** Este indicador esta dado por la sumatoria de camas hospitalarias y camas de unidades de cuidados intensivos vigentes de las entidades de salud de estudio y su porcentaje de participación. Se resalta que solo entre estas 3 instituciones se cuentan con casi 800 camas hospitalarias que gracias al nivel estructural y de desarrollo están representadas por las instituciones de mayor reconocimiento de la región.

Tabla 32.

Capacidad instalada según No de camas hospitalarias y unidades de cuidados intensivos

INSTITUCION DE SALUD	No CAMAS HOSPITALARIAS	% PARTICIPACION	No UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS	% PARTICIPACION
FCV-HIC	379	47,73%	186	64,58%
FOSCAL- F. INTERNACIONAL	410	51,64%	102	35,42%
CLINICAL EL PINAR	5	0,63%	0	0,00%
TOTAL	794	100%	288	100%

Nota: Elaboración propia con información tomada de (Clinica El Pinar, s.f.), (Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule, s.f.) (América Economía , 2019).

- 2. Capacidad instalada según No de salas de cirugía disponibles en las instituciones de salud de Santander.** Este indicador permite cuantificar el número de salas de cirugía disponibles para procedimientos de baja y alta complejidad médica, variable representativa para el turismo médico de la región dado que este es un elemento fundamental para los servicios que mayor demandan los pacientes extranjeros. Tan solo con esta cantidad de salas fácilmente se podrían calcular en promedio unos 3.420 procedimientos mensuales, si se programaran mínimo 3 procedimientos por día durante 20 días laborales. Esta cifra permite aterrizar la dimensión de la demanda medica que como región se podría cubrir.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 33.

Capacidad instalada según No de salas de cirugía de instituciones de estudio

INSTITUCION DE SALUD	No SALAS DE CIRUGIA	% PARTICIPACION
FCV-HIC	24	42,11%
FOSCAL- F. INTERNACIONAL	27	47,37%
CLINICAL EL PINAR	6	10,53%
TOTAL	57	100%

Nota: Elaboración propia con información tomada de (Clínica El Pinar, s.f.), (Fundación Cardiovascular de Colombia, s.f.) (Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule, s.f.) y (Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA), s.f.).

3. Capacidad instalada según número de especialistas en las instituciones de salud en

Santander. Teniendo en cuenta de que uno de los activos más importantes en una compañía es el capital humano, de igual manera se encuentra como factor fundamental dentro del portafolio de servicios de salud exportables contar con una capacidad optima de profesionales para las entidades de salud, dado que este ofrece credibilidad y seguridad a los turistas al momento de elegir el lugar y sitio para adquirir un servicio de salud.

Tabla 34.

Capacidad instalada según No de especialistas en instituciones de estudio

INSTITUCION DE SALUD	No ESPECIALISTAS	% PARTICIPACION
FCV-HIC	260	40,94%
FOSCAL- F. INTERNACIONAL	350	55,12%
CLINICAL EL PINAR	25	3,94%
TOTAL	635	100%

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Nota: Elaboración propia con información tomada de (Clinica El Pinar, s.f.) (América Economía , 2019) (Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule, s.f.).

Como refleja este indicador Santander cuenta con más de 600 especialistas tan solo en estas instituciones cifra cubre un amplio portafolio de profesionales especialista en diferentes ramas de la salud, resultado que se alinea con la diversificada oferta en carreras afines a la salud en las instituciones académicas de la región.

4. Ranking de hospitales mejor equipados en Colombia según informe Hospirank

Según Global Health Intelligence (GHI), empresa líder en investigación de mercados de la salud en Latinoamérica y creador de Hospirank, este ranking desglosa los hospitales mejor equipados de ocho países de la región bajo siete categorías con el fin de dar a conocer por país los mejores diez centros de salud que se destacan en cada una de ellas. Las categorías se clasifican así: Los hospitales mejor equipados para recibir pacientes, la mejor infraestructura para acomodar un alto número de procedimientos, las cantidades más altas de equipos quirúrgicos, la mayor concentración en la salud cardiovascular, la mejor base instalada para tratar el cáncer, la mayor cantidad de equipos para el diagnóstico por imagen y los mejores hospitales para acomodar recién nacidos. De acuerdo con los resultados de Hospirank 2019 se encontró que la Fundación Cardiovascular de Colombia – Hospital Internacional de Colombia y la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule entidades de estudio clasificaron en tres de estas categorías lo que permite ratificar la cobertura de la región y mejorar la imagen de estas instituciones de salud. (Global Health Intelligence, 2019)

La mejor infraestructura para acomodar un alto volumen de procedimientos. En esta categoría se destaca la clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule ocupando el

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

quinto lugar con 15 salas de cirugía dentro de su infraestructura lo que infiere en una aceptable capacidad ante una alta demanda de procedimientos quirúrgicos.

Tabla 35.

Ranking de hospitales en Colombia según infraestructura disponible para acomodar un alto volumen de procedimientos-2019



		Cantidad de salas generales de operación
1	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE EVARISTO GARCÍA E.S.E. Calle 5 # 36-08, Cali, Valle del Cauca	19
2	CLÍNICA MEDELLÍN, SEDE OCCIDENTE Carrera 65 B # 30-95, Medellín, Antioquia	18
3	HOSPITAL MILITAR CENTRAL TV 3 # 49-02, Chapinero Alto, Bogotá	15
4	CLÍNICA LAS AMÉRICAS S.A. Diagonal 75B # 2A-80, Medellín, Antioquia	15
5	CLÍNICA FOSCAL Calle 155A # 23 – 60, El Bosque, Floridablanca, Santander	15
6	FUNDACIÓN HOSPITALARIA SAN VICENTE DE PAUL Calle 64 # 51 D, Medellín, Antioquia	15
7	SOCIEDAD DE CIRUGÍA DE BOGOTÁ HOSPITAL DE SAN JOSÉ Calle 10 # 18 – 75, La Estanzuela, Bogotá	15
8	CLÍNICA DEL COUNTRY Carrera 16 # 82-57, Antiguo Country, Bogotá	15
9	CENTRO MÉDICO IMBANACO Cra. 38 Bis # 5B2-04, San Fernando, Cali, Valle del Cauca	14
10	HOSPITAL UNIVERSITARIO MAYOR MÉDERI Calle 24 # 29-45, Samper Mendoza, Bogotá	14

Nota: Elaboración propia con información tomada de (Global Health Intelligence, 2019, p. 6).

Las cantidades más altas de equipos quirúrgicos. La firma GHI para el cálculo de este indicador realiza la sumatoria de las cantidades de equipos quirúrgicos con que cuenta las instituciones como lo son ventiladores, arcos en C, máquinas de anestesia, de endoscopia y de cirugía laparoscópica. La Fundación cardiovascular de Colombia ocupó el tercer puesto con 139 equipos una cantidad por encima de la media que en este caso es de 114, lo cual es muy positivo para la atención de pacientes ante eventos críticos.

Tabla 36.

Ranking de hospitales en Colombia según la cantidad de equipos quirúrgicos-2019

LAS CANTIDADES MÁS ALTAS DE EQUIPOS QUIRÚRGICOS



		Ventiladores	Máquinas de anestesia	Máquinas de endoscopia	Máquinas de cirugía laparoscópica	Arros en C	Cantidad total de equipos quirúrgicos
1	FUNDACIÓN HOSPITALARIA SAN VICENTE DE PAUL Calle 64 # 51D-154, Medellín, Antioquia	170	15	5	6	2	198
2	HOSPITAL EL TUNAL III NIVEL E.S.E. Carrera 20 # 47B-35 Sur, Bogotá	150	7	1	1	0	159
3	FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA Calle 155 A # 23 58, El Bosque, Floridablanca, Santander	130	6	1	1	1	139
4	FUNDACIÓN VALLE DEL LILI – SEDE BETANIA Calle 50 # 118 A - 68, Betania, Cali, Valle del Cauca	101	21	0	11	6	139
5	FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ Carrera 7 # 117 – 15, Usaquén, Bogotá	84	9	4	2	1	100
6	CLÍNICA DEL PRADO Calle 19 A #44-25, Ciudad del Río, Medellín, Antioquia	89	2	0	4	0	95
7	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO Calle 37* # 28 – 53, Barrio Barzal Alto, Villavicencio, Meta	80	5	1	1	1	88
8	CLÍNICA REINA CATALINA Calle 82 #47-12, Alto Prado, Barranquilla, Atlántico	70	11	0	0	1	82
9	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Carrera 8 # 0-29, Santa Fe, Bogotá	50	15	2	2	2	71
10	HOSPITAL UNIVERSITARIO MAYOR MÉDERI Calle 24 #29-45, Samper Mendoza, Bogotá	50	12	4	2	2	70

Nota: Elaboración propia con información tomada de (Global Health Intelligence, 2019, p. 7)

Los mejores hospitales para acomodar recién nacidos. Al igual que en el anterior indicador esta categoría está dada por la sumatoria de tres implementos y equipos necesarios para la atención de recién nacidos, donde se encuentran incubadoras, cunas (para recién nacidos y de calor radiante) y máquinas de ultrasonido. Mejorando la posición Santander se ubicó de segundo lugar representado por el Hospital Internacional de Colombia- Fundación Cardiovascular de Colombia, dejando a la institución con una alta capacidad para el trato de recién nacidos.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 37.

Ranking de los mejores hospitales de Colombia apto para acomodar a recién nacidos-2019



LOS MEJORES HOSPITALES PARA ACOMODAR A RECIÉN NACIDOS

	Incidencias	Cunas (para recién nacidos y de color radiante)	Máquinas de ultrasonido	Cantidad total de equipos de maternidad	
1	HOSPITAL LA VICTORIA, III NIVEL SEDE MATERNO INFANTIL Diagonal 39 Sur N° 3-20 Este, Bogotá	41	70	1	112
2	HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA - F. CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA Valle De Menzuly Km 7, Autopista Bucaramanga, Piedecuesta, Santander	24	75	1	100
3	CLÍNICA UNIVERSITARIA BOLIVARIANA Carrera 72 A # 78 B 50, Robledo, Medellín, Antioquia	39	35	14	88
4	CLÍNICA DEL PRADO Calle 19 A # 44-25, Ciudad del Río, Medellín, Antioquia	40	45	3	88
5	HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ E.S.E. Carrera 48 # 32-102, Medellín, Antioquia	10	64	4	78
6	FUNDACIÓN VALLE DEL LILI – SEDE BETANIA Calle 50 # 118 A – 68, Betania, Cali, Valle del Cauca	10	60	6	76
7	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN Cra. 6 # 10 Norte 142, Bolívar, Popayán, Cauca	15	47	4	66
8	FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ Carrera 7 # 117 – 15, Usaquén, Bogotá	20	41	5	66
9	HOSPITAL NIÑO JESÚS DE BARRANQUILLA Carrera 75 # 79B-50, Paraíso, Barranquilla, Atlántico	15	46	3	64
10	HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE Calle 78B # 69-240, Medellín, Antioquia	0	62	2	64

Nota: Elaboración propia con información tomada de (Global Health Intelligence, 2019, p. 11)

8.3.6.2 Indicadores según eje de calidad:

1. Posicionamiento de centros hospitalarios de Colombia en el Ranking de hospitales de América Latina.

Dando continuidad a los resultados reflejados en los primeros capítulos del informe del ranking que clasifica a los mejores hospitales de América Latina realizado por América Economía Intelligence con corte 2019 se encuentra que la Fundación Cardiovascular de Colombia- Hospital Internacional de Colombia ascendió del octavo puesto al sexto respecto al 2018 ubicándose en el top 10. Dentro de las 100 entidades de salud que se postularon el ranking clasifica las 58 mejores

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

según el índice de calidad que genera según las siete dimensiones de análisis, cabe mencionar que veinticuatro de estas instituciones de salud son colombianas (América Economía , 2019).

En efecto, “Fernando Valencia, investigador de América Economía Intelligence asegura que el desarrollo de los rankings en los últimos 11 años, les permite afirmar que la actividad hospitalaria en términos de calidad en Latinoamérica es liderada por Brasil y Colombia” (Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, 2019)

Las dimensiones de análisis que valora el estudio que realiza América Economía para determinar el índice de calidad que le da la posición a cada institución de salud están denominados así: seguridad, dignidad y experiencia del paciente, capital humano, gestión del conocimiento, capacidad, eficiencia y prestigio. (América Economía , 2019).

- 2. Reconocimiento institucional de acuerdo a las acreditaciones y certificaciones de las instituciones de salud de estudio.** Para validar un indicador que valora un aspecto cualitativo como el reconocimiento de una entidad de salud a partir de las certificaciones y acreditaciones obtenidas es importante desarrollar un punto de referencia o de comparación con el fin de realizar un análisis crítico, para el cual a consideración de los participantes respecto a la variable estratégica se seleccionó como punto de referencia a la Fundación Santa Fe de Bogotá (FSFB), para lo cual se presenta en la tabla No 38 en la que se visualiza la lista de las principales acreditaciones y certificaciones que ha obtenido la entidad, quien las otorga, el área de impacto y alcance de las mismas. Para la interpretación del análisis es importante reconocer las certificaciones y acreditaciones obtenidas por la Fundación Cardiovascular de Colombia y Fundación Oftalmológica de Santander Carlos

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Ardilla Lule que se mencionan en el capítulo octavo dentro del subcapítulo curva de valor a través del instrumento empresarial benchmarking.

Tabla 38.

Lista de certificaciones y acreditaciones de la Fundación Santa Fe de Bogotá

Lista de certificaciones y acreditaciones- Fundacion Santa Fe de Bogotá				
Certificación / Acreditación	Año	Entidad que otorga	Alcance	Área
Certificación Planetree nivel oro	2018	Planetree internacional	Enfoque distintivo en la atención centrada en la persona, definida como un modelo de prestación de atención en la que los profesionales de la salud se asocian con pacientes y familias para identificar y satisfacer todas las necesidades y preferencias de los pacientes	Calidad
Acreditación Joint Commission International general y Academic Medical Center Hospital	2010 2016	Joint Commission International	Prestación de servicios en salud con los más altos estándares de calidad y seguridad.	Calidad
Acreditación ICONTEC - ISQua categoría excelencia	2008 2015	Icontec	Acreditación nacional en la categoría de excelencia por su mejoramiento continuo en beneficio de los pacientes y sus familias	Calidad
Certificación LEED Healthcare	2018	U.S. Green Building Council (USGBC)	Sistema que certifica edificios sostenibles, al incorporar en los proyectos eficiencia energética y uso de energías alternativas mejorando calidad ambiental.	Ambiente
Hospital Universitario	2014	Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud	Integración de la academia, la investigación y los servicios de salud. Apunta al entrenamiento universitario enfocado en programas de posgrado.	Académico
Orden Civil al Mérito "José Acevedo y Gómez"	2019	Colciencias	Alta capacidad para liderar estudios especializados en salud pública, en Colombia y Latinoamérica, aportando insumos para la formulación y adaptación de políticas públicas.	Académico
Segundo Puesto Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria	2019	Organización para la Excelencia de la Salud (OES)	Apoya el mejoramiento de la calidad del cuidado del paciente hospitalizado, incentivando a las organizaciones hospitalarias para que apropien o mejoren su modelo de atención nutricional	Calidad
UCI Top Performer	2018	Epimed solutions	se otorga a las unidades de cuidados intensivos de todo país que demuestran alta eficiencia, de acuerdo con la Matriz de Eficiencia generada por el Sistema Epimed Monitor	Calidad
Acreditación en Mamografía	2017	American College of Radiology	Avala el más alto nivel de calidad, seguridad e imagen en el ámbito de mamografía.	Calidad

Nota: Elaboración propia con información tomada de (Fundación Santa Fe de Bogotá, s.f.)

De la Fundación Santa Fe de Bogotá se identifica que seis de las nueve certificaciones están ligadas a la calidad, dos a lo académico y una a lo ambiental, esto evidencia el trabajo de la institución por fortalecer sus procesos y procedimientos en pro de la calidad en el servicio y gestión

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

del conocimiento, de igual manera se detecta que la mayoría de estas acreditaciones son otorgadas por entes internacionales reconocidos, lo cual impacta y potencia los criterios valorados.

