

1-1-2016

Caracterización de la cadena de valor en el sector turismo de salud zona norte entre calle 121 - calle 220 en la ciudad de Bogotá

Lady Katherine Paiba Ochoa
Universidad de La Salle, Bogotá

Andrés Felipe Patiño Forero
Universidad de La Salle, Bogotá

Daniel Eduardo Fernández Gómez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas

Citación recomendada

Paiba Ochoa, L. K., Patiño Forero, A. F., & Fernández Gómez, D. E. (2016). Caracterización de la cadena de valor en el sector turismo de salud zona norte entre calle 121 - calle 220 en la ciudad de Bogotá. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/815

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**CARACTERIZACIÓN DE LA CADENA DE VALOR EN EL SECTOR TURISMO DE SALUD
ZONA NORTE ENTRE CALLE 121 – CALLE 220 EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.**

**Lady Katherine Paiba Ochoa
11102070
Andrés Felipe Patiño Forero
11102076
Daniel Eduardo Fernández Gómez
11111115**

**Universidad de La Salle
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Administración de Empresas
2016
Bogotá, D.C**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CADENA DE VALOR EN EL SECTOR TURISMO DE SALUD
ZONA NORTE ENTRE CALLE 121 – CALLE 220 EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.**

**Lady Katherine Paiba Ochoa
11102070
Andrés Felipe Patiño Forero
11102076
Daniel Eduardo Fernández Gómez
11111115**

Javier Francisco Rueda Galvis

**Universidad de La Salle
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Administración de Empresas
2016
Bogotá, D.C**

AGRADECIMIENTOS.

Un muy especial reconocimiento al profesor, tutor y maestro de tesis Dr. Javier Francisco Rueda Galvis, quien con su dedicación, empeño y enseñanza hizo parte de tan anhelado logro, nuestra más sincera gratitud...

DEDICATORIA.

A **DIOS**, por darnos la oportunidad de levantarnos cada mañana y porque por la gracia de su Espíritu Santo logramos concluir este trabajo pese a las dificultades del camino.

A **NUESTRAS FAMILIAS**, por todo el apoyo brindado a lo largo de estos años de carrera y por al acompañamiento incondicional.

A los **AMIGOS**, a los de siempre y a los que fuimos descubriendo en esta etapa ad portas de finalizar.

TABLA DE CONTENIDO.

1. JUSTIFICACIÓN.....	10
2. PROBLEMA PLANTEADO.....	11
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	11
3. OBJETIVOS.....	12
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
4. METODOLOGÍA INVESTIGATIVA.....	13
4.1. ESTUDIO DE TIPO DESCRIPTIVO.....	13
4.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTUDIOS DESCRIPTIVOS.....	13
4.1.2. PASOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DESCRIPTIVOS.....	13
4.2. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	14
4.2.1. FUENTES SECUNDARIAS DE INFORMACIÓN. (LIBROS, BASES DE DATOS, REVISTAS, TESIS, ARTÍCULOS, PERIÓDICOS, ETC.).....	14
4.2.2. FUENTES PRIMARIAS DE INFORMACIÓN.....	14
4.2.2.1. BASES DE DATOS.....	14
4.2.2.2. APLICACIÓN DEL CENSO.....	14
5. TURISMO DE SALUD COMO FUENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO, PROGRESO SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA.....	15
6. TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	30
6.1. DESCRIPCIÓN GEOGRÁFICA Y CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO.....	30
6.2. FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO.....	32
6.3. CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURISMO DE SALUD EN LA ZONA NORTE ENTRE CALLE 121 – CALLE 220 DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.....	32
6.4. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA LA CADENA DE VALOR DEL SECTOR TURISMO DE SALUD EN LA ZONA NORTE ENTRE CALLE 121 – CALLE 220 DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ.....	38
7. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	41
8. ANEXOS.....	43
9. BIBLIOGRAFÍA.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