Ahora bien, se encuentra como factor común en las instituciones analizadas la acreditación nacional de salud ICONTEC reconocida en el gremio por el valor agregado que añade a la prestación de los servicios de salud, esto se promueve además ya que el ICONTEC es la entidad acreditadora avalada por el ministerio de protección social, y que tiene como propósito garantizar la calidad en la atención de los pacientes mediante la evaluación interna y externa de los procesos de las instituciones de salud. Por otra parte, conforme con la reconocida acreditación internacional Joint Commision International (JCI) se destaca a la Fundación Cardiovascular de Colombia a nivel regional y nacional, al lograr en el año 2009 ser la primera institución de salud en recibir esta acreditación en el país, lo cual ratifica los altos estándares de calidad y seguridad en la atención a pacientes que esta entidad ofrece; por su parte la Fundación Santa Fe de Bogotá también cuenta con esta acreditación y no así la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule que aún no cuenta con ella. Así mismo, la Fundación Cardiovascular de Colombia asciende en el ranking de hospitales de América Latina 2019 al obtener el sexto lugar frente a octavo lugar que ocupó en el año 2018, variable que repercute directamente en el reconocimiento de la región y el país, por el contrario, la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule y la Fundación Santa Fe de Bogotá no se encuentran en los resultados más recientes de la clasificación. En relación a los reconocimientos asociados con el medio ambiente se encuentra una alineación en las instituciones, donde la Fundación Santa Fe de Bogotá cuenta con la certificación LEED Healthcare, la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule y la Fundación Cardiovascular de Colombia con la certificación de Hospital Verde, certificaciones que resaltan el

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

trabajo de las entidades en la búsqueda de mitigar impactos negativos que puedan generar a la naturaleza mediante la aplicación de políticas medio ambientalmente amigables.

Como complemento a los reconocimientos ligados a la calidad como área objetivo se destaca a la Fundación Cardiovascular de Colombia con el premio calidad salud Colombia (otorga Centro de Gestión Hospitalaria) y el premio iberoamericano de la calidad (otorga CORCA); y a la Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule con la certificación en buenas prácticas para banco de tejidos y medula ósea (otorga INVIMA) y en BPE para el servicio farmacéutico (otorga INVIMA) de las que se determina un alcance netamente nacional, este aspecto no desmerita el esfuerzo, pero limita el grado de influencia en la toma de decisiones de los pacientes extranjeros, por lo tanto contar con acreditaciones de índole internacional potencializa las variables de reconocimiento y posicionamiento como se evidencia en el caso de Fundación Santa Fe de Bogotá. Finalmente, se destacan de las tres entidades de salud los avances de tipo educativo en la implementación del trabajo colaborativo que se ejecuta de la mano con universidades e institutos académicos en pro de la formación e investigación.

8.3.6.3 Indicador según eje de oferta:

1. Participación de mercado a partir del número de servicios exportables de salud ofertados en las instituciones de estudio. A partir del número de servicios internacionales reportados por la Fundación Cardiovascular de Colombia y Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule a la Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA) y el número de servicios de salud totales que ofertan estas entidades se determina la participación que ocupa la oferta de servicios exportables frente a la total como se evidencia a continuación en la tabla No 39.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Tabla 39.

Participación en la oferta de servicios internacionales de las instituciones de estudio

INSTITUCION DE SALUD	No SERVICIOS INTERNACIONALES	No DE SERVICIOS TOTALES	% PARTICIPACION
FCV-HIC	10	40	25%
FOSCAL- F. INTERNACIONAL	7	35	20%
TOTAL	17	75	22,67%

Nota: Elaboración propia con información tomada de Directorio Clínicas (FOSCAL y FCV) Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA), (s.f.).

Con una participación ponderada del 22,67% se reafirma la capacidad que como región se puede llegar a crecer en turismo medico partiendo de la ampliación del portafolio de servicios a pacientes internacionales esto mediante la acreditación de nuevas especialidades ante el ministerio de salud y la profundización de las mismas con el fin de garantizar la calidad y seguridad. Ahora bien, se destaca que en la actualidad las especialidades de mayor oferta en Santander son: cardiología, oftalmología, ortopedia, oncología y urología.

8.4 Ventajas Competitivas del Turismo de Salud en Santander Respecto a América Latina.

Actualmente Santander es un foco a nivel mundial para los extranjeros que desean realizarse tratamientos médicos en diferentes áreas de la salud. A pesar de que no existe un clúster para turismo de salud que permita dar a conocer los datos exactos del subsector, es posible realizar aproximaciones y apreciaciones a partir de las estadísticas halladas para el sector de turismo y para el sector de salud. A continuación, se muestran estudios y estadísticas que permiten realizar las afirmaciones anteriores y que generan confianza a los turistas de salud a la hora de escoger el departamento como su destino.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Según la Cámara de Comercio de Bucaramanga y SITUR Santander (2019) en Santander hay 1.741 prestadores de servicios turísticos formales, proporcionando variedad a los turistas que se ingresan al departamento, estos últimos vienen principalmente de Venezuela, Estados Unidos, España, Alemania y Canadá; sin embargo, los turistas que vienen de otros países alcanzan una tasa del 40% del total de ellos. Además, aproximadamente el 70% tiene como motivación del viaje razones personales, dentro de las cuales entran los tratamientos médicos que requieran y estén dispuestos a realizarse dentro del país. El informe también demuestra que la vía terrestre es la principal vía de acceso para los visitantes y el gasto promedio por visitante ha aumentado, y la percepción del viaje es positiva y viene creciendo en cuanto a alojamiento, restaurantes y medio ambiente.

Un aspecto positivo que permitirá mayor atracción por parte de los turistas estadounidenses hacia la región es la nueva ruta aérea directa entre Bucaramanga y Estados Unidos. Según Cluster Santander (2019) a partir del 22 de abril de 2020 la capital santandereana contará con conexión directa hacia Estados Unidos, específicamente a la ciudad de Fort Lauderdale, y será operada por Spirit Airlines. Este logro es gracias a la iniciativa de la Cámara de Comercio de Bucaramanga y tendrá tres frecuencias semanales (lunes, miércoles y viernes). Esta noticia es de suma importancia para mejorar diversos aspectos económicos como el turismo internacional de la ciudad y del departamento, incluyendo dentro de este el turismo de salud, puesto que a la fecha se presenta como una debilidad de la región no contar con vuelos directos desde el extranjero, y a partir de este se espera que se sigan desarrollando estrategias con otros países para aumentar la recepción de turistas y pacientes internacionales.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

En cuanto al funcionamiento del clúster de salud en Santander y las empresas que lo conforman en el departamento, la Cámara de Comercio de Bucaramanga (2017-A) revela que hay 831 empresas en Santander que conforman el tejido empresarial de salud, las cuales se dividen en: fabricación y comercialización (371), prestación de servicios (390), administradoras (14), e industria de soporte especializada (56), a su vez, dentro de cada una de estas hay microempresas, pymes y grandes empresas, donde las grandes empresas son la minoría en cada una de las categorías de la división. Estas compañías en conjunto cuentan con activos superiores a los 50 millones de pesos que están en pro de aportar positivamente a la economía del departamento y del país; adicional a la división mencionada anteriormente, estas empresas también se distribuyen en 18 subsectores aproximadamente.

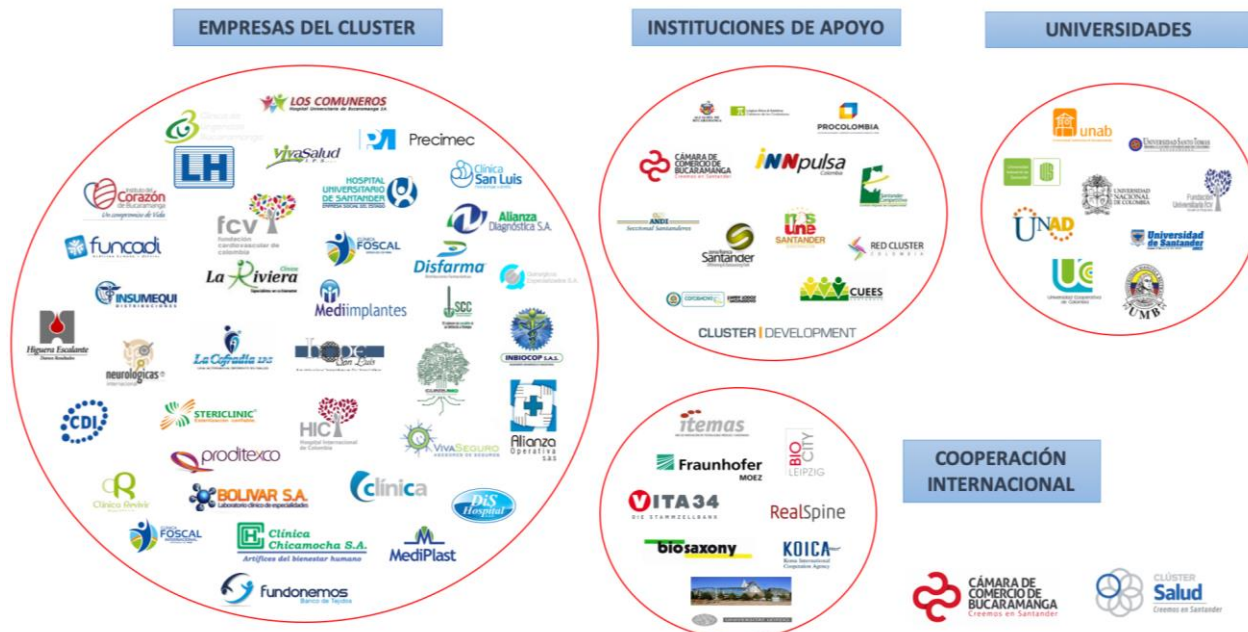
En los últimos años el sector salud ha sido uno de los más dinámicos de la economía santandereana, factura aproximadamente 2.9 billones en ventas anuales, generando aproximadamente 22.900 empleos a través de más de 4.385 empresas e instituciones; siendo reconocido a nivel nacional en la prestación de servicios de alto conocimiento, con calidad, eficiencia y resolutivez médica (Cluster Santander, s.f.).

A continuación, se presenta la gráfica No. 10 que muestra la agrupación de las empresas del clúster de salud, instituciones de apoyo, universidades y cooperación internacional, que en su totalidad conforman el conjunto empresarial asociado al clúster de salud en Santander y que ha sido desarrollado en cabeza de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. De este se destaca el avance en cuanto a organización y logística para la promoción de los servicios de salud de la región como sector estratégico para la competitividad y crecimiento del departamento.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Figura 10.

Instituciones que conforman el conjunto empresarial asociado al clúster de salud en Santander



Tomado de Clúster Santander. (s.f.).

Además, la fuerza de la dinámica empresarial del sector salud en Santander, el gran volumen de empresas que lo conforman y su impacto en el departamento, se creó y activó una iniciativa en 2015 para impulsar la competitividad del sector que ha tenido resultados destacables. “Las acciones efectuadas se han enfocado en proyectos y actividades de articulación que buscan la especialización en determinados productos y servicios, la diferenciación médica y la generación de nuevo conocimiento mediante técnicas de innovación” (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2017-B). Estas acciones se han realizado en 36 empresas y las intervenciones se dividieron en de alto impacto (10 empresas) y de impacto medio (26 empresas), estas entidades presentaron un crecimiento a 2016 del 12,3% y los resultados de la intervención se reflejan en grandes avances en materia de medicina como el sistema de implante para estabilización de columna, el servicio de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

diagnóstico oportuno de hemato-oncología pediátrica, entre otros. Además de esta iniciativa, la Cámara de Comercio de Bucaramanga (2017-B) resalta los esfuerzos por la sofisticación e internacionalización de los servicios de salud ofrecidos en el territorio.

Ahora, según la Cámara de Comercio de Bucaramanga (2017-C) existen varias razones para apostarle a la salud como actividad económica productiva como región y el posicionamiento del mismo como destino turístico para exportación de servicios médicos, dentro de las cuales se encuentran la economía basada en los servicios, la importancia de la salud en el departamento guiado por el desarrollo y trascendencia de la cadena productiva, el desarrollo de nuevas especialidades y el aumento de la oferta calificada gracias las altas expectativas del sector en el mercado, además de:

- El sector aporta el 6% del rubro de salud al sector de servicios del departamento.
- La salud tiene un 1,5% de impacto en el PIB de Santander.
- Generó +0,11pp ganancia en participación del PIB de salud en el PIB departamental entre 2008 y 2016
- Hay 831 empresas encadenadas en negocios que moviliza la salud.
- 24 empresas en ruta con ventas acumuladas superiores a un billón de pesos en el 2016.
- El PIB de salud de Santander contribuye 4,5% al PIB de salud nacional.
- Creación de 86 nuevas empresas (micro, pymes y grandes) en los últimos dos años.
- Existencia de 2 zonas francas especializadas en salud con una inversión superior a los 500 millones de dólares.
- El departamento ocupa el cuarto puesto en crecimiento promedio anual en el PIB de salud entre 2008 y 2016.
- Presencia de 6 centros médicos y odontológicos entre los 100 más grandes del país.
- Segundo ingreso per cápita en salud entre principales regiones del país.
- Tercera región con mayor número de centros de prestación de servicios de salud per cápita en Colombia.

Cámara de Comercio (2017-C)

La Agencia del Gobierno de Colombia para las Exportaciones (PROCOLOMBIA) (2019) afirma que Santander se perfila como destino internacional de turismo de salud. Dentro de los

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

diversos factores que convierten a la región en un atractivo para los pacientes extranjeros, la entidad resalta, como se ha mencionado a lo largo de la presente investigación, los costos competitivos y los estándares de calidad de los servicios de salud prestados en el departamento. Según la entidad, el registro de turistas desde 2007 hasta la actualidad ha venido en constante aumento en instituciones médicas que atienden estos turistas tales como la Fundación Cardiovascular de Colombia y la UNAB, y cabe resaltar que otro factor de atracción que cobra importancia a la hora de atraer dichos turistas es la experiencia de los pacientes extranjeros que ya han sido tratados y sus testimonios en sus lugares de origen.

Asimismo, el posicionamiento y la ejecución de zonas francas hospitalarias, impulsada por las dos instituciones mencionadas anteriormente, que se constituye en la capital del departamento, es fundamental para mantener y mejorar el liderazgo de la región como destino turístico de salud. En Santander se evidencian grandes ventajas para quienes escogen el territorio como destino turístico dada la variada oferta de servicios y los bajos costos, pero este enfoque también se convierte en una gran oportunidad comercial para los profesionales de la salud, quienes pueden dirigir su ejercicio a esta área con miras a las aseguradoras, clientes finales (pacientes extranjeros) y médicos extranjeros (Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA), 2019).

Para corroborar la importancia del subsector y las ventajas del mismo en el departamento, existen diferentes noticias recientes que permiten identificar esto, tal como menciona Lacouture (2019) en Caracol Radio donde se afirma el avance y desarrollo en torno a los centros médicos y lugares especializados en salud y aumento de número de turistas que visitan el país con motivo de atención médica, lo que ha permitido convertir el desarrollo de la industria del turismo de salud en

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

prioridad y, por ende, el turismo de salud es una oportunidad visible para el país, especialmente para Santander. Otras noticias, como la publicada en Vanguardia (2016), afirma la consolidación del departamento como destino de turismo de salud, con proyecciones de ventas de aproximadamente 300 millones de dólares y la recepción de más de 20.000 pacientes internacionales a partir de la construcción y puesta en funcionamiento del Hospital Internacional de Colombia y las características del mismo. Lo anterior permite que se impulse el turismo de salud en Santander, tal como se afirma en Portafolio (2016), lo cual se ha venido desarrollando con la primera fase del clúster de salud, con el posicionamiento del Hospital Internacional de Colombia y el adelanto de un complejo médico alrededor de este para ratificar las especialidades que se atienden hasta el momento y abrir paso a otras.

8.5 Cadena de Valor Turismo de Salud en Colombia y su Transversalidad en Santander Frente al Posicionamiento en Latinoamérica.

El Plan Sectorial de Turismo (2018-2022) establece sobre el turismo de salud que:

Colombia viene posicionando destinos de forma continuada, en estos segmentos dadas sus ventajas competitivas de costo y excelencia en mano de obra calificada. Igualmente, el desarrollo existente de oferta como spa, el termalismo y la talasoterapia, que cuentan con múltiples atractivos y servicios en diferentes zonas del país, marcan una oportunidad para este tipo de turismo. En el mundo, el sector de bienestar, según el Programa de Transformación Productiva, (PTP, 2016) es un mercado de 438 billones de dólares americanos que crece en promedio a una tasa del 9%.

Con el fin de establecer las competencias que posee el turismo de salud en Colombia, se utiliza la herramienta de análisis interno denominada cadena de valor, la cual permite contextualizar la situación actual de las actividades primarias y de apoyo con el objetivo de validar la generación de valor o ventaja competitiva que posee el país en la prestación de los servicios de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

salud exportables. A partir de esta cadena de valor se presenta el marco de acción dentro del cual surge y se desarrolla el subsector en Santander.

Figura 11.

Cadena de valor turismo de salud en Colombia

	Oferta	Infraestructura	Calidad	Localización	Promoción	Logística interna del país
Actividades Primarias	<ul style="list-style-type: none"> *Servicios de turismo curativo y preventivo (Turismo Médico) *Servicios de turismo de bienestar (Medicina alternativa- emocional, personal y espiritual) *Servicios de medicina estética (facial- corporal) 	<ul style="list-style-type: none"> *Centros de salud estructurados, capacidad instalada en camas hospitalarias, salas de cirugía, equipos e instrumentos médicos de alta tecnología. *Centros estéticos y spas equipados y especializados *Hoteles urbanos y rurales de alto confort *Centros comerciales y restaurantes 	<ul style="list-style-type: none"> *Entidades de salud acreditadas nacional e internacional para prestar servicios médicos como Icontec y la JCI *Profesionalismo de personal médico gracias a la academia *Garantías en tratamientos alternativos 	<ul style="list-style-type: none"> *Ciudades metrópolis en turismo médico (Bogotá- Cali- Medellín- Bucaramanga- Barranquilla) *Regiones estratégicas para turismo alternativo y natural (Boyaca, Santander, Antioquia) *Ciudades con zonas francas de salud 	<ul style="list-style-type: none"> *Medios digitales y físicos que promocionan los servicios de salud, avances, infraestructura profesional y especialidades dentro del país y en el exterior: <ul style="list-style-type: none"> -Página web -Periódicos -Revistas -Ferias y congresos del sector salud y turismo 	<ul style="list-style-type: none"> *En la parte legal facilidad en trámites de ingreso para los turistas de salud, leyes que los amparen durante su estancia. *En transporte amplia cobertura de aeropuertos y terminales en las ciudades principales *Infraestructura vial adecuada dentro de las ciudades *En seguridad apoyada del acuerdo de paz de 2016 y los entes estatales como policía y ejército *En lo tributario, beneficios de exoneración de IVA en paquetes turísticos *En cuanto a la atención en salud el país cuenta con un sistema general de salud
Actividades de Apoyo	Reconocimiento	Colombia es reconocido dentro del sector por la variada oferta de servicios médicos, de bienestar, estéticos y complementarios que pone en el mercado apoyada de la diversidad cultural, social, económica, política, climática y geográfica que poseen sus regiones.				
	Gobernanza y Regulación	Cumplimiento de la reglamentación que rige las entidades prestadoras de salud, garantizadas por los entes reguladores. Integración de diferentes sectores en la coordinación de la atención a pacientes internacionales durante la estancia en el país.				
	Recursos Humanos	Oferta educativa diversificada en programas de salud colocando profesionales de alto nivel en mercado nacional, también en carreras administrativas que permite cubrir la gestión de procesos de estas áreas en las entidades que integran el sector. Oferta actual de un 60% de profesionales en medicina bilingües.				
	Tecnología y Sistemas de Información	Equipamiento médico y estructural desarrollado con tecnología de punta en medicina, se encuentra falencias debido a la falta de software seguimiento y control para recopilar la información pertinente del turismo médico				
	Costos	Los servicios de turismo de salud son competitivos en el país a nivel de costos, los servicios que se ofertan pueden actualmente variar entre el 30% y el 50% menos respecto a los costos del mismo en Estados Unidos.				
	Inversión	Impulsada desde hace una década por el gobierno dado el crecimiento potencial del sector otorgando incentivos tributarios a inversionistas extranjeros y nacionales				
	Gestión Comercial	Las estrategias comerciales y de venta en los centros médicos y estéticos están enfocadas en brindar una experiencia satisfactoria respecto a los servicios y estadia, para lo cual colocan a disposición del paciente el acompañamiento durante la estadia				

Valor agregado

Turistas de Salud

Turistas de Salud

El logro que tiene actualmente la región en cuanto a la eficiencia de la atención en los servicios de salud se dio inicialmente gracias a la necesidad de modernizar estos servicios en términos de tecnología, innovación e infraestructura por parte de un grupo de médicos santandereanos. Esto permitió alcanzar diversos avances en el sector de la salud que, a su vez,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

facilitaron el desarrollo de actividades económicas asociadas a este como el turismo de salud, y este se evidencia como una nueva fuente de auto sostenimiento y financiación para las entidades partícipes en el subsector al ser un modelo de negocio que deja un balance positivo respecto a los ingresos del sector salud y turismo de la región.

El grado de excelencia de la salud en Santander se ha reflejado en las acreditaciones de alta calidad que han obtenido sus principales centros médicos y facultades académicas, transformándose así en un destino atractivo para realizar procedimientos y tratamientos clínicos a precios competitivos, o invertir en compañías en este rubro, cuyos planes son continuar su crecimiento exportando sus productos y servicios a los mercados de América Latina. El sector salud en Santander se ha constituido a partir del trabajo de la triple hélice, con tan buen resultado que la internacionalización de los servicios de salud en el departamento ha ido lográndose, paulatinamente, a través de dos de sus instituciones más importantes, Zona Franca Permanente Especial FOSUNAB y el Hospital Internacional de Colombia - Fundación Cardiovascular de Colombia –ambas zonas francas de salud-. Actualmente éstas atienden pacientes de Ecuador, Aruba, Curazao, Panamá, Estados Unidos, Alemania e Inglaterra, entre otros países (Invest in Santander, s.f.).

La importancia mencionada se ve reflejada en iniciativas como la marca de ciudad “Bga te activa”, creada como marca de ciudad para Bucaramanga, esta marca cuenta con la certificación de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional. El liderazgo de esta iniciativa lo tienen el Instituto Municipal de Cultura y Turismo y la Alcaldía de Bucaramanga. “Este es un distintivo que sirve como prueba de que los productos o servicios que ofrecemos cumplen con las normas específicas y tienen un estándar de calidad para poder promoverlos” (Vanguardia, 2019). Lo anterior permite a la ciudad tener un distintivo para dar a conocer y promover los servicios que ofrecen los sectores estratégicos de desarrollo de Bucaramanga y su Área Metropolitana.

Los pilares que fundamentan la marca de ciudad “Bga te activa” son el engranaje productivo ligado a la educación, la salud y el turismo que ofrece la región, por lo tanto, el turismo de salud cuenta con un alto grado de importancia y repercusión dentro de los sectores estrategas

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

de desarrollo y competitividad departamental, dado que interconecta a dos de los tres pilares mencionados. Con el fin de promocionar los aspectos más destacables de los pilares la página web de Bga te activa designó una sección dedicada al turismo internacional y se encuentra la guía para el paciente internacional. Dentro de la sección se encuentra la información sobre acreditaciones y calidad del servicio prestado en las grandes instituciones de salud referentes del área metropolitana de Bucaramanga, como la Fundación Oftalmológica de Santander y la Fundación Cardiovascular de Colombia, convirtiendo a la marca en un punto de referencia e informativo para los pacientes que elijan Santander como destino de turismo médico (Bga te activa -Marca de ciudad, s.f.).

9. Conclusiones

Como resultado del seminario de investigación “Impactos Socioeconómicos del Turismo de Salud en Colombia y su Posicionamiento Frente a los Países Latinoamericanos” se concluye en cuanto a la temática de investigación que:

- Con relación al objetivo general planteado en el seminario de investigación que tuvo como finalidad: “describir los impactos sociales y económicos que genera el turismo de salud en otros sectores productivos en Colombia, a partir de las lecturas y estudios seleccionados durante el desarrollo del seminario de investigación, mediante los cuales sea posible la identificación de estrategias competitivas que posicionen al país frente al contexto latinoamericano” y que a su vez da respuesta a la pregunta de investigación; se logró cumplir, mediante la identificación de indicadores socioeconómicos, como unidad de medida de los impactos encontrados en informes y artículos seleccionados, que permiten

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

reconocer los alcances, cobertura y resultados; destacando como indicadores influyentes del subsector: acreditaciones de calidad, densidad de camas hospitalarias y salas de cirugía, densidad de médicos, profesionalización y especialización, nivel de bilingüismo, extensión de infraestructura clínica, inversión privada, ranking de clínicas y hospitales en Latinoamérica, flujo turístico, costos de los servicios de salud exportables, cobertura del sistema de salud y diversificación de servicios según tipologías de turismo de salud; los cuales determinan el posicionamiento y ventajas de Colombia como país oferente en turismo de salud.

- A partir de la prestación de los servicios de salud exportables, se encuentran aspectos positivos de tipo sociocultural ligados en su desarrollo, del cual se destaca el fomento de la formación académica de la sociedad en las diversas disciplinas al que impacta el subsector, como la salud, turismo, administración, investigación, tecnología y demás líneas profesionales que se relacionan. Y a su vez, es importante mencionar que los efectos que conlleva tener una sociedad educada, son ambiciosos y visionarios para el crecimiento de la economía, asimismo promueve el cuidado de los recursos naturales y el sentido de pertenencia para con el país.
- Las estrategias identificadas en el desarrollo del seminario de investigación en pro del posicionamiento de Colombia frente a los demás países oferentes de turismo de salud en Latinoamérica son: el afianzamiento y la cooperación entre entidades públicas y privadas; la creación de una red colaborativa interregional por parte de las instituciones médicas, consolidación del clúster de salud mediante la inclusión de MiPymes del sector como farmacias, tiendas naturistas entre otras, y la creación de un modelo de negocio que

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

satisfaga todas las necesidades del turista de salud durante su estadía, el cual contemple un portafolio integral de servicios y productos que impulse diferentes sectores de la economía.

- El total de los ingresos generados por turismo de salud a nivel mundial, según los indicadores de promoción se establece que un 81,12% es captado por los servicios y productos relacionados al turismo de bienestar; esto a razón de la alta influencia que los medios de comunicación digitales vienen ejerciendo en la sociedad desde inicios de siglo, mediante la masiva publicidad que busca concientizar a las personas sobre la importancia de los cuidados de la salud mental y corporal, promocionando así tratamientos a partir del contacto con la naturaleza como terapias de relajación, yoga, medicina alternativa que se caracteriza por no tener compuestos químicos, tratamientos antiestrés y de manejo de sobrepeso, entre otros. Asimismo, y con base en los antecedentes de recepción de turistas de bienestar en Colombia que abarcan más del 80% del total de los turistas de salud, se evidencia el gran potencial que posee el país en esta categoría gracias a la diversidad geográfica, natural y cultural.
- La incursión en la oferta del portafolio de servicios relacionados con el turismo de salud por parte de los entes hospitalarios en Colombia emerge hace más de una década como una solución competitiva frente a la necesidad de optimizar indicadores de liquidez y rentabilidad, para lo cual se ven inmersos en la búsqueda de alternativas de auto sostenimiento y financiamiento. Para lo tanto la línea de servicios de salud a pacientes internacionales surge como una atractiva e innovadora estrategia que contrarresta los impactos de las deficiencias y condiciones complejas que a lo largo de los últimos años se han presentado en el sistema de salud.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- El camino que Colombia tiene para potencializar su competitividad a partir del aumento en la recepción de pacientes internacionales es retador y ambicioso, teniendo en cuenta que a nivel mundial el turismo de salud moviliza ingresos por encima de los 60 mil millones de dólares, de los cuales una cuarta parte son recibidos por países oferentes de América Latina, donde se destacan Costa Rica, México, Brasil, República Dominicana y Colombia. En pro de estas cifras, el país tiene proyectado para el año 2032 atraer por lo menos 2,8 millones turistas de salud que generen ingresos cerca de los 6,3 mil millones de dólares a través de la amplia oferta del turismo curativo, preventivo, estético y de bienestar; impulsando el turismo médico, categoría que desde la última década ha aumentado la inversión con el objetivo de posicionar el mayor número de instituciones a nivel internacional, apoyada de los incentivos otorgados por el gobierno y el constante desarrollo tecnológico e investigativo la rama de la medicina.
- Los principales factores de atracción de pacientes de turismo médico en Colombia están relacionados con los costos competitivos, calidad de los servicios de salud, experiencia profesional, diversificación en la oferta de especialidades, calidad en la atención y avances de tipo investigativo y tecnológico en medicina de alta y baja complejidad; donde se resalta que la medicina de alta complejidad comprende procedimientos y tratamientos de alto riesgo como trasplantes de órganos, cirugías del corazón y diagnósticos complejos como los oncológicos, y la medicina de baja complejidad, por su parte, se enfoca en procedimientos ambulatorios como las cirugías estéticas.
- En el año 2010 el gobierno desarrolló el Plan de Negocios del Sector de Turismo de Salud (PNSTS) como estrategia de fortalecimiento y de resultado para el largo plazo del turismo de salud, que se enmarca en cuatro pilares: la profesionalización de recurso humano

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

especializado, capacitado y bilingüe; mecanismos de incentivos para aumentar la inversión enfocada en la creación de zonas francas, y minimizar y facilitar los trámites que se deben realizar para el ingreso de turistas de salud; crear lineamientos en la cadena productiva donde se encuentra el sector salud, el turismo, la academia y el gobierno; realizar una estrategia comercial con base en visibilizar la acreditación y calidad de los servicios prestados.

- El turismo de salud se cataloga como un subsector articulador al movilizar diferentes sectores productivos de la economía como lo son la construcción, educación, transporte, turismo convencional, financiero, hotelero, de alimentos, publicidad, tecnología, y comercio y consumo. Lo anterior es posible dadas las necesidades requeridas por los turistas de salud, que parten del servicio de salud y se complementan con los demás sectores mencionados para cumplir con las expectativas para él y sus acompañantes y que generen una experiencia integral y de plena satisfacción que abarca desde la estadía y alimentación hasta la visita a lugares y facilidades de pago.
- A partir de la cadena de valor de turismo de salud se ratifica que Colombia cuenta con la cobertura y capacidad de ofertar servicios de las cuatro tipologías del subsector, lo que permite aumentar la competitividad frente a los demás países; existen cinco ciudades referentes donde se exportan servicios de salud, destacadas por tener la infraestructura clínica demandada, que permite al país ofrecer múltiples alternativas a los turistas de salud; la diversificación en la oferta de programas de salud por parte de las instituciones de educación superior ha permitido la profesionalización y capacitación del recurso humano del sector, a su vez, este aspecto promueve la acreditación de las instituciones de salud oferentes y genera tranquilidad a los turistas gracias a las garantías que conlleva realizarse

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

los procedimientos y tratamientos médicos en estas; el país ofrece beneficios tributarios para los paquetes turísticos que adquieren los visitantes extranjeros, asimismo, exoneración de tributos a las zonas francas de la salud para la inversión extranjera y nacional que fortalecen el sector; consolidación de los clúster de salud en las cinco principales ciudades que permite un sistema integral en la prestación de los servicios de salud. Por otra parte, mediante la herramienta también se encuentran falencias en el sistema de seguridad e imagen del país en el exterior, nivel de bilingüismo tanto en los profesionales como en la sociedad en general, y estrategias de mercadeo que permitan dar a conocer los servicios de salud que ofrece el mercado nacional.