	PÁG.
GRÁFICO 1: PRINCIPALES EXPONENTES DEL TURISMO DE SALUD EN EL CONTEXTO GLOBAL.....	19
GRÁFICO 2: PRINCIPALES SEGMENTOS DE LOS TURISTAS MÉDICOS EN BUSCA DE UN DESTINO	19
GRÁFICO 3: GEOGRAFÍA DE ORIGEN DE LOS TURISTAS QUE BUSCAN TECNOLOGÍAS AVANZADAS	20
GRÁFICO 4: GEOGRAFÍA DE ORIGEN DE LOS TURISTAS QUE BUSCAN CALIDAD Y MEJOR CUIDADO.....	20
GRÁFICO 5: GEOGRAFÍA DE ORIGEN DE LOS TURISTAS EN BUSCA DE MENORES TIEMPOS DE ATENCIÓN.....	21
GRÁFICO 6: GEOGRAFÍA DE DESTINO DE LOS TURISTAS EN BUSCA DE MENORES COSTOS.....	21
GRÁFICO 7: GEOGRAFÍA DE ORIGEN DE LOS TURISTAS EN BUSCA DE MENORES COSTOS.....	22
GRÁFICO 8: TENDENCIA DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA 2011-2013.....	23
GRÁFICO 9: PRINCIPALES SEGMENTOS DE LOS TURISTAS MÉDICOS EN BUSCA DE UN DESTINO EN COLOMBIA	23
GRÁFICO 10: DISTRIBUCIÓN DE EXTRANJEROS QUE ENTRARON AL PAÍS SEGÚN INTENCIÓN DE HOSPEDAJE.....	27
GRÁFICO 11: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE TURISTAS INTERNACIONALES SEGÚN PAÍS DE ORIGEN.....	27
GRÁFICO 12: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE TURISTAS INTERNACIONALES SEGÚN MOTIVACIÓN DE VIAJE	28
GRÁFICO 13: VARIACIÓN PORCENTUAL DE LOS TURISTAS SEGÚN MOTIVACIÓN DE VIAJE	28
GRÁFICO 14: REPRESENTACIÓN CADENA DE VALOR PARA EMPRESAS DE SERVICIOS	31
GRÁFICA 15: DIAGRAMA DEL SERVICIO DE LA CADENA DE TURISMO DE SALUD.....	33
GRÁFICO 16: PROYECCIÓN PARA COLOMBIA AÑO 2032.....	40

ÍNDICE DE TABLAS.

PÁG.

TABLA 1: TURISMO DE SALUD: CATEGORÍA DE BIENESTAR.....	17
TABLA 2: TURISMO DE SALUD: CATEGORÍA DE MEDICINA (PREVENTIVA, CURATIVA, ESTÉTICA).....	18
TABLA 3: ESTRATEGIA PRODUCTIVA TURISMO DE SALUD POR REGIÓN.....	25
TABLA 4: ESTUDIOS SOBRE TURISMO DE SALUD REALIZADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.....	29
TABLA 5: FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO.....	32
TABLA 6: CENTROS MÉDICOS.....	34
TABLA 7: HOTELES.....	36
TABLA 8: AGENCIAS DE TRANSPORTE.....	37
TABLA 9: AGENCIAS DE VIAJES.....	37
TABLA 10: AGENCIAS DE SEGUROS.....	38

ÍNDICE DE ANEXOS

PÁG.

ANEXO 1: ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS DE LA ZONA DE ESTUDIO, ENTRE CALLE 121 - CALLE 220 EN BOGOTÁ.....	42
ANEXO 2: DIRECTORIO DE ESTABLECIMIENTOS.....	46
ANEXO 3: FORMATOS ENCUESTAS.....	49
FORMATO ENCUESTA HOSPITALES/ CLÍNICAS.....	49
FORMATO ENCUESTA HOTELES.....	50
FORMATO ENCUESTA AGENCIAS DE VIAJE/SEGURO MÉDICO.....	51

LINEAS DE INVESTIGACIÓN.

El desarrollo del presente trabajo investigativo denominado “Caracterización de la cadena de valor en el sector turismo de salud en la ciudad de Bogotá” tiene como finalidad interpretar el comportamiento de un sector de la economía en auge -el turismo de salud- en la zona norte de la ciudad de Bogotá.

Con base en lo anterior, la información presentada a través de una pesquisa de tipo descriptiva estará encaminada a realizar un registro, análisis e interpretación de la información respecto al comportamiento de los diferentes actores que intervienen en la estructura del sector turismo de salud con el fin de determinar la existencia o no de cadenas de valor en el sector turismo de salud en la zona norte entre calle 121 y calle 220 en la ciudad de Bogotá.