- Durante los últimos años la imagen del país a nivel internacional ha mostrado cambios positivos, promovidos por diferentes sectores como lo son la oferta de servicios a partir del turismo de salud, que ha sido jalonado por los avances en investigación médica y la potencialización de los recursos naturales, siendo estos algunos de los motivos de atracción de miles de turistas en el mundo; puesto que en el pasado los aspectos negativos como la inseguridad, la violencia y el narcotráfico eran los principales focos de reconocimiento, factores que fomentaban el estancamiento de las actividades económicas, sociales y culturales que dejaban al país en una condición de subdesarrollo.
- Santander es una región referente en turismo médico en Colombia y Latinoamérica gracias a la experiencia y la calidad en los procedimientos y tratamientos médicos de alta complejidad, diversidad en el portafolio de especialidades, estructura médica y tecnológica, costos accesibles y profesionales altamente calificados que posicionan a la región por la calidad, atención, seguridad y servicio. Donde se resalta su capacidad para proveer las herramientas e insumos físicos, intelectuales y estructurales necesarios para atender el

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

servicio de forma íntegra; y la existencia de ventajas competitivas complementarias como la excelente oferta educativa para profesionales de la salud, que convierten a la academia en un sector de acompañamiento vital para su fortalecimiento; el desarrollo de la infraestructura clínica y hospitalaria, apoyado por el sector constructor que se cataloga en la actualidad como uno de los sectores potencia y generador de empleo en el departamento; y la multiplicidad en la oferta de comercios ligados al clúster de salud como farmacias, distribuidoras de medicamentos, aseguradoras, entre otras, que finalmente conforman un gran eslabón económico y productivo en Santander.

- El trabajo de campo deja en evidencia el potencial que Santander tiene en la incursión del turismo de salud, con el acercamiento a las instituciones de salud se identificaron los atributos que como región se pueden aportar al país en turismo médico y que la convierten en referente a nivel nacional y de Latinoamérica. A partir del benchmarking, como herramienta de análisis empresarial, se reafirman los niveles de competitividad que la FOSCAL y la FVC han construido y consolidado a lo largo de su trayectoria en cuanto a investigación, acreditaciones, cobertura e infraestructura hospitalaria, y profundización por especialidades. Además, se destaca el modelo de atención que estas instituciones ofrecen a pacientes internacionales como valor agregado a los servicios de salud, es un protocolo exclusivo y adaptativo a las necesidades individuales del turista de salud ejecutado directamente por el área de servicios internacionales. Por otra parte, la clínica del Pinar y Priority Clínica Dental, son la muestra de la incursión de MiPymes en el subsector, en las cuales se evidencia una atención personalizada con contacto directo entre el profesional de la salud y el paciente extranjero gracias al tamaño y estructura administrativa que poseen estas empresas, esta relación a su vez, se convierte en el mecanismo información más fiable

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

para los turistas y sus acompañantes en la recomendación de lugares y actividades que potencializan el turismo local y regional. Según estas entidades, otro aspecto fundamental en la elección de Bucaramanga y su área metropolitana como destino es la baja segregación social que se presenta y las características culturales de sus habitantes en cuanto a atención y amabilidad.

10. Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones que, desde el punto de vista como gestores empresariales, se proponen para la potencialización y posicionamiento de Colombia como país oferente en servicios de turismo de salud frente a Latinoamérica a través de estrategias y mecanismos que lleven a optimizar y perfeccionar procesos y actividades internas y externas ligadas a las instituciones prestadoras de servicios de salud, el gobierno y las empresas de sectores complementarios.

- Actualmente las estrategias de mercadeo dirigidas hacia entidades internacionales, como aseguradoras, ministerios de salud y otros centros de salud, se han impulsado como iniciativa privada por parte de las clínicas y profesionales de la salud de Colombia, esto ha generado convenios o acuerdos que permiten el aumento de los turistas de salud, ya que estos se basan en focalizar las necesidades puntuales de los servicios médicos que mayor se demandan en los países involucrados. Sin embargo, es necesario crear una estrategia comercial de reconocimiento nacional que genere un panorama integral mediante la muestra de un portafolio que dé a conocer todos los actores y servicios que intervienen en el turismo de salud de las diferentes regiones del país ante sociedades internacionales. Por lo anterior y con el fin de incentivar el posicionamiento del país a nivel internacional, se

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

plantea que el Estado incluya herramientas de mercadeo como apoyo al Plan de Negocios del Sector de Turismo de Salud (PNSTS) utilizando como soporte los acuerdos comerciales existentes con algunos países objetivo, por ejemplo, que a partir de la gestión gubernamental se auspicien proyectos como ferias y convenciones internacionales del sector salud, donde dicha gestión tendría como finalidad que los profesionales por medio de programas de capacitación y transferencia de conocimiento expongan la amplia oferta y los avances en materia de medicina que tiene el país y, a su vez, dejen a disposición de la comunidad internacional los servicios de salud que integran el portafolio el turismo de salud.

- Con el objetivo de que los profesionales e instituciones de salud brinden información relevante, completa y actualizada sobre la diversidad de servicios médicos que se ofertan en el país a pacientes internacionales y nacionales, y en busca de que esta información se convierta en el insumo principal para referenciar una región, una institución o un profesional con base en la experiencia y reconocimiento; se propone la creación de una revista de salud digital administrada y editada por un equipo de comunicación conformado por los líderes de mercadeo de las instituciones prestadoras de servicios de salud que bajo el esquema de trabajo mancomunado, genere conectividad interregional e interinstitucional, la cual permita dar a conocer las primicias de los aspectos relacionados con sus servicios, investigación, desarrollo tecnológico, avances en procedimientos especializados y calidad de los mismos, tales como nuevos tratamientos, trasplantes o acreditaciones.
- Con el objetivo de que los clúster de salud regionales logren su consolidación y permanencia, se recomienda a las Cámaras de Comercio y a las instituciones de apoyo,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

quienes son las encargadas de fomentar los mecanismos de fortalecimiento empresarial, la inclusión de las pequeñas y medianas empresas del clúster de salud (aseguradoras, EPS, IPS, centros de salud, farmacias, distribuidoras de insumos y de equipamiento) y del sector de educación (universidades y centros académicos), lo cual permita fortalecer las sinergias entre las mismas instituciones de acuerdo con sus potencialidades individuales y colectivas que genere un crecimiento sostenido a todo nivel empresarial.

- Dentro de los impactos evidenciados de la práctica del turismo de salud en Santander y Colombia se resaltan los concernientes a educación y cultura. Si bien estas áreas se catalogan como la fuente intelectual y profesional del recurso humano, también son responsables de mantenerlas activas y vigentes para evitar el rezago del subsector en materia de investigación y, por el contrario, lograr avances como mínimo a la par con las necesidades del mercado y como estrategia cumplir con las expectativas de ser pioneros al siempre ir un paso adelante, de tal manera que se fomenten a partir de su desarrollo ventajas competitivas difíciles de igualar por otros países oferentes del turismo de salud. A partir de esta premisa se propone afianzar el trabajo en equipo entre las universidades y centros académicos públicos y privados y las instituciones prestadoras de salud consolidando el direccionamiento, acompañamiento y seguimiento frecuente en materia de investigación donde se aporten temáticas actuales e ideas innovadoras para que sean desarrolladas a través de semilleros, proyectos investigativos y prácticas, siendo las instituciones de salud los que lideran a los estudiantes y futuros profesionales. De esta manera, promover el interés individual y colectivo desde las diferentes especialidades de la medicina.
- En concordancia con la competitividad de los servicios de salud ofertados en el país basado en la optimización de costos que permiten brindar precios atractivos y bajos en el mercado

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

nacional y extranjero, aspecto que actualmente caracteriza la oferta de turismo médico y que en la última década ha sido impulsado por los beneficios tributarios otorgados a las zonas francas de salud representadas en las grandes instituciones clínicas y complejos médicos de las principales regiones del país, y con el ánimo de ampliar la cobertura que facilite y promueva el emprendimiento del sector de la salud desde la inversión, se propone al gobierno impulsar desde el Ministerio de Salud y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la consolidación de acuerdos comerciales entre gobiernos de países líderes en importación de maquinaria, instrumentación y equipamiento de alta tecnología con el fin de que impacten en la minimización de impuestos arancelarios, costos tributarios y trámites legales que beneficien al segmento de profesionales independientes y empresas privadas de pequeña y mediana escala del sector salud.

- Actualmente el sistema de salud en Colombia no cuenta con el desarrollo tecnológico a nivel sistémico-operativo que permita llevar el registro, control e historia médica de los turistas de salud que se reciben en el país, aspecto negativo que hasta la fecha ha restringido la obtención, clasificación y análisis de información por parte de los entes públicos y privados encargados de la recolección de datos que desarrollen estudios propios del sector; esta falencia también inhibe directamente en el desarrollo estratégico del turismo de salud tanto de las entidades gubernamentales como de las privadas. Ahora, con el fin no solo de suplir esta debilidad sino también de brindar confianza, organización y seguridad a los pacientes internacionales que visitan el país mediante la optimización de procesos operativos, se propone la creación e implementación de un software de registro especializado y unificado que funcione para todas las entidades y áreas de la salud a nivel nacional, el cual permita obtener información en tiempo real, llevar históricos de cifras,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

analizar datos de tipo social, cultural y económico que generen las estadísticas del subsector; dado que el manejo y disponibilidad de la información hoy por hoy constituyen uno de los activos intangibles más valorados por las empresas.

- Con el fin de potencializar tres de los sectores competitivos de Santander (Educación, Turismo y Salud), se resalta el desarrollo digital que el Instituto Municipal de Cultura y Turismo con el apoyo de la Alcaldía de Bucaramanga realizaron mediante la creación de la marca de ciudad BGA TE ACTIVA, que a modo informativo busca mostrar al mundo las ventajas y beneficios que posee la región en estos sectores. Empero, el alcance de esta estrategia está limitado actualmente dado que su reconocimiento es muy bajo tanto en Santander como en las demás regiones del país y aún menos en el exterior. Por ende, se plantea como solución a esta debilidad una campaña promocional virtual y física a nivel regional, nacional e internacional, donde a través de comerciales televisivos, publicidad en revistas y periódicos y participación en ferias y eventos comerciales en otros países. Por otra parte, para el fortalecimiento de la marca se recomienda a los entes encargados la inclusión de las pequeñas y medianas empresas de los sectores implicados que fomenten el crecimiento equilibrado de la economía regional, dado que al día de hoy se proyectan en la página web a las entidades más grandes, reconocidas y, en algunos casos, de precios elevados, lo que podría impactar negativamente al ser ofertas de difícil acceso dada la capacidad adquisitiva de gran parte de la población.
- Teniendo en cuenta que en la actualidad el modelo de servicio que prestan las instituciones de salud a pacientes internacionales está enfocado en satisfacer la necesidad médica motivo primordial por el que se trasladan los turistas; sin embargo, se resalta el trabajo y esfuerzo que algunas de las instituciones han implementado como valor agregado brindando

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

asesoría y direccionamiento en las necesidades referentes a los servicios de transporte y hotel. Además, desde el sector de turismo las agencias de viaje manejan un portafolio de servicios orientado a las necesidades de turismo de aventura, cultural y convencional que en su mayoría de veces integra alimentación y transporte. Lo anterior evidencia la eficiencia de la labor de cada sector, pero a su vez crea y fomenta la necesidad de establecer, ya sea mediante la constitución de una empresa formal o un desarrollo digital, la contratación en un solo sitio de servicios que ofertan los diferentes sectores que están inmersos en las actividades que demandan los turistas de salud durante estancia en la región de Santander. Por lo tanto se propone un modelo de negocio que permita ofrecer una experiencia integral por medio de la orientación y contratación de servicios, logrando transversalidad entre ellos para facilitárselos al turista de salud de tal forma que genere plena satisfacción, donde la oferta de este modelo está basado en la atención personalizada y adecuada a las necesidades puntuales, es decir, que el paciente encuentre en esta empresa desde los centros de salud para tratarse, alimentación para cumplir la dieta estipulada en el tratamiento, profesionales para acompañamiento de recuperación o posoperatorio de ser necesario, transporte privado o colectivo según la preferencia, agendamiento del itinerario de viaje según costos que esté dispuesto a pagar, organización de visitas a lugares turísticos, traductores, servicios de farmacia, y servicios de domicilio hasta tramitología legal que necesiten para aumentar su estadía o para su viaje de regreso. Este modelo busca fomentar el crecimiento económico en todos los niveles de la industria de los sectores mencionados, puesto que dentro de la estrategia buscará tener proveedores de medianas, pequeñas y grandes ofertas para contar con diversificación. Con el fin de mostrar una aproximación

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

del modelo de negocio propuesto, se utilizó la herramienta de innovación empresarial conocida como modelo Business Canvas, el cual se expone en el siguiente lienzo:

Figura 12. Lienzo canvas para modelo de negocio propuesto del turismo de salud



- Como actividad de promoción cultural y comercial se recomienda la creación e implementación de un city tour que complemente el proyecto de competitividad “Bga te activa” patrocinado por la Alcaldía de Bucaramanga a través del Instituto Municipal de Cultura y Turismo donde de la mano del turismo convencional logre gestionar un recorrido estratégico por Bucaramanga y su área metropolitana que permita a turistas extranjeros y nacionales reconocer los lugares, eventos y episodios característicos; con el objetivo de impulsar los pilares del proyecto (educación, turismo y salud) se propone dar a conocer el

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

turismo de salud ofertado en la región, mediante la divulgación de información puntual sobre reconocimientos, noticias y avances logrados por algunas instituciones prestadoras de salud para así generar recordación e interés en los turistas, que en el mediano y largo plazo impacten en el aumento de pacientes internacionales que movilicen el turismo médico y las economías adversas.

- La metodología del seminario de investigación alemán bajo la cual se realizó el proyecto permitió desarrollar y fortalecer las aptitudes de los integrantes en cuanto a análisis y comprensión de información primaria y secundaria, que permitieron cumplir a cabalidad el alcance de los objetivos planteados, además gracias a la distribución de roles durante las diferentes sesiones del seminario se logró consolidar el trabajo en equipo y la apropiación de la temática de estudio por parte de cada uno de los integrantes, permitiendo enriquecer el conocimiento intelectual, profesional y personal.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, J. A. (2019). Entrevista a directivos de instituciones de salud en el área metropolitana de Bucaramanga. (A. I. Peñaloza Bermúdez, H. U. Garzón Amado, I. M. Herrera Orduz, & M. A. Corzo Cuevas, Entrevistadores)
- Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA). (2014). *Informe de inversión extranjera directa en Colombia*. Bogotá. Obtenido de http://www.procolombia.co/sites/default/files/reporte_de_inversion_-_2014.pdf
- Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA). (2019). Santander se perfila como destino internacional de salud. Obtenido de <https://procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila-como-destino-internacional-de-salud>
- Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA). (s.f.). *Directorio Clínicas. FOSCAL*. Obtenido de <https://procolombia.co/salud-colombia/industria-salud-colombia/directorio-clinicas/foscal>
- Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA). (s.f.). *Directorio Clínicas. Fundación Cardiovascular de Colombia*. Obtenido de <https://procolombia.co/salud-colombia/industria-salud-colombia/directorio-clinicas/fundacion-cardiovascular-de-colombia>
- Agencia del gobierno de Colombia para las exportaciones (PROCOLOMBIA, antes PROEXPORT). (2009). *Sector turismo de salud*. Bogotá. Obtenido de https://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/230_Sector%20Turismo%20de%20Salud%202009-09-10.pdf
- América Economía . (2019). Ránking de clínicas y hospitales: Estos son los mejores de Latinoamérica 2019. *América Economía*. Obtenido de <https://clustersalud.americaeconomia.com/gestion-hospitalaria/ranking-de-clinicas-y-hospitales-estos-son-los-mejores-de-latinoamerica-2019>
- Arias Aragonés, F. J., Caraballo Payares, A. M., & Matos Navas, R. E. (2012). El turismo de salud: conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. *Clío América*, 6(11), 72-98. doi:<https://doi.org/10.21676/23897848.440>
- Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas. (2017). *Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas*. Obtenido de Máxima acreditación internacional: para el Centro Médico Imbanaco: <https://achc.org.co/maxima-acreditacion-internacional-para-el-centro-medico-imbanaco/>
- Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas. (2019). *24 Hospitales y clínicas colombianos entre los mejores de América Latina*. Obtenido de <https://achc.org.co/24-hospitales-y-clinicas-colombianos-entre-los-mejores-de-america-latina/>.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Banco de Comercio Exterior de Colombia (Bancoldex). (2014). *Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica del sector a corto, mediano y largo plazo y propuesta de acciones entre el sector público y privado para incrementar la productividad*. Bogotá: ANDI. Obtenido de http://www.andi.com.co/Uploads/PlanNegocios_Turismo_Salud.pdf
- Barajas, Y. R. (31 de 12 de 2017). Turismo, industria e innovación, las apuestas de Santander para el 2018. *Vanguardia Liberal*. Obtenido de <https://www.vanguardia.com/economia/negocios/turismo-industria-e-innovacion-las-apuestas-de-santander-para-el-2018-EDVL420150>
- Barretto, M. (2007). *Turismo y Cultura. Relaciones Contradicciones y Expectativas*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de <http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoeedita/PSEedita1.pdf>
- Barriga Castro, A. M., Farías Villarraga, M. L., Ruiz Barreto, Á. L., Sánchez Victoria, A. J., & Jiménez Barbosa, W. G. (2011). Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia. *Ciencia y Tecnología para la Salud Visual y Ocular*, 9(1), 125-137.
- Bga te activa -Marca de ciudad. (s.f.). *Bga te activa*. Obtenido de Guía del paciente: <https://www.bgateactiva.com/guia-del-paciente>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017-A). *Informe Clúster Salud. Estructura y Dinámica de la Salud Santander*. Bucaramanga. Obtenido de https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/cluster_salud/2017/estructura_dinamica_salud.pdf
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017-B). *Informe Clúster Salud. Iniciativa Clúster de la Salud*. Obtenido de https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/cluster_salud/2017/iniciativa_cluster_salud.pdf
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017-C). *Informe Clúster Salud. ¿Por qué salud?* Obtenido de https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/cluster_salud/2017/por_q_salud.pdf
- Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2018). *Actualidad Económica*. Obtenido de <https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2018/Restaurantes%20AMB%202017.pdf>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga, & SITUR Santander. (2019). *Turismo en Santander. Indicadores Abril 2019*. Obtenido de https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/turismo/turismo_abril_2019.pdf