RESUMEN.

El presente trabajo tiene por objetivo determinar las características existentes en el sector de turismo de salud en la zona norte de la ciudad de Bogotá con el fin de ahondar otras alternativas a las convencionales y dar una mirada amplia a los diferentes fenómenos circundantes que le afectan de manera positiva y negativa para su óptimo desarrollo.

Para la elaboración se realizó un registro, análisis e interpretación de información concerniente al comportamiento de los diferentes actores que intervienen en la estructura del sector con el fin de determinar la existencia o no de cadenas de valor en el turismo de salud en la zona norte entre calle 121 y calle 220 en la ciudad de Bogotá.

Los objetivos que nos proponemos abarcan realizar un análisis histórico del turismo de salud con una breve descripción partiendo de su evolución mundial, pasando por el orden nacional y terminando en el ámbito local en Bogotá; elaborar un directorio de las entidades vinculadas al sector en la zona norte de la ciudad y describir el funcionamiento de la(s) cadena(s) de valor del *Turismo de Salud* en la zona descrita con el fin de identificar los agentes, los procesos, tiempos, costos y demás aspectos relevantes que intervengan.

En el desarrollo de la investigación se detectó la carencia de factores que ayudan a los diferentes actores a participar en el avance de la industria y en generar un entorno competitivo en el mundo.

INTRODUCCIÓN.

El turismo en salud se focaliza en cuatro actividades médicas y odontológicas básicas: medicina preventiva, curativa, estética y de bienestar que han venido evolucionando y encajando dentro de un modelo de negocio a nivel mundial que a su vez ha sido impulsado por la diferencia en gustos, motivaciones y orientaciones de cada individuo, haciendo de éste sector uno de los de mayor crecimiento en los últimos años y adquiriendo una gran importancia para los consumidores y empresarios que abarcan el mercado de salud, belleza y turismo en el orden global.

Por lo anterior, en primera instancia se expondrá por medio de un marco teórico la situación de los últimos años del mercado global, nacional y local en cuanto a turismo de salud se refiere, ahondando diversos autores con el fin de generar en el lector una perspectiva amplia del proceso y desarrollo que ha sufrido este importante sector en aras de su crecimiento y expansión.

A nivel mundial se muestra la importancia que posee, pues las cifras demuestran el nivel de ingresos que un país puede generar por medio de la prestación de servicios de salud, la masiva cantidad de turistas que mueve a nivel global y la generación de empleo conectando multitud de compañías en diferentes partes del mundo, inclusive se observarán casos de cómo la economía de un país se ve afectada de manera positiva por el ejercicio en la prestación de servicios de turismo de salud.

En segunda instancia, se plantea la situación actual de Colombia frente a los actores más representativos del sector haciendo un recorrido en los últimos años y demostrando la importancia en nuestro país en aras de concientizar al mejoramiento, desarrollo y expansión a fin de generar mayor riqueza, mejoramiento en la calidad de vida de los turistas y posicionamiento del País como uno de los mejores prestadores del servicio a nivel global. En tercer lugar, se toma la ciudad de Bogotá como protagonista de la presente investigación, desarrollando por medio de cifras y opiniones de relevantes exponentes lo que hoy en día representa el ejercicio de turismo de salud en nuestra ciudad.

Para llevar a cabo esta investigación se realizó un estudio de tipo descriptivo, por medio del cual se tomó como base los datos de 41 establecimientos entre los que se encuentran centros médicos, hospitalarios, agencias de turismo, agencias de seguros y agencias de transporte ubicados en la zona Norte que colindan con la calle 121 y la calle 220 en la ciudad de Bogotá, a los cuales se les realizó una encuesta direccionada a indagar y analizar la existencia de algún servicio vinculado al turismo en salud en la zona, tales como hospedaje, transporte, viajes, y procedimientos estéticos, curativos y preventivos.