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Causado-Rodríguez, E., Mojica-Cueto, A., & Charris-Fontanilla, A. (2018). Clúster de turismo de salud en Colombia: referentes para la competitividad. *Duazary: Revista Internacional de Ciencias de la Salud*, 15(3), 307-323. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/2389783X.2423>
- Clinica El Pinar. (s.f.). *Quienes somos- Nosotros*. Obtenido de <https://www.clinicaelpinar.co/s15/quienes-somos/nosotros>
- Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule. (s.f.). *Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule*. Obtenido de Historia: <https://www.foscal.com.co/institucion/historia/>
- Clínica Fundación Oftalmológica de Santander Carlos Ardilla Lule. (s.f.). <http://www.foscal.com.co/institucion/historia/>. Obtenido de <http://www.foscal.com.co/>
- Cluster Santander. (2019). Nueva ruta aérea directa Bucaramanga - Fort Lauderdale. Obtenido de <http://clustersantander.com/noticias-y-novedades/noticias-generales/nueva-ruta-aerea-directa-bucaramanga-fort-lauderdale/>
- Cluster Santander. (s.f.). *Cluster Santander*. Obtenido de Cluster Salud: <http://clustersantander.com/bienvenido-cluster-salud/>
- Colombia Productiva. (2016). *Plan de transformación productiva- PTP*. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/ptp-sectores/historico/turismo-salud>
- Colombia Productiva. (2016). *Plan de transformación productiva- PTP*. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/ptp-sectores/historico/turismo-salud>
- Cornejo, M. P. (2019). Entrevista a directivos de instituciones de salud en el área metropolitana de Bucaramanga. (A. I. Peñaloza Bermúdez, H. U. Garzón Amado, I. M. Herrera Orduz, & M. A. Corzo Cuevas, Entrevistadores)
- De la Puente, M. (2015). Sector del turismo de salud: caso de Colombia. *Revista de Economía del Caribe*(16), 129-161. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/ecoca.16.7226>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2014). *Plan Estadístico para el Sector Turismo en Colombia*. Bogotá. Obtenido de http://www.siturpcc.com/wp-content/uploads/2016/07/Plan-Estad%C3%ADstico-de-Turismo-21-11-2014_VF.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2017). *Cuenta Satélite de Cultura Nacional*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuenta-satelite-de-cultura-en-colombia/cuenta-satelite-de-cultura-nacional>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2019). *Boletín Técnico Cuenta Satélite de Turismo. Años 2017 provisional y 2018 preliminar*. Bogotá. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/turismo/Bol_tec_CST_2017prv-2018pre.pdf

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Departamento Nacional de Planeación. (2007). *Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010. Estado Comunitario: desarrollo para todos*. Bogotá. Obtenido de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/PND_Tomo_1.pdf
- Entrepreneur. (2012). *Entrepreneur*. Obtenido de Qué es benchmarking: <https://www.entrepreneur.com/article/265507>
- Estrategia Negocios. (2012). *Turismo medico: Un negocio que rebosa de salud*. Obtenido de <https://www.turismomedico.org/turismo-medico-un-negocio-que-rebosa-de-salud/>
- Estupiñán, S. (2019). Entrevista a directivos de instituciones de salud en el área metropolitana de Bucaramanga. (A. I. Peñalosa Bermúdez, H. U. Garzón Amado, I. M. Herrera Orduz, & M. A. Corzo Cuevas, Entrevistadores)
- Felix de Godoi, A. (2008). El turismo de salud: Una visión de la hospitalidad mundial. *El Hospital*. Obtenido de <http://www.elhospital.com/temas/El-turismo-de-salud,-Una-vision-de-la-hospitalidad-mundial+8066855?pagina=1>
- Forestieri Bustos , K. T. (2012). *Turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia*. Bogotá: Universidad EAN.
- Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV). (2019). *Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV)*. Obtenido de La Joint Commission International certifica que el Instituto Cardiovascular de Colombia brinda la mejor y más completa atención de Latinoamérica en falla cardíaca: <http://www.fcv.org/corp/noticias/prensa/137-la-joint-commission-international-certifica-que-el-instituto-cardiovascular-de-colombia-brinda-la-mejor-y-mas-completa-atencion-de-latinoamerica-en-falla-cardiaca>
- Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV). (s.f.). *Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV)*. Obtenido de Nuestra Historia: <http://www.fcv.org/site/oficina-de-servicios-internacionales/servicio-internacionales/nuestra-historia-internacional>
- Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV). (s.f.). *Servicios internacionales. Portafolio de servicios personalizados*. Obtenido de <http://www.fcv.org/site/oficina-de-servicios-internacionales/servicio-internacionales/portafolio-de-servicios-personalizados>
- Fundación Cardiovascular de Colombia. (s.f.). *Servicio de cirugía- salas de cirugía*. Obtenido de <http://www.fcv.org/site/servicio-de-cirugia-hic/salas-de-cirugia/salas-de-cirugia>
- Fundación Santa Fe de Bogotá. (s.f.). *Certificaciones y acreditaciones*. Obtenido de <https://www.fsfb.org.co/wps/portal/fsfb/inicio/acercadefsb/valor-superior/sectionItem/certificaciones-y-acreditaciones>
- Global Health Intelligence. (2019). *Hospirank Los hospitales mejor equipados en Colombia 2019*. Florida.
- Gobernación de Santander. (01 de agosto de 2018). *Nos Une* . Recuperado el 27 de agosto de 2018, de <http://www.santander.gov.co/index.php/actualidad/item/2682-llega-la-10-version-del-festival-internacional-de-cine-de-santander-fics>

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Gómez García, C. A. (2017). Turismo en salud: ¿una forma de medicalización de la sociedad? *Revista Lasallista de Investigación*, 14(2), 51-64.
doi:<http://dx.doi.org/10.22507/rli.v14n2a5>
- González, M. C. (2017). Llegada de turistas de salud crece 23% anual. *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/llegada-de-turistas-de-salud-crece-23-anual-509087>
- Hernández, L. (2011). Un poco de Historia del Turismo Médico. *Turismo en Salud*. Obtenido de <https://turismosalud.wordpress.com/2011/03/31/un-poco-de-historia-del-turismo-medico/>
- International Tourism Consulting Group. (2013). El Turismo Médico, un mercado que crece en Latinoamérica. *Health & Wellness News*. Obtenido de http://news.hwgroup.com.ar/p_250/el-turismo-medico-un-mercado-que-crece-en-latinoamerica.html
- Invest in Santander. (s.f.). *Invest in Santander*. Obtenido de Sector Salud: <http://www.investinsantander.co/secciones-34-s/sector-salud.htm>
- ISOTools. (2013). *ISOTools*. Obtenido de Acreditación en Salud y Certificación según la norma ISO 9001: <https://www.isotools.org/2013/09/04/acreditacion-en-salud-y-certificacion-segun-la-norma-iso-9001/>
- Joint Commission International. (2011). *Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International*. Joint Commission Resources.
- Lacouture, M. C. (2019). Turismo para la salud, la vanidad y el bienestar. *Caracol Radio*. Obtenido de https://caracol.com.co/radio/2019/04/11/economia/1555014642_290411.html
- Martínez, V. C. (05 de 09 de 2019). Turismo médico en Colombia movería \$615.300 millones. *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/turismo-medico-en-colombia-moveria-615-300-millones-533299>
- McKinsey & Company . (2009). *Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia Informe final sector Turismo de Salud*. Bogotá.
- McKinsey. (2010). *Informe de modelo de demanda de turismo de salud para 2015*. Argentina.
- Ministerio de Comercio, I. y. (2010). *Política de transformación productiva: un modelo de desarrollo sectorial para Colombia*. Bogotá. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/CONPES/Econ%C3%B3micos/3678.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). *Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia*. Bogotá. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d2daa27f-c1a5-491e-b4df-34c8ef450e46>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022. Turismo: el próposito que nos une*. Bogotá. Obtenido de

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- News, I. T. (2013). El Turismo Médico, un Mercado que Crece en Latinoamérica. *Health&WellnessNEWS*. Obtenido de http://news.hwgroup.com.ar/p_250/el-turismo-medico-un-mercado-que-crece-en-latinoamerica.html
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Obtenido de ¿Cómo define la OMS la salud?: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Panamericana de la Salud, & Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Funciones del Sector Salud*. Obtenido de Centro de Conocimiento en Salud Pública y Desastres: http://saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=349&Itemid=1075&lang=es
- Ortega, D. G. (2015). El turismo de salud deja al país cerca de US\$145 millones al año. *LA REPUBLICA*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/ocio/el-turismo-de-salud-deja-al-pais-cerca-de-us145-millones-al-ano-2276376>
- Pizarro Correal, C. (2018). *Análisis de la Situación y Recomendaciones de Política de Bioeconomía*. Medellín: Corporación Biointropic. Obtenido de https://www.dnp.gov.co/Crecimiento-Verde/Documents/ejes-tematicos/Bioeconomia/Informe%202/ANEXO%206_An%C3%A1lisis%20sector%20salud.pdf
- Ponce Talancón, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la Economía*, 1-16.
doi:<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>
- Portafolio. (2016). *Seguiremos impulsando el turismo de salud*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/seguiremos-impulsando-el-turismo-de-salud-498731>
- Portafolio. (Mayo de 2018). Turimos de salud, la apuesta que sigue creciendo en Colombia. *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/turismo-de-salud-la-apuesta-que-sigue-creciendo-en-colombia-516920>
- Portafolio. (2018). Turismo de salud, la apuesta que sigue creciendo en Colombia. *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/turismo-de-salud-la-apuesta-que-sigue-creciendo-en-colombia-516920>
- Ramírez Montañez, J. (2016). Análisis del turismo de salud en el área metropolitana de Bucaramanga con los países miembros de la Alianza del Pacífico. *Económicas CUC*,

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- 37(2), 69-88. Obtenido de file:///C:/Users/Maria%20Angelica/Downloads/1146-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6072-1-10-20170802%20(1).pdf
- Revista Dinero. (2012). Colombia pasa de destino turístico al de salud. *Revista Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/colombia-pasa-destino-turistico-salud/162137>
- Revista Dinero. (2018). Turismo de salud: una de las apuestas de Colombia para generar crecimiento económico. *Revista Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/cifras-de-turismo-de-salud-en-colombia-en-2018/258532>
- Ruiz, L. F. (Julio de 2016). Santander es un ejemplo de liderazgo en turismo de salud. *Vanguardia Liberal*. Obtenido de <https://www.vanguardia.com/economia/local/santander-es-un-ejemplo-de-liderazgo-en-turismo-de-salud-JGVL367781>
- Ruiz, L. F. (2016). Santander es un ejemplo de liderazgo en turismo de salud. *Vanguardia*. Obtenido de <https://www.vanguardia.com/economia/local/santander-es-un-ejemplo-de-liderazgo-en-turismo-de-salud-JGVL367781>
- Santander-UIS, U. I. (2007). *Lineamientos para el seminario de investigación como modalidad para el desarrollo del trabajo de grado*. Bucaramanga. Obtenido de https://www.uis.edu.co/webUIS/es/trabajosdegrado/documentos/Jul2_trabajos_grado_doc3.pdf
- United Nations. (2010). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. New York. Obtenido de https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf
- Vanguardia. (2016). Vanguardia. *Santander se consolida como destino para el turismo de salud*. Obtenido de <https://www.vanguardia.com/economia/local/santander-se-consolida-como-destino-para-el-turismo-de-salud-CEVL348864>
- Vanguardia. (2019). Vanguardia. *Bucaramanga ya tiene su marca registrada para Colombia y el mundo*. Obtenido de <https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/bucaramanga-ya-tiene-su-marca-registrada-para-colombia-y-el-mundo-IA1552947>
- Vargas Ardila, S. C. (2019). Entrevista a directivos de instituciones de salud en el área metropolitana de Bucaramanga. (A. I. Peñaloza Bemúdez, H. U. Garzón Amado, I. M. Herrera Orduz, & M. A. Corzo Cuevas, Entrevistadores)
- Vargas-Mantilla, M. M. (2018). Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia. *MedUNAB*, 20(3), 349-361. doi:<https://doi.org/10.29375/01237047.2582>
- Vélez S., C. M. (2013). *El Seminario Investigativo*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/AlejandroCaldasSantamaria/documento-guia-seminario-alemn>

Apéndices

Apéndice A. Protocolo Relatorías Sesión 1.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PREGRADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA Y SU
POSICIONAMIENTO FRENTE A LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS

APERTURA (20 min)

Sesión: 1

Tema: Planificación y distribución del seminario

Subtema: Distribución de lecturas y roles

Fecha: 21 de agosto 2019

Asistencia: funciones y responsables de la sesión:

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relator: N/A

Correlator: N/A

Protocolante: María Angélica Corzo Cuevas

Plan de trabajo para la sesión:

1. Explicación y desarrollo de la estructura del seminario
2. Identificación de lecturas y roles por cada sesión propuesta
3. Validación de estructura de relatorías y correlatorías
4. Asignación de fechas y responsables de la próxima sesión

Lectura del protocolo anterior.

No se realiza por ser la primera sesión.

Comentarios y ajustes al protocolo anterior:

N/A

RELATORÍA (40 min)

Lecturas planeadas: N/A

Temáticas de estudio: Planeación y distribución de plan de trabajo por sesiones

Resumen de la relatoría: El director Luis Rubén indica los lineamientos para la realización de las relatorías con el fin de identificar las etapas, donde se inicia con la lectura del plan de trabajo del día, posterior la lectura del protocolo de la sesión anterior para aprobación final, luego se presenta la intervención del relator y correlator con lecturas asignadas, donde el director deja claro las generalidades de los escritos que debe presentar el relator y correlator en cuanto a la escritura y estructura del resumen de las lecturas con el fin de que estos encajen en los capítulos que se presentaran en el documentos escrito final. El curso llamado trabajo de grado 1 tiene planificado

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

realizarse en 24 horas, de las cuales 10 horas corresponden a las 5 sesiones de relatorías presenciales, 4 horas para realizar cursos en derechos de autor y normas técnicas programados para el 27 de Agosto y 5 de Septiembre, como complemento se sugiere participar en curso de taller de lenguaje como oportunidad para repaso en cuanto a la temática sobre investigación, 4 horas en la participación del evento emprendedores con la presentación de un poster sobre la temática del seminario que está programado para el mes de Noviembre o Diciembre y las últimas 6 horas se utilizarán para revisión de los 3 capítulos planteados en el plan de trabajo, que se realizarán intermedio de las sesiones. El director brinda información sobre evento programado en la Cámara de Comercio el día 22 de agosto donde realizan mesas de trabajo que permitan recopilar la información para el trabajo de campo propuesto.

Resumen de la correlatoría: N/A

¿Se ANEXÓ el informe escrito que sustenta la relatoría? Si__ No X

¿Se ANEXÓ el informe escrito que complementa la relatoría por el correlator? Si__ No X

DISCUSIÓN (25 min.)

Resumen de la discusión:

Preguntas, observaciones e intervenciones de los participantes:

1. ¿Cómo se realiza y se estructura la relatoría?
2. ¿Es posible replantear las fechas propuestas para las relatorías?
3. ¿Cómo se tiene planeado recoger las bases de datos para el trabajo de campo?

CONCLUSIÓN (15 min)

Conclusiones y acuerdos sobre las temáticas expuestas y discutidas:

1. Cada protocolante debe ser fidedigno de lo que pasa en la sesión
2. Cada relator y correlator es responsable de cumplir en los tiempos con los textos, se deja abierta la posibilidad de hacer cambio de rol entre los estudiantes por sesión con previo acuerdo.
3. Se estipula orden y lineamientos a seguir en cada sesión que permita cumplir a cabalidad las pautas del seminario
4. Se deja estipulado que el texto de relatoría y correlatoria contenga tres partes teniendo en cuenta en primer lugar que el escrito es un resumen de la lectura, que inicia con una introducción donde se evidencie la relación del tema de estudio de la sesión, con el tema del semanario y con la idea o el tema central de la lectura, la segunda parte es presentar las ideas principales del autor, donde el director deja abierta la posibilidad de referenciar información relevante que el autor mencione teniendo en cuenta el tema foco del seminario, es decir se pueden tomar fragmentos del artículo pero que en síntesis se profundice para complementar el resumen y finalmente unos párrafos de cierre donde se tome una postura de apoyo o desacuerdo sobre el texto que exprese claramente una opinión personal.
5. Se mencionan las fechas propuestas por la coordinación para la realización de las relatorías y revisiones, el director nos permite revisar disponibilidad de los integrantes para estas sesiones, donde se plantean así:
Sesión 2: 16 de septiembre (6:30 a 8:30pm)
Sesión 3: 30 de Septiembre (6:30pm a 8:30pm)
Sesión 4: 19 de octubre (8am a 10am)
Sesión 5: 28 de octubre (6:30 a 8:30pm)
Revisiones: 10 octubre, 7 noviembre y 5 diciembre (6 a 8pm)
6. Se estipula que el capítulo 1 del informe final lo compone las sesiones 2 y 3 el cual tendrá una sesión de revisión de 2 horas, el capítulo 2 lo compone las sesiones 4 y 5 que tendrá 1 sesión para revisión del documento de 2 horas y para el capítulo 3 finalmente

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

lo compone el trabajo de campo a realizar con personal de centros hospitalarios y entidades de salud que permita recopilar información mediante entrevistas que permitan compilar información actualizada sobre el comportamiento del sector que permita reflexionar sobre su aporte a nivel empresarial y socioeconómico de la región, al igual que los anteriores capítulos tendrá una sesión para revisión de 2 horas.

7. La expectativa con esta programación es que a mediados de diciembre es decir sobre la segunda semana del mes se realice la entrega del informe final ya con correcciones, para de esta manera se suba al sistema para su respectiva evaluación por parte del comité evaluador.
8. Asistir a las 4 horas de formación: 2 horas en curso sobre derechos de autor y 2 horas en curso sobre normas técnicas.
9. Asistir a evento emprendedores al finalizar el semestre según fecha estipulada por coordinación académica presentando un poster y realizando exposición sobre los resultados que el desarrollo del seminario permita concluir, de manera que contenga la información necesaria para que los evaluadores comprendan la importancia y trascendencia en el ámbito empresarial de la temática seleccionada.

Evaluación de la sesión por el director: N/A

Síntesis del trabajo realizado durante la jornada: N/A

Fecha de presentación del protocolo: 14 de septiembre

PROYECCIÓN DE LA SIGUIENTE SESIÓN (15 min)

Funciones y responsables para la SIGUIENTE sesión:

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relatora: María Angelica Corzo Cuevas

Correlator: Helmer Uriel Garzón Amado

Protocolante: Inkent María Herrera Orduz

Participante: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez

Plan de trabajo para la SIGUIENTE sesión:

1. Revisión del protocolo correspondiente a la sesión 1
2. Lectura del resumen de la relatoría y correlatoria sobre las lecturas que corresponden a la sesión 2 para realizar respectiva discusión y conclusiones.

APROBACIÓN DE LA SÍNTESIS Y EL PROTOCOLO (05 min)

Fue leído el resumen de las principales ideas que harán parte del protocolo de la sesión del Seminario, siendo aprobado por los asistentes.

Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez Cód. Estudiante UIS 2156785

Helmer Uriel Garzón Amado Cód. Estudiante UIS 2156788

Inkent María Herrera Orduz Cód. Estudiante UIS 2156758

María Angélica Corzo Cuevas Cód. Estudiante UIS 2156786

Apéndice B. Protocolo Relatoría Sesión 2

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PREGRADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA Y SU
POSICIONAMIENTO FRENTE A LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS

APERTURA (10 min)**Sesión:** 2**Tema:** Diferenciar los tipos de turismo de salud promocionados en Colombia, sus características y alcances**Subtema:** Tipos de turismo de salud**Fecha:** 16 de septiembre de 2019**Asistencia: funciones y responsables de la sesión:**

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relatora: María Angélica Corzo Cuevas

Correlator: Helmer Uriel Garzón

Protocolante: Inkent Maria Herrera Orduz

Participante: Alexandra Isabel Peñalosa Bermúdez

Plan de trabajo para la sesión:

1. Lectura del acta anterior
2. Lectura de la relatoría y lectura del correlato
3. Discusión
4. Conclusión
5. Planeación la próxima sesión

Lectura del protocolo anterior.**Comentarios y ajustes al protocolo anterior:**

1. No se realizan ajustes del protocolo anterior
2. Aprobación del protocolo

RELATORÍA (40 min)**Lecturas planeadas:**

- Artículo

De la Puente, M. (2015). Sector del turismo de salud: caso de Colombia.

- Artículo

Barriga, A.; Farías, M.; Ruíz, A.; Sánchez, A. y Jiménez, W. (2011). Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia.

Temáticas de estudio: Tipos de turismo de salud**Resumen de la relatoría:**

El turismo de salud pertenece al sector terciario y su objetivo principal es cubrir las necesidades primarias del ser humano como son: las sociales, físicas y mentales. Los servicios que se prestan son propios del ser donde es posible encontrar que el ser humano puede conocer sus raíces por medio de los estudios de genética, además en el entorno se puede encontrar todo lo correspondiente a su seguridad tal como los accidentes y enfermedades comunes. Los otros servicios que se prestan son los servicios de turismo, estos tienen que ver con el cuidado de la salud física y mental, es de destacar que a partir de estos se han realizados avances médicos interesantes. En el estudio también se halla la toma de conciencia de los cuidados sobre una buena alimentación y manejo del estrés.

Según la lectura, los países que cuentan con turismo en salud tienen una inversión del 47% del total del sector turismo. Desde el ámbito empresarial las necesidades vistas son:

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

- Medicina Curativa: tratamientos de artritis y trasplantes
- Medicina preventiva: tratamientos paliativos
- Medicina Estética: cirugías estéticas, cirugías plásticas y odontología
- Medicina de Bienestar: busca la satisfacción total del paciente con talleres de nutrición, relajación, visitas spa al aire libres, termales, entre otros.

En total se han facturado 83.7 mil millones de dólares dentro de las cuatro categorías anteriores. Se cuenta con 1.832.098 turistas de salud, los cuales corresponden al 3.3% del total de los turistas que nos visitan.

Otro aspecto relevante en el turismo de salud es el mantenimiento de la salud que va ligado con el turismo cultural y turismo de vacaciones. Estos últimos son aprovechados por los turistas para realizarse controles necesarios con el fin de dar seguimiento a los tratamientos que llevan (oncología, urología, ortopedia, oftalmología, faciales, corporales, odontológicos, control de sobre peso, entre otros).

Los turistas en salud cuentan con un valor agregado dentro de los tratamientos que se hacen dentro del país ya que se cuentan con certificaciones y acreditaciones con el ICONTEC y la asociación médica mundial (WMA).

En el territorio existen 5 zonas francas aprobadas en el país según el Compes 3678 de 2010. Esto ha permitido la inversión en construcción de nuevos centros de salud, la generación de nuevos empleos, mejoramiento de infraestructuras y ampliación de las camas dentro de los centros asistenciales. La cantidad de turistas por salud en los tipos de medicina se distribuyen así: medicina preventiva y curativa 92%, medicina estética 6.1% y medicina de bienestar 1.9%.

Con el ingreso del turismo de salud se ha implementado el bilingüismo, para esto se han realizado convenios de educación formal con el SENA y se han realizado acreditaciones con el ICONTEC.

En los aspectos cuantitativos y cualitativos se tienen bajos costos y calidad de los servicios respectivamente. En el territorio se espera tener un crecimiento anual del 15% de los turistas aquí estudiando hasta el 2020, y a nivel global un crecimiento anual del 4% en turismo de bienestar.

Dentro de los aspectos faltantes se encuentran: políticas que se puedan proyectar por lo menos a 5 años para proteger el turismo en salud, mayor cantidad de personal que hable lenguas extranjeras, realizar paquetes integrales para que los pacientes tengan un servicio que llene todas sus expectativas (alianzas con aerolíneas, hoteles, hospitales, etc.), crear una unidad primaria para obtener inteligencia empresarial para tomar mejores decisiones.

Resumen de la correlatoría:

Turismo de salud en Colombia

El costo de los tratamientos en salud en Colombia tiene un menor valor en contraste con los precios en Estados Unidos, estos se encuentran entre un 10% y un 35% menos en el territorio nacional, diferencias que también se pueden encontrar en el turismo de cultura y diversión.

El gobierno le vio la importancia y está apuntando a este sector desde el 2006 cuando incluyó en el Plan de Desarrollo el turismo en salud. Existen beneficios para las personas que invierten en turismo en salud en nuestro país, estos tienen que ver con beneficios tributarios y para la investigación

Los avances que se han encontrado en inversión son:

- Turismo de bienestar, spa
- Tratamientos quirúrgicos: trasplantes de riñón, medula, tráquea.

El turismo en salud a aumentado en nuestro país un 3.2%, aumento que se ha logrado gracias al trabajo mancomunado en todos los sectores correspondientes a temáticas de salud.

Los aspectos negativos que traen desventajas frente a otros destinos son: inseguridad, violencia y falta de bilingüismo.

¿Se ANEXÓ el informe escrito que sustenta la relatoría? Si X No__

¿Se ANEXÓ el informe escrito que complementa la relatoría por el correlator? Si X No__

DISCUSIÓN (15 min.)

Resumen de la discusión:

Preguntas, observaciones e intervenciones de los participantes:

1. ¿Cuáles son los indicadores como gestores en la macroeconomía?
 - Los indicadores encontrados son de promoción y crecimiento
 - Indicadores de crecimiento:
 - Número de pacientes
 - Número de camas disponibles
 - Número de médicos especializados
 - Número de servicios por la tipología
 - Número de centros de salud
 - Competitividad: factores de crecimiento local y regional

2. ¿Cuál es el análisis de los indicadores económicos o gerenciales?

En el 2014 se contaba con 14 centros certificados, y a 2019 hay 32 de estos centros certificados y acreditados. Las entidades involucradas en este sector, con base en los ingresos y disminución de los costos, apuntan a que sus negocios sean rentables.

Es necesario analizar las tablas de indicadores y variables de rentabilidad, además, se debe generar una cadena de valor. Si esta última ya se tiene, se debe buscar su mejora para lograr los objetivos propuestos.

Se deben buscar elementos que le den valor a nuestros servicios, incrementar siempre el valor agregado con el fin de que sea atractivo para nuestros clientes, medir los indicadores de impacto con el propósito de saber cómo se está, manejar el incremento de los beneficios para los clientes, y analizar cuáles son los indicadores necesarios para poder incluirlos en nuestros procesos.

CONCLUSIÓN (5 min)

Conclusiones y acuerdos sobre las temáticas expuestas y discutidas:

Se hace necesario tener claridad de los temas a estudiar, es decir, no centrarse únicamente en los datos, sino estudiar y analizar los indicadores que será útiles para el estudio. Además, tener claridad sobre las preguntas correspondientes a las entrevistas a realizar a los profesionales del campo.

Evaluación de la sesión por el director:

Síntesis del trabajo realizado durante la jornada:

Fecha de presentación del protocolo: 30 de septiembre de 2019

PROYECCIÓN DE LA SIGUIENTE SESIÓN (15 min)

Funciones y responsables para la SIGUIENTE sesión:

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relatora: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez

Correlatora: María Angélica Corzo Cuevas

Protocolante: Helmer Uriel Garzón

Participante: Inkent María Herrera Orduz

Plan de trabajo para la SIGUIENTE sesión:

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

1. Revisión del protocolo anterior de la sesión 2.
3. Lecturas de la relatora y correlatora
4. Discusión
5. Conclusión
6. Planeación la próxima sesión

APROBACIÓN DE LA SÍNTESIS Y EL PROTOCOLO (05 min)

Fue leído el resumen de las principales ideas que harán parte del protocolo de la sesión del Seminario, siendo aprobado por los asistentes.

Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez	Cód. Estudiante UIS 2156785
Helmer Uriel Garzón Amado	Cód. Estudiante UIS 2156788
Inkent María Herrera Orduz	Cód. Estudiante UIS 2156758
María Angélica Corzo Cuevas	Cód. Estudiante UIS 2156786

Apéndice C. Protocolo Relatoría Sesión 3

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PREGRADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA Y SU
POSICIONAMIENTO FRENTE A LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS

APERTURA (15 min)

Sesión: 3

Tema: Indicadores del turismo de salud

Fecha: 24 de septiembre 2019 a la 6:30pm

Asistencia: funciones y responsables de la sesión:

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón
Relator: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez
Correlator: María Angélica Corzo Cuevas
Protocolante: Helmer Uriel Garzón Amado
Participante: Inkent Herrera

Plan de trabajo para la sesión:

1. Por acuerdo previo entre los presentes de dio inicio con la lectura de la relatoría y lectura del correlator
2. Lectura del acta anterior
3. Discusión
4. conclusión
5. Planeación la próxima sesión

RELATORÍA (40 min)

Lecturas planeadas:

- Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX) (2014). Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica del sector a corto, mediano y largo plazo y propuesta de acciones entre el sector público y privado para incrementar la productividad. Bogotá: ANDI

- Forestieri, K. T. (2012). Turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia. (Trabajo de grado, Especialización en Administración Hospitalaria). Bogotá: Universidad Ean.

Resumen de la relatoría:

El Plan de Negocios del Sector turismo de Salud brinda herramientas fundamentales al proporcionar información vital cuya finalidad es la de enfocar las metas y los retos del país frente al turismo de salud.

Este plan identifica al sector salud como un generador de crecimiento en la economía nacional, por lo que lo clasifica dentro de los sectores con mayor potencial para crear ingresos, es por esto que traza lineamientos en busca de incentivar la inversión en este sector por medio de estímulos económicos y tributarios que permitan articular lo público con lo privado en busca de mejorar y generar cambios importantes en la infraestructura, normatividad y recurso humano.