Por medio de la presente investigación se pretende dar a conocer la situación actual del mercado, reconocer cuáles de los establecimientos anteriormente mencionados están aptos y poseen las cualidades para conformar una cadena de salud en turismo e incluso develar las características de la misma: precio promedio, especialidad y los respectivos planes que ofrecen a sus clientes. Finalmente y luego de efectuado el análisis descriptivo y una vez interpretada la información respecto al comportamiento de los diferentes actores que intervienen en la estructura del sector, se pretende establecer estrategias de mejoramiento que fomenten el desempeño productivo y competitivo en el territorio delimitado para el estudio.

1. JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad, el mercado global se mueve de acuerdo a la capacidad de satisfacer necesidades tangibles e intangibles enlazando diferentes actores en diversas partes del mundo, por ende, la necesidad de conectividad entre varios agentes es más que una obligación. A raíz de lo anterior, el presente trabajo se enfoca en la importancia de generar enlaces de diversos sectores que juntos coadyuven al desarrollo del turismo de salud tanto a nivel global como nacional y local.

Por lo anterior, un análisis del concepto de cadena de valor toma una mayor relevancia debido a que ésta noción ha presentado múltiples variantes y ha definido la línea de investigación de varios autores ya que se constituye en una de las herramientas de planeación estratégica más efectivas al realizar un análisis de la actividad empresarial mediante la desagregación ordenada del conjunto de actividades de la empresa buscando identificar aquellas actividades generadoras de valor que constituyan fuentes de ventajas competitivas. Así mismo, recientemente el enfoque de cadena de valor se ha planeado como un análisis del sistema de producción y del impacto económico de un determinado sector de la economía, midiendo así las posibilidades de desarrollo.

En este sentido, surge la necesidad de analizar un sector de la economía que aunque lleva varios años constituido en el orden mundial, está siendo introducido hasta ahora en el entorno colombiano, con una gran acogida y que constituye fuente de ingresos, empleo e investigación para plantear una alternativa real y concreta de competitividad ante la globalización y desarrollo empresarial frente a los Tratados de Libre Comercio que hoy día se forjan con países de todas las regiones del planeta.

Es así como la presente investigación trata acerca del turismo de salud en el mundo, por ende, una vez efectuado el análisis pertinente para determinar los factores clave y las ventajas y oportunidades del entorno colombiano en lo que respecta al auge del sector se expondrán conclusiones y sugerencias que van en pro del desarrollo local del sector. Es allí donde se encuentra la oportunidad de plantear estructuras de mejoramiento en el sector, pues se establecieron múltiples casos donde por falta de información y conocimiento las empresas no logran ser partícipes en la ilación de un proceso continuo que converja en la prestación de servicios de una forma coherente y estructurada.

Por el contrario, se observa la poca conectividad entre empresas de diferentes industrias de servicios y el desabastecimiento en una cadena de valor que de forma irregular se conecta entre los diferentes eslabones. En esta vía surge la necesidad de unir completamente todas las industrias que puedan ser inmiscuidas en el turismo de salud a fin de presentar opciones completas para los clientes provenientes de todas partes del mundo.

Por último, esta investigación parte de un proceso dinámico de análisis que pretende validar los conocimientos adquiridos en la academia en un ámbito netamente empresarial y cuyo objetivo central es determinar las características de la cadena de valor del sector turismo de salud en la ciudad de Bogotá en la zona que comprende las calles 121 y 220 en el norte de la ciudad, por medio del examen del sector y las partes que se adhieren. El presente trabajo investigativo es desarrollado por los autores con el fin de optar por el título profesional de Administradores de empresas de la Universidad de La Salle.

2. PROBLEMA PLANTEADO.

2.1. Formulación del Problema.

¿Cuáles son las Características de la Cadena de Valor en El sector Turismo de Salud Zona Norte entre calle 121 y calle 220 en la Ciudad de Bogotá?

2.2. Planteamiento del Problema:

El turismo de salud es un sector de gran dinámica y crecimiento a nivel mundial, la búsqueda de tratamientos y procedimiento por fuera del territorio nacional ha creado una oferta internacional de servicios médicos que combinan los procedimientos buscados por los pacientes con experiencias turísticas basadas en riquezas naturales, culturales, artesanales y autóctonas de cada país que presta este servicio.

El sector *turismo de salud* está compuesto por cuatro categorías básicas –medicina curativa, preventiva, estética y de bienestar; sin embargo en Colombia, de acuerdo a lo expuesto por Ministerio de Comercio Industria y Turismo de la República de Colombia a partir del estudio elaborado por Mckinsey & Company (2009) el sector es aún incipiente ya que su oferta de valor se concentra en la medicina curativa y estética, no obstante a partir de propuestas estratégicas claras Colombia podría capturar cerca de 3 millones de turistas de salud para el año 2032.

Para lograr esto, Colombia requiere encaminar sus esfuerzos en identificar las fortalezas, las debilidades y la potencialidad del sector y de su participación en él; es por esto que el gobierno nacional a través de los ministerios de Comercio, Industria y Turismo y el de Salud ha dirigido su plan de acción en disminuir la brecha con otros países pioneros en el sector; así pues, el objetivo inmediato del gobierno se fundamenta en mejoramiento de infraestructura y capacitación y adiestramiento de personal con el propósito de lograr el reconocimiento de sus servicios en el exterior y mejorar la percepción de calidad de los diferentes procedimientos

3. OBJETIVOS.

3.1. Objetivo General.

Determinar las Características de la Cadena de Valor en el sector Turismo de Salud en la Zona Norte entre calle 121 y calle 220 en la Ciudad de Bogotá.

3.2. Objetivos Específicos.

- Elaborar un marco teórico relevante, mediante la búsqueda de información en fuentes secundarias actuales, que permitan establecer las características de la Cadena de Valor en el sector Turismo de Salud en Colombia y la Ciudad de Bogotá.
- Elaborar un directorio de las entidades vinculadas a la Cadena de Valor en el sector Turismo de Salud en la Zona Norte entre calle 121 y calle 220 en la Ciudad de Bogotá. (hoteles, centros de salud, agencias de viajes, empresas de transporte, y agencias de seguros).
- Describir el funcionamiento de la Cadena de Valor en el sector Turismo de Salud en la Zona Norte entre calle 121 y calle 220 en la Ciudad de Bogotá, a través de un análisis descriptivo que permita identificar los agentes, cada uno de los procesos, tiempos aproximados, costos, etc.
- Plantear con base en la caracterización de la Cadena de Valor en el sector Turismo de Salud en la Zona Norte entre calle 121 y calle 220 en la Ciudad de Bogotá, estrategias de mejoramiento que fomente un mejor desempeño productivo y competitivo en el ámbito local e internacional.

4. METODOLOGÍA INVESTIGATIVA.

4.1. Estudio de Tipo Descriptivo.

4.1.1. Características de los Estudios Descriptivos.

Los estudios descriptivos ayudan a identificar las características de los objetos investigados, para Méndez los estudios de este tipo ayudan a encontrar las formas de conducta y las actitudes de la población pesquisada, estableciendo comportamientos concretos, descubriendo y comprobando a su vez la asociación entre las variables investigadas. Por definición, los estudios descriptivos son diseñados con el fin de describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo.

Por su parte, Behar expresa que estudios de este tipo sirven para analizar las particularidades de un *universo investigado* acudiendo a técnicas específicas para recolección de información, tales como entrevistas, cuestionarios y observación.

A su vez, se encargan de establecer las características demográficas tales como el número de población, la distribución por edades, los niveles de educación, estado civil, etc. Identifican formas de conducta y actitudes de aquello que se encuentre en el conjunto de la investigación (comportamientos de la sociedad, las preferencias de consumo, la motivación, factores de decisión, etc.).

4.1.2. Pasos para la Realización de Estudios Descriptivos.

Según Behar, para la realización de los estudios de tipo descriptivo se requiere elaborar los siguientes puntos:

1. Examinan las características del problema escogido.
2. Definir y formular sus hipótesis.
3. Enunciar los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
4. Elegir los temas y las fuentes apropiados.
5. Elegir técnicas para la recolección de datos.
6. Establecer, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
7. Verificar la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
8. Realizar observaciones objetivas y exactas.
9. Describir, analizar e interpretar los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

4.2. Fuentes de Información.

4.2.1. Fuentes Secundarias de Información. (Libros, bases de datos, revistas, tesis, artículos, periódicos, etc.)

Como referentes se consultaron estudios y datos de fuentes como el DANE, el Banco de la República de Colombia, COTELCO, ANATO, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, además de artículos relevantes en revistas y periódicos conteniendo información pertinente en cuanto a turismo de salud en el mundo, en Colombia y en Bogotá.