Por otra parte, el PNSTS, también direcciona de manera clara la visión que tiene Colombia con el turismo de salud y los objetivos que debe alcanzar para ser altamente competitivo en el extranjero y así logra más visitas de turistas al país lo que significa un mayor ingreso de divisas y generación de empleo, no solo para el sector salud sino también a aquellos que de alguna manera esta correlacionados dentro del proceso de acogida que tienen los viajeros que llegan al país.

El informe del PNSTS a través de un análisis comparativo hace una radiografía y muestra de forma precisa las fortalezas y debilidades que tiene Colombia frente a otros países de la región que también ofrecen estos servicios, permitiendo identificar aquellas oportunidades de mejora y trabajar en ellas, y potencializar las fortalezas de manera que para el 2032 Colombia logre ser uno de los lugares preferidos para practicar este tipo de turismo.

Resume de la Correlatoría:

El trabajo de grado “Turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia” del cual se toma la correlatoria de entrada aterriza al lector sobre la grave situación que vive la salud en Colombia por factores como la desviación y mal manejo de los recursos destinados para este rubro así como la falta de políticas de estado que establezcan normas que blinden el sector contra la corrupción que lo aqueja.

Al contextualizar el turismo de salud no es algo nuevo en el mundo sino que es un fenómeno que se ha dado desde la antigüedad, pero que con el tiempo fue adquiriendo más importancia y ahora con los cambios culturales y tecnológicos se ha vuelto un mercado potencial a nivel mundial.

Es por esto que países subdesarrollados como la India vieron en este sector una alternativa de generar nuevos ingresos para su economía, por lo cual empiezan a ofrecer servicios médicos exportables que llaman la atención del turista extranjero convirtiéndose hoy por hoy en un referente en el sector y un claro caso de éxito a nivel mundial.

Entre tanto Colombia a través de políticas gubernamentales busca impulsar este sector a fin de convertirse en uno de los sitios preferidos por los turistas para practicar este tipo de turismo Latinoamericano.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Por otra parte las entidades prestadoras de salud ven en esta practica, una oportunidad con amplio potencial para atraer ingresos y ampliar su portafolio, ya que les permite autosostenimiento para no verse afectados en mayor proporcion frente a las crisis que atraviesa el sector de Salud en el pais.

Finalmente, este articulo reconoce los siguientes indicadores de crecimiento y promocion:

- Récord de pacientes atendidos para el año 2011 en Singapur
- Variación de ingresos recibidos para el año 2032 en Colombia
- Variación en la recepción de turistas de salud para el año 2032 en Colombia
- Ramas de la salud potencia de turismo medico en Colombia 2009
- Recepción de turistas de salud según zona geográfica 2008
- Promedio de costos en procedimientos según país oferente de turismo de salud
- Cobertura hospitalaria según país oferente de turismo de salud
- Recepción de turistas de salud según zona geográfica, 2008
- Participación de Colombia en el ranking de hospitales acreditados en Latinoamérica
- Incremento de la participación hospitalaria acreditada en Colombia del año 2009 al 2011
- Promedio de ingreso generado por paciente internacional en el año 2009
- Capacidad de camas hospitalarias disponibles por cada mil personas para el año 2009 en Colombia y USA

Lectura del protocolo anterior. (10 min)

Inkent procedió con la lectura del protocolo anterior, el cual fue aprobado.

Comentarios y ajustes al protocolo anterior:

El director del proyecto realiza recomendaciones respecto a la forma de redactar, para que se unifiquen los criterios de escritura, en cuanto al estilo y en cuanto a la redacción mejorar la construcción de oraciones y no dejar frases sueltas sino agrupadas en párrafos.

También María Angélica expuso las correcciones que hizo a la relatoría de la sección No 2, donde expone algunos indicadores encontrados en ella.

¿Se ANEXÓ el informe escrito que sustenta la relatoría? Si X No ___

¿Se ANEXÓ el informe escrito que complementa la relatoría por el correlator? Si X No ___

DISCUSIÓN (10 min.)

Resumen de la discusión:

Preguntas, observaciones e intervenciones de los participantes:

La discusión parte de una pregunta que plantea el director Luis Rubén sobre el motivo del ¿porque no crecemos en el sector turismo de salud?

Este fenómeno se pueda dar porque no se cuenta con el profesional idóneo o especializado, es decir no hay suficiente mano de obra y adicional poca infraestructura, por lo que la demanda crece a un ritmo mayor a la oferta por parte de Colombia.

Lo anterior en parte se debe a que no se están especializando las nuevas generaciones en los campos demandados, porque se forman no para vender un servicio si no para continuar en la práctica médica, y esto no permite que la calidad de los servicios ofrecidos por las clínicas crezca porque pareciera que clínica y médico no trabaja de manera en armonía, por la primera busca atraer clientes extranjeros pero los segundos no atiende a este tipo de clientes con la importancia que este demanda.

CONCLUSIÓN (5 min)

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Conclusiones y acuerdos sobre las temáticas expuestas y discutidas:

1. Nuevamente la recomendación del Director del proyector de sintetizar los indicadores que arrojan cada lectura a fin de facilitar las preguntas a realizar en el trabajo de campo.
2. La relación existente entre las cuatro lecturas realizadas hasta el momento donde cada autor desde diferente perspectiva encuentra similitudes hablando del turismo de salud, que llevan a los mismos elementos los cuales a su vez se pueden transformar en los indicadores que se buscan.
3. Compromisos de enviar al director de proyecto los ajustes pendientes de las relatorías y sus respectivos protocolos para su revisión y posterior conformación del primer capítulo del libro.
4. La calidad se da en la medida que se satisfaga la demanda del cliente, y se puede medir en la cantidad de médicos especialistas y número de servicios prestados, porque si se analiza los países con mejores servicios en turismo de salud son aquellos que tienen el mayor número de especialistas en las áreas que demandan los clientes.

Evaluación de la sesión por el director: N/A

Síntesis del trabajo realizado durante la jornada: N/A

Fecha de presentación del protocolo: 21 de octubre

PROYECCIÓN DE LA SIGUIENTE SESIÓN (5 min)

Funciones y responsables para la SIGUIENTE sesión:

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relatora: Inkent María Herrera Orduz

Correlator: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez

Protocolante: María Angélica Corzo Cuevas

Participante: Helmer Uriel Garzón Amado

Plan de trabajo para la SIGUIENTE sesión:

3. Revisión del protocolo correspondiente a la sesión 4
4. Lectura del resumen de la relatoría y correlatoría sobre las lecturas que corresponden a la sesión 5 para realizar respectiva discusión y conclusiones.

APROBACIÓN DE LA SÍNTESIS Y EL PROTOCOLO (05 min)

Fue leído el resumen de las principales ideas que harán parte del protocolo de la sesión del Seminario, siendo aprobado por los asistentes.

Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez Cód. Estudiante UIS 2156785

Helmer Uriel Garzón Amado Cód. Estudiante UIS 2156788

Inkent María Herrera Orduz Cód. Estudiante UIS 2156758

María Angélica Corzo Cuevas Cód. Estudiante UIS 2156786

Apéndice D. Protocolo Relatoría Sesión 4

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PREGRADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA Y SU
POSICIONAMIENTO FRENTE A LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS

APERTURA (20 min)**Sesión:** 4**Tema:** Impactos en el crecimiento económico del Turismo de Salud**Subtema:** Distribución de lecturas y roles**Fecha:** 24 de octubre de 2019**Hora:** 7 pm**Lugar:** Llamada en conferencia por WhatsApp**Asistencia: funciones y responsables de la sesión:**

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relator: Inkent Maria Herrera Orduz

Correlator: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez

Protocolante: María Angélica Corzo Cuevas

Participante: Helmer Uriel Garzón Amado (No participo en la sesión por calamidad familiar)

Plan de trabajo para la sesión:

1. Lectura del acta anterior
2. Lectura de la relatoría y lectura del correlato
3. Discusión
4. Conclusión
5. Planeación la próxima sesión

Lectura del protocolo anterior.**Comentarios y ajustes al protocolo anterior:**

1. Aprobación del protocolo

RELATORÍA (40 min)**Lecturas planeadas:****Artículo**

Vargas, M. M. (2018). Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia.

Artículo

Causado Rodríguez, E.; Mojica Cueto, A. y Charris Fontanilla, A. (2018). Clúster of Health Tourism in Colombia: Regarding Competitiveness.

Temáticas de estudio: Impactos en el crecimiento económico del Turismo de Salud

Resumen de la relatoría: Con base en la búsqueda de acciones estratégicas, fortalezas y debilidades del turismo de salud desde el ámbito nacional e internacional la autora presenta indicadores de cobertura, especialidad, capacidad instalada, calidad en la atención entre otros que permiten comparar los países oferentes de los servicios de salud internacional potencia en el mundo y Latinoamérica.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Estados Unidos se destaca en tecnología e innovación en cuanto a medicina curativa, India por la infraestructura y acreditación de centros de salud, tecnología en equipos y personal altamente capacitado y bilingüe, Singapur es reconocida por ser una de las naciones más prosperas del mundo, México por la alta calidad en tratamientos y procedimientos, Argentina posee el mejor atractivo en cuanto a las tarifas de los servicios de salud, Brasil por su diversificación de servicios de calidad, muy bajos costos y fácil acceso, finalmente Colombia diversificación en servicios, bajos costos y riqueza natural de las distintas regiones.

Se resalta los avances de Colombia en materia de turismo teniendo en cuenta el índice de competitividad de turismo internacional emitido por el Foro Económico Mundial donde el país pasó de ocupar el puesto 68 en el año 2015 a ocupar el puesto 61 en el periodo 2016 a 2017, evidenciando una mejora gradual en las variables de competitividad que aumentan las oportunidades de ingreso de turistas al país y por consiguiente de otras economías. El índice de competitividad se determina a partir de encuestas realizadas a importantes líderes de negocios donde valor cuatro subíndices primero el ambiente propicio (ambiente de negocio, seguridad y protección, salud e higiene, recursos humanos y mercado laboral) segundo las políticas de viajes y turismo y condiciones habilitantes (priorización de viajes, apertura internacional, precios competitivos, sostenibilidad ambiental) tercero la infraestructura (servicios de turismo, transporte aéreo y terrestre) y cuarto los recursos naturales y culturales.

Por otra parte, el texto presenta a partir de las fortalezas del sector el indicador de reconocimiento de especialidad por continente teniendo en cuenta las preferencias de los turistas de salud clasificado a:

- Latinoamérica especialidad en cirugía plástica
- Europa especialidad en rehabilitación
- Asia especialista en cardiología
- Medio Oriente especialidad en oncología
- Bienestar se concentra distribuido en Europa, Norte América y Asia

En cuanto a variables del entorno que afectan el sector, la calidad y la eficiencia de los sistemas de salud de los países hace parte de los factores que valoran los turistas de salud al momento de elegir su destino, ahora con base en el estudio realizado por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas sobre el año 2017 donde evaluaron aspectos de gobernanza, financiación, infraestructura, salud y de estructura de los sistemas de salud de 99 países en el mundo, Colombia se ubicó en el puesto 48 y a nivel de Latinoamérica en el séptimo lugar, lo que cataloga al país con una debilidad frente a la media y la región.

Para dar contrapunto a esta situación algunas ciudades en el país han logrado avances en la mejora de los aspectos que integran el sistema de salud, donde se destaca Medellín la implementación del clúster de medicina y odontología dando resultados positivos al turismo de salud posicionando la marca de la ciudad como la ciudad de la salud. En cuanto a Santander se ha mostrado con comportamiento positivo debido a la gran inversión en el sector motivado por las zonas francas que brindan múltiples beneficios que han mejorado el cubrimiento en medicina curativa y preventiva.

Finalmente, el índice de turismo médico que la autora utiliza como medición para la comparación de los países elegidos (España, Brasil, India, Israel, Singapur, México, Colombia y Costa Rica) en

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

cuanto al análisis de competitividad considerando cinco variables clave seleccionadas en cuanto al índice de turismo médico de la OMS (Organización Mundial de la Salud) el reconocimiento de la calidad de los servicios, las acreditaciones internacionales, los resultados de la comparación de los costos en los mercados competitivos, imagen que proyecta el país, red hospitalaria, capacidad instalada, accesibilidad y el capital humano permitió identificar:

- Numero de instituciones acreditadas por la Joint Commission Internacional por país de estudio: Resaltando España y Brasil con 61 entidades sobre Colombia con 5 y Costa Rica con 2.
- Costos de servicios en salud de los países de estudio frente al costo de un día hospitalario en Estados Unidos: Resaltando India y México con costos del 20% y 35% de los \$5,22 US que es el valor referencia de USA. Colombia el costo esta por el orden del 40%
- Densidad de médicos por cada mil habitantes: Resaltando España, Israel y México con promedio por encima de 2 médicos por cada mil habitantes. Colombia se ubica de sexto con 1,57 médicos.
- Densidad de camas hospitalarias por mil habitantes: Resaltando Israel con 3,3, España con 3,1 y Brasil con 2,3 camas por cada mil habitantes.
- Aspectos legales y regulatorios: Destacando a India por la sinergia entre el gobierno y los hospitales privados. Singapur por su economía libre de corrupción.
- País de origen de los turistas de Salud: Donde se encontró que los países de común denominador son Estados Unidos, Canadá y de Asia. En particular Colombia recibe pacientes internacionales de Curazao, Estados Unidos, Holanda y Ecuador,

Dentro del análisis de fortalezas de Santander frente al sector turismo de salud se encuentra la infraestructura, cultura de atención al cliente, nivel académico, alianzas con universidades internacionales y convenios con universidades que fomentan el aumento de bilingüismo son algunas de las promotoras del posicionamiento. Por otra parte, las falencias son mayor reconocimiento, calidad de destino y atractivos turísticos, difícil acceso a la ciudad, mala infraestructura vial, escasa oferta de agencias proveedores de servicios turísticos para este tipo de clientes, falta de personal de salud y bajo bilingüismo. Se presenta recomendación de aprovechamiento mediante a la maximización de avances en equipos tecnológicos, la internacionalización debe ser fuerza mancomunada entre las universidades, sector hotelero y las instituciones de salud.

Resumen de la correlatoría:

El turismo de salud en un subsector emergente a nivel mundial donde las nuevas tendencias y motivaciones de tipo económico, social, tecnológico y cultural incentivan a los actores implicados en el país para la creación del clúster de turismo de salud a nivel nacional. Se entiende por clúster como la aglomeración de empresas en una zona geográfica que comparten servicios o bienes complementarios, pero además intercambian intereses comunes que surgen en el desarrollo de un eslabón productivo con el fin de generar un ambiente competitivo gracias a la generación de valor.

En razón a los aspectos de mayor influencia en los turistas de salud de países como Estados Unidos y Canadá se encuentran los bajos costos y la cercanía geográfica, también se resalta que Colombia comparado con países como Estados Unidos, México, Costa Rica e India en materia de costos maneja las tarifas más bajas, aspecto favorable en el crecimiento del sector.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

India es catalogado como el país de mayor crecimiento del sector gracias a las medidas en el acondicionamiento de políticas públicas en pro de la mejora el nivel de competitividad resaltando la calidad de los procedimientos, profesionales y centros de salud con más de 11 hospitales acreditados que sin duda ha sido un factor de éxito que les ha permitido crecer anualmente cerca de un 25%, que lo catalogan en la actualidad como el país que crece con mayor rapidez en el turismo de salud.

A nivel de América Latina quien viene repuntando es Costa Rica con aspectos favorables en la cercanía geográfica con Estados Unidos, el dominio del idioma al ser el inglés la segunda lengua del país, mayor afinidad, excelente infraestructura y una política estable. Seguido se encuentra México con costos cerca de un 25% y 35% menos en los servicios médicos de USA, al igual que Costa Rica la cercanía juega un papel relevante. Por otra parte, Brasil lo apoya el constante crecimiento del turismo y los costos por encima del 50% menos. En cuanto a Colombia se destaca que para el año 2012 contaba con más de 41 instituciones que podían practicar procedimiento de alta complejidad médica lo que permitió un incremento del 40% de los turistas para este año.