4.2.2. Fuentes Primarias de Información.

4.2.2.1. Bases de Datos.

Para la elaboración de la presente investigación se elaboró una base de datos conteniendo la información de la zona estudiada. Cantidad de establecimientos por tipo de servicio, nombre de cada establecimiento, ubicación y servicios que venden.

4.2.2.2. Aplicación del Censo.

La aplicación del censo para la presente investigación se realizó por medio de encuesta telefónica. (Ver anexo N° 3)

5. TURISMO DE SALUD COMO FUENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO, PROGRESO SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA

5.1. Importancia del Sector Turismo de Salud en el Mundo.

Pese a lo que se pueda creer, el concepto de turismo de salud no es nuevo y de acuerdo a lo expuesto por McKinsey & Company (2008), el término se ha popularizado desde finales del siglo XX y ha contado con una mayor participación de los sectores financieros de diferentes países en el globo, convirtiéndose en un fenómeno económico y social de importante expansión en los últimos 20 años a tal punto que cerca del 40% de los pacientes internacionales que reciben cuidado clínico en el exterior son turistas de salud. La expresión entonces, indican los autores, se refiere principalmente al proceso por el cual una persona viaja para recibir servicios de salud en un país diferente a aquél en el que reside.

Por su parte, Meštrović (2014) indica que el término hizo referencia a los viajes de personas provenientes de un país menos desarrollado a naciones avanzadas donde tuviese la facilidad de acceder a un tratamiento médico particular, aludiendo que el desplazamiento de personas que hacían uso de los servicios del turismo de salud solamente se hacía en una vía, desde los países denominados del tercer mundo hacia aquellos que contaban con los medios para realizar los diferentes procedimientos, llamados desarrollados.

Sin embargo, ante este planteamiento Barriga, Farías, Ruíz, Sánchez y Jiménez (2011) indican que pese a que el turismo de salud es un campo poco explorado y existen múltiples conceptos, se puede entender en general como un método por el cual las personas interesadas en buscar ecosistemas benéficos para su salud disfrutan a su vez el lugar visitado y resaltan que esta clase de viajes va encaminado a grupos interesados en encontrar diversiones sanas, educacionales y recreativas, a la vez que cuidan su salud, expresando así que el desplazamiento de los turistas bajo esta modalidad da cuenta de la movilización de personas fuera de su lugar de residencia con el objetivo de abordar tratamientos médicos o buscar servicios de bienestar en otros países, independientemente de la nación de origen y destino. Así mismo, de acuerdo a lo expuesto por Goodrich (cit. Fundación E.O.I., 2013) el turismo médico implica el postulado que viajar a determinado lugar se considera beneficioso para la salud debido a un clima particular, recursos naturales o servicios clínicos que se proveen en dicho sitio, puesto que el viajero considera que el salir del entorno habitual, promoverá la mejora o recuperación de su bienestar mental y físico.

En este punto, es importante distinguir que para ser considerado viajero médico es necesario que el desplazamiento a un lugar diferente al que se habita sea impulsado por la búsqueda indiscutible de un servicio clínico o de bienestar, puesto que de acuerdo a lo expuesto por la O.C.D.E. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), como lo referencia la Fundación E.O.I. (2013) la voluntad de viajar y la voluntad de tratamiento son los factores que establecen un caso de turismo de salud.

Para Castaño (2014), el turismo de salud está compuesto por cuatro categorías básicas que son: *Medicina curativa, Medicina Preventiva, Medicina Estética y de Bienestar*, las cuales también son nombradas por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia A.N.D.I. (2010). La primera categoría descrita se conoce con el nombre de medicina preventiva, que de acuerdo a lo expuesto por la Sociedad Española de Medicina Estética S.E.M.E. (2015) en ella se agrupan aquellas especialidades clínicas, que tiene por objeto la prevención de enfermedades mediante el seguimiento de controles y prácticas específicas. Rabasa (2014), por su parte indica que la medicina preventiva abarca actividades de promoción y protección de la salud, así como diagnósticos primarios de

enfermedades y restablecimiento. Ante esto, se considera que esta categoría tiene por objetivo identificar factores de riesgo a fin de evitar padecimientos médicos. (ibid.).