A partir de estas variables se plantea un esquema de clúster de turismo de salud integrado primero por los proveedores que para el sector serían las agencias de viaje, aerolíneas, hoteles, restaurantes, entre otras. Segundo los servicios generales donde se encuentran las clínicas, hospitales, farmacias, equipos y otros. Tercero los servicios especializados donde ya se encuentran los procedimientos curativos, preventivos, dentales y otros. Cuarto los clientes que serían los pacientes y acompañantes y por último la estrategia como las redes y marketing.

Se destaca Medellín por su exitosa experiencia inaugura el clúster de servicios médico- odontología, las principales actividades son la promoción de la internacionalización de los servicios, la acreditación, fortalecimiento empresarial de la cadena productiva, desarrollo de modelo de atención para pacientes internacionales.

Finalmente, aunque exista la iniciativa de consolidar un clúster regional la falta de trabajo mancomunado entre los actores hace difícil esta actividad, que requiere de buenas sinergias entre las entidades públicas y privadas, formales e informales que aporten al desarrollo del mismo.

¿Se ANEXÓ el informe escrito que sustenta la relatoría? Si X No ____

¿Se ANEXÓ el informe escrito que complementa la relatoría por el correlator? Si X No ____

DISCUSIÓN (25 min.)

Resumen de la discusión:

El director contextualiza acerca del artículo de la relatoría y correlatoría las temáticas relevantes con el fin de validar acerca de los indicadores de impacto que para la lectura de la relatoría son el índice de crecimiento de turismo internacional y el índice de turismo médico en Colombia, y para la lectura de la correlatoría es el indicador referente a las categorías o variables que lo componen que son las que tienen en cuenta la Joint Commission Internacional en el otorgamiento de la acreditación a centros de salud. Para lo cual propone consultar e indagar sobre: ¿Cómo se forma o cuales son las variables que componen estos indicadores o índices?

Preguntas, observaciones e intervenciones de los participantes:

1. Respecto a la pregunta del director Alexandra interviene ratificando que específicamente en el artículo no se encuentra la información que permita analizar las variables de criterio por parte de la JCI en la acreditación de instituciones pero deja claro que se puede investigar para dar claridad al indicador, el director da su consideración de que si es relevante que se investigue puesto que para identificar los indicadores que busca el seminario estos datos darán las pautas de que variables son las que utiliza este organismo certificador para acreditar o no una entidad, recomienda que Alexandra a modo de complemento y elemento agregado al texto relacione estas categorías y variables a modo de resumen para finalmente aterrizar el indicador.
2. En segunda instancia sobre la pregunta el director le pregunta a Inkent si logra validar las variables en el artículo, donde interviene Inkent solicitando claridad sobre que indicadores hace referencia ya que no los tiene plenamente identificados el director interviene aclarando que la autora del texto utilizo un elemento técnico específico para realizar la medición y el análisis del índice de turismo médico y este es el que se debe identificar. Inkent ratifica que el elemento está basado en las variables de impacto y factores clave de éxito tomando de referencia los ocho países de estudio.

CONCLUSIÓN (15 min)

Conclusiones y acuerdos sobre las temáticas expuestas y discutidas:

10. Se recomienda finalizar el texto resumen aclarando para la relatoría ¿En qué consiste el índice de competitividad turística internacional y como se calcula? y principalmente ¿En qué consiste el índice de turismo médico que presenta la autora basado en la OMS? Ya que es el más relevante de la lectura y por el cual se encuentran los resultados.
11. El director menciona la importancia de identificar estos indicadores y sus componentes ya que será útiles al momento de iniciar el capítulo 8 del informe ya que es la parte donde se integran los indicadores de impactos encontrados.
12. Se acuerda revisión del poster para la participación en el evento emprendedores que se llevara a cabo en diciembre, al igual que la revisión de los capítulos ya desarrollados.

Evaluación de la sesión por el director: N/A

Síntesis del trabajo realizado durante la jornada: N/A

Fecha de presentación del protocolo: 14 de septiembre

PROYECCIÓN DE LA SIGUIENTE SESIÓN (15 min)

Funciones y responsables para la SIGUIENTE sesión:

- Director: Luis Rubén Pérez Pinzón
- Relatora: Helmer Uriel Garzón Amado
- Correlator: Inkent María Herrera Orduz
- Protocolante: Alexandra Isabel Peñaloza
- Participante: Maria Angelica Corzo Cuevas

Plan de trabajo para la SIGUIENTE sesión:

5. Revisión del protocolo correspondiente a la sesión 4
6. Lectura del resumen de la relatoría y correlatoria sobre las lecturas que corresponden a la sesión 5 para realizar respectiva discusión y conclusiones.

APROBACIÓN DE LA SÍNTESIS Y EL PROTOCOLO (05 min)

Fue leído el resumen de las principales ideas que harán parte del protocolo de la sesión del Seminario, siendo aprobado por los asistentes.

Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez	Cód. Estudiante UIS 2156785
Helmer Uriel Garzón Amado	Cód. Estudiante UIS 2156788
Inkent María Herrera Orduz	Cód. Estudiante UIS 2156758
María Angélica Corzo Cuevas	Cód. Estudiante UIS 2156786

Apéndice E. Protocolo Relatoría Sesión 5

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PREGRADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA Y SU
POSICIONAMIENTO FRENTE A LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS

APERTURA (20 min)**Sesión:** 5**Tema:** Indicadores De Crecimiento Regional**Subtema:** Distribución de lecturas y roles**Fecha:** 9 de noviembre de 2019**Hora:** 6 pm a 7:30 pm**Lugar:** Llamada en conferencia por WhatsApp**Asistencia: funciones y responsables de la sesión:**

Director: Luis Rubén Pérez Pinzón

Relator: Helmer Uriel Garzón Amado

Correlator: Inkent María Herrera Orduz

Protocolante: Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez

Participante: María Angélica Corzo Cuevas

Plan de trabajo para la sesión:

1. Lectura del acta anterior
2. Lectura de la relatoría y correlatoria
3. Discusión
4. Conclusión
5. Recomendación para enfoque capítulo 8

Lectura del protocolo anterior.**Comentarios y ajustes al protocolo anterior:**

1. Aprobación del protocolo No 4

RELATORÍA (40 min)**Lecturas planeadas:****Informe**

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane). (2014). Plan estadístico para el sector turismo en Colombia. Bogotá D.C.

Informe

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane) (2018). Cuenta satélite de turismo.

Temáticas de estudio: Indicadores de Crecimiento Regional.

Resumen de la relatoría:

La información sobre el Turismo en Salud antes del 2005 es poca, debido a la escasa importancia que este sector tenía en la economía, esto cambia a partir del CONPES de ese año, donde se implementa un plan estadístico que permita la consolidación de la información, a partir de lo anterior el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en coordinación con el SEN, se enfocan en la planeación estadística del sector, iniciando un diagnóstico, planteando objetivos y trazando metas, dando como resultado la consolidación de un plan estadístico convirtiéndose en el principal instrumento estadístico del sector.

La recolección de datos se realiza por medio de la información suministrada por el sector público y del privado, con informes brindados por Migración Colombia, el Banco de la Republica, también algunas agremiaciones como COTELCO, ocupación hotelera, ANATO, agencias de viajes, ACODRES, bares y restaurantes, ACOLAP, parques, incluyendo su nivel de ventas y generación de empleo, y la ADITT, recopila información sobre movilidad terrestre.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) realiza 22 operaciones estadísticas que componen el plan, entre encuestas, muestras e informes, con el fin de consolidar la cuenta Satélite de Turismo, quien ayuda a analizar aspectos coyunturales del Sector Turismo sobre el sector: hotelero, restaurantes y bares, transporte y agencias de viajes. Las Cámaras de Comercio tiene un papel fundamentas en la recolección de datos, porque proporcionan información para conformar directorios y marcos estadísticos esenciales. El Registro individual de Prestaciones de Servicios de Salud el cual “proporciona información sobre el tipo de servicio de salud prestado a las personas afiliadas y vinculadas al sistema de seguridad social en salud, el cual tiene potencial estadístico para la generación de estadísticas del turismo de salud”.

Sin embargo, esta tarea de recolección de datos estadísticos se ha enfrentado con diversos obstáculos como la falta de personal capacitado para la recolección, el temor de algunos sectores de brindar información completa y en especial la falta de conocimiento, por parte del Registro Nacional, de los conceptos de turismo internacional. Teniendo en cuenta esta problemática se ha optado por solicitar a los turistas información como su país de residencia, ocupación, tipo de alojamiento, modo de transporte, entre otros con el fin de recolectar la mayor cantidad de información acertada posible, esto permite conocer la influencia económica que tiene el turismo en el país.

Diferentes sectores del país, económicamente, se ven involucrados en la expansión y promoción del turismo, por ejemplo, el sector transportador se ve impactado por el turismo de salud, el turismo de salud seguidamente produce empleo en dichas regiones donde se implementó, se presenta también una variación de empleo, un impacto en la ocupación hotelera y una variación de ingresos en la región, entre otros.

Resumen de la correlatoría:

Según el informe realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (2018). Cuenta satélite de turismo. Evalúa tres tipos de turismo: Receptor, Interno Y Emisor, donde el gasto asociado al turismo receptor para el año 2017 fue de \$18,2 billones de pesos; relacionado principalmente con la compra de servicios de provisión de alimentos y bebidas por \$4,8 billones de pesos, seguido de los servicios de transporte aéreo de pasajeros por \$4,6 billones de pesos y los servicios de alojamiento para visitantes por \$2,9 billones de pesos. Para el año 2017, el gasto total del turismo interno registró \$12,8 billones de pesos; gasto

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

asociado principalmente a la adquisición de servicios de provisión de alimentos y bebidas por \$3,4 billones de pesos; seguido de los servicios de alojamiento para visitantes por \$2,6 billones de pesos; y servicio de transporte aéreo de pasajeros por \$1,6 billones de pesos.

En cuanto al gasto asociado al turismo interno para el año 2017 registró \$12,8 billones de pesos; gasto asociado principalmente a la adquisición de servicios de provisión de alimentos y bebidas por \$3,4 billones de pesos; seguido de los servicios de alojamiento para visitantes por \$2,6 billones de pesos; y servicio de transporte aéreo de pasajeros por \$1,6 billones de pesos. El excursionismo para el año 2017, registró un gasto de \$1,7 billones de pesos, explicado principalmente por la compra de servicios de provisión de alimentos y bebidas por \$638 millones de pesos y servicios de transporte de pasajeros por carretera por \$401 millones de pesos. Los viajes del turismo interno presentaron un crecimiento de 3,1% para el año 2017, pasando de 39,8 millones en el 2016 a 41 millones en el 2017. Mientras que los viajes asociados al excursionismo para el 2017p presentaron un incremento del 1%, pasando de 33,1 millones en el 2016 a 33,4 millones en el 2017.

Por su parte el turismo emisor, teniendo en cuenta el mismo año, registró un gasto total de \$15,4 billones de pesos, representados principalmente en la adquisición de servicios de alojamiento para visitantes por \$2,9 billones de pesos; seguido del gasto en bienes de consumo por \$2,8 billones de pesos; y servicio de transporte aéreo de pasajeros por \$2,7 billones de pesos. Los flujos del turismo emisor para el año 2017p crecieron 5,4% respecto al año inmediatamente anterior, pasando de 2,4 millones en el 2016 a 2,5 millones en el 2017.

En general todos los indicadores tendieron a aumentar, los productos característicos del sector aumentaron en 162 Billones de pesos, por su parte, desde el enfoque del ingreso la remuneración a los asalariados alcanzó los 28,5 billones de pesos para este año, el ingreso mixto 58,8 billones de pesos y el excedente bruto de explotación 67,8 billones de pesos. Otro indicador importante es el flujo de personas que tubo aumento del 9.5 % en el 2018, comparado con el año inmediatamente anterior, el gasto y valor agregado tubo la misma tendencia, arrojando las siguientes cifras, turismo receptor 5.3%, el turismo interno, 7,7%, turismo interior, 6.4%. Por su parte, la participación del valor agregado del sector turismo en el valor agregado nacional fue de 2,0% para el 2018.

¿Se ANEXÓ el informe escrito que sustenta la relatoría? Si X No ___

¿Se ANEXÓ el informe escrito que complementa la relatoría por el correlator? Si X No ___

DISCUSIÓN (25 min.)

Resumen de la discusión:

El director contextualiza acerca de los informes de la relatoría y correlatoria, reconoce la importancia del uso información suministrada por el Registro Individual De Prestaciones De Servicios De Salud pues en él, se obtienen todos los datos relevantes para alimentar el plan creado por el DANE y sugiere preguntar en las entrevistas programadas, si las entidades están empleando este modelo de recolección de datos, dada la importancia de contar con la información exacta de los pacientes. El director sugiere, con respecto a las respuestas dadas por las entendidas de salud, que al ser negativas estas respuestas, dará herramientas para entender la dificultades a las que se enfrenta el DANE, al realizar El Plan Estadístico Para El Sector Turismo. Esto puede hacer parte de las políticas de confidencialidad que manejan ciertas instituciones para con sus pacientes, también puede hacer parte de una estrategia para disminuir costos de impuestos. En cuanto a la correlatoria, el director recomienda la implantación, de tablas o gráficos para la descripción de las cifras aportadas por la cuenta Satélite de Turismo, haciendo más comprensibles y dinámicas la información suministrada por el DANE. Estos datos son vitales para la Propuesta de mejora a la cadena de valor, que se plantea obtener al finalizar el seminario, permitiendo tener elementos contundentes que sustenten los planteamientos propuestos.

IMPACTOS TURISMO DE SALUD

Preguntas, observaciones e intervenciones de los participantes:

1. Respecto a la sugerencia del director, sobre la importancia de la implementación del Registro Individual de Prestaciones de Servicios de Salud, Helmer, interviene aclarando el nombre del Registro, ratificando, la importancia de este, dando paso a la argumentación por parte del director, ante el aporte para el seminario, de la aplicación o no de estos registros en las clínicas entrevistadas, se encuentra que al no adaptar esta herramienta es muy difícil poder identificar qué áreas de oportunidad son necesarias trabajar,
2. En segunda instancia el director recomienda la implementación de tablas o gráficas de los datos proporcionados por el DANE, para su mejor comprensión, para lo que Inkent María, ratifica que la información está planteada de esta manera, y que se optimizara estos recursos para el propósito del seminario.

CONCLUSIÓN (15 min)

Conclusiones y acuerdos sobre las temáticas expuestas y discutidas:

1. Se recomienda enviar las relatorías, correlatorías y protocolos pendientes, para cuando se dé la próxima reunión, despejar dudas e inquietudes, que haya sobre el informe.
2. El director recomienda recoger, organizar, analizar y sistematizar la información, luego organizarla en una matriz Dofa, para luego plantear un escenario de posibles oportunidades, o acciones de mejora que se pueda tener cada una de las clínicas como sector y luego utilizar un diagrama o diseño, por cada institución para generar una propuesta de mejora para el sector, implementando, una herramienta de prospectiva, y llevarlo hasta el último nivel, identificando la propuesta de mejora acorde al enfoque econométrico que se le ha vendido dando al seminario.
3. Se acuerda revisión de un primer borrador antes de acabar el mes, para luego tener una versión definitiva de capítulo, para luego construir el informe final con la idea de entregar a más tardar a mediados de diciembre con el propósito que quede registro ante el comité de trabajo de grado.

Evaluación de la sesión por el director: N/A

Síntesis del trabajo realizado durante la jornada: N/A

Fecha de presentación del protocolo: Noviembre

PROYECCIÓN DE LA SIGUIENTE SESIÓN N/A

APROBACIÓN DE LA SÍNTESIS Y EL PROTOCOLO (05 min)

Fue leído el resumen de las principales ideas que harán parte del protocolo de la sesión del Seminario, siendo aprobado por los asistentes.

Alexandra Isabel Peñaloza Bermúdez Cód. Estudiante UIS 2156785

Helmer Uriel Garzón Amado Cód. Estudiante UIS 2156788

Inkent María Herrera Orduz Cód. Estudiante UIS 2156758

María Angélica Corzo Cuevas Cód. Estudiante UIS 2156786