De otro lado, la medicina curativa se encarga del diagnóstico y tratamiento inmediato de las enfermedades, lo cual incluye procedimientos hospitalarios y farmacéuticos, ante la presencia de síntomas evidentes de vulnerabilidad del cuerpo humano que demuestren un deterioro sobre funciones específicas (S.E.M.E., 2015). Por otra parte, Castaño (2014) indica que la categoría de medicina curativa promueve la buena salud de las personas a través actividades para tratar, entender y mejorar la calidad de vida.

En lo que respecta a la medicina estética, Rabasa (2014) expresa que esta categoría se refiere a todas aquellas especialidades que incluyen el tratamiento, así como la práctica quirúrgica con el objeto de lograr la restauración, mantenimiento y promoción de la belleza del cuerpo humano. Explica además, que por medio de este tipo de medicina se logra el tratamiento de toda patología estética, buscando a su vez un mejoramiento de la perfección del cuerpo, previniendo el envejecimiento y promoviendo la salud física y mental de las personas.

En relación a la categoría de bienestar, en esta se agrupan todas aquellas actividades que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, logrando un incremento de la satisfacción con respecto a la salud física, mental, emocional, espiritual y social del hombre, independientemente del estado de alguna enfermedad o vulnerabilidad del cuerpo humano. Con respecto al bienestar desde el punto de vista de turismo de salud, este incluye actividades físicas y recreativas, así como prácticas específicas que logran este propósito. (Ibid.).

Otros autores como Solís y González (2010), se refieren al turismo de salud como un concepto ligado al desarrollo de las economías de los países del mundo, dado que son importantes en las políticas sociales como un indicador relevante en temas relacionados con calidad de vida o desarrollo económico. Ante este postulado, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (MinCIT, 2009), indicó que durante el 2008 este sector alcanzó en el mundo la cifra de los 25.000 millones de dólares, cifra no menos relevante que la indicada por la cancillería de Economía, Industria, Turismo y Empleo de España (2014), que expresa que en lo corrido del 2013, generó un impacto de 438.000 millones de euros con una tasa de crecimiento del 9% anual, que espera genere ingresos cercanos a los 675.000 millones de euros para el 2017.

La importancia del turismo de salud como potencial de la economía mundial actual según lo indica el diario El Espectador (2013), a partir de información suministrada por el Banco Mundial, radica en que la producción de servicios a 2011 representó el 55,3% del P.I.B. global, frente al aporte que hizo el sector industrial que fue del 30,4%, lo cual permite establecer el gran potencial con que cuenta este negocio para promover un gran impacto en el ámbito internacional. Otro logro significativo contraído con el avance del turismo de salud como fenómeno social y económico, según lo expuesto por la O.C.D.E. (2012) parte del hecho que tradicionalmente las regulaciones en temas de salud y la prestación de este tipo de servicios eran limitados por los gobiernos, sin embargo las nuevas políticas internacionales en lo que respecta a aspectos médicos han contribuido a mejorar sus servicios, generar empleos, mejorar la calidad de vida de las personas y promulgar su validez en un contexto globalizado.

De acuerdo a lo expuesto por Martínez y Orrego (2010), la medicina curativa representó en 2011 ingresos por 1.000 millones de dólares, con una proyección de crecimiento del 20% al 30% para los próximos cinco años. Así mismo, se indica que las categorías estética y preventiva aunque generan menores ingresos con un estimado de 600 millones, componen un mayor número de turistas, lo que se expresa en una posibilidad de crecimiento importante.

Frente a este hecho, la categoría de bienestar se describe como la que mayores ingresos genera con un estimativo cercano a los 1.700 millones, es además uno de los sectores que mayor expectativa y reconocimiento ha logrado en el turismo de salud, como lo indica el Instituto de Bienestar Mundial (2014,) el cual anualmente celebra el Congreso de Turismo y Bienestar Global con el primordial objetivo de reunir a los principales líderes-exponentes de esta clase de negocio para dar forma a las mejores estrategias en busca de promover esta categoría de viajes, y en cuyo segundo congreso indicó que ésta logró generar un mercado de 494.000 millones de dólares en el 2013, frente a los 438.000 millones del año 2012, con una tasa de crecimiento del 12,7% (40 puntos porcentuales por encima de lo previsto) permitiendo posicionarse como la categoría de mayor fortalecimiento dentro del turismo de salud que en promedio incrementó su participación en 7,3%.

Según lo indicado por Leal (2013), dentro del marco del Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Colombiano, los países con mayor incidencia en la actualidad respecto a turismo de salud se clasifican bajo algunos parámetros, los cuales se muestran en la tabla N° 1. Para el caso de la categoría de bienestar, las naciones se miden a partir del nivel de ingresos generados por dicha actividad, número de turistas, número de instalaciones aptas para la prestación de los servicios y número de empleos que generen al poner en marcha los planes de desarrollo del sector.

Tabla 1. Turismo de Salud en el Mundo Categoría de Bienestar.

PAÍS	INGRESOS (millones de dólares)	No. TURISTAS	INSTALACIONES	EMPLEOS
Estados Unidos	US \$4.070	981.600	17.845	275.790
Japón	US \$1.500	590.190	6.442	104.250
Alemania	US \$1.200	587.000	3.970	86.920
México	US \$750	380.000	1.855	29.790
Francia	US \$710	350.000	2.750	54.430
China	US \$455	180.000	4.520	82.110
Argentina	US \$360	183.500	1.170	14.300
Emiratos Árabes	US \$240	174.100	212	--

Fuente: www.mincomercio.gov.co/ Programa de Transformación Productiva (2010)

Frente a lo anterior, se muestra como Estados Unidos y Japón se ubican como los más importantes exponentes del sector en cada uno de los ítems mencionados, Alemania es el país europeo con mejor medición en promedio para los cuatro rubros y México se constituye como el país latinoamericano con mejor calificación de acuerdo al cálculo. Así mismo, Francia, China, Argentina y los Emiratos Árabes ocupan las siguientes posiciones generando ingresos en millones de dólares por US \$710, US \$455, US \$360 y US \$240 respectivamente.

En lo que respecta a la categoría de Medicina que engloba los sectores *preventiva, curativa y estética*, el cálculo se hace a partir de tres indicadores principales que son: *características, especialidades y acreditación*, tal y como se observa en la tabla N° 2, en donde no se establece un orden de posicionamiento de los países, pero se muestran los principales exponentes del turismo de salud. Los Estados del golfo (Baréin, Kuwait, Omán, Catar, Arabia Saudita y Emiratos Árabes Unidos), presentan el mayor número de acreditaciones según el Comité Internacional de Juntas

(JCI)¹, mientras que Brasil y Singapur se constituyen como algunos de los países con menores costos en este tipo de procedimientos con relación a Estados Unidos.

Tabla 2. Turismo de salud: Categoría de Medicina.

País	Características	Especialidades	Acreditación
Estados del Golfo	Costos mayores a India y Tailandia		28 acreditaciones de JCI*
Brasil	Costo de 50%-60% con relación a EEUU	Cirugía estética	12 acreditaciones de JCI*
Singapur	Costo de 50%-60% con relación a EEUU Atención de mercado regional		12 acreditaciones de JCI*
India	Costo de 15%-20% con relación a EEUU Personal capacitado en Tecnología de punta	Neurología Cardiología Endocrinología Urología	11 acreditaciones de JCI*
México	Costo de 25%-35% con relación a EEUU Alto índice de turistas norteamericanos	Cirugía dental Cirugía estética	8 acreditaciones de JCI*
Tailandia	Costo de 30%-40% con relación a EEUU País con gran atractivo turístico	Medicina alternativa	4 acreditaciones de JCI*
Costa Rica	Costo menor 15%-20% con relación a EEUU	Cirugía dental Cirugía estética	2 acreditaciones de JCI*
Malasia	Costo de 30%-40% con relación a EEUU	Cirugía estética Medicina alternativa	1 acreditación de JCI*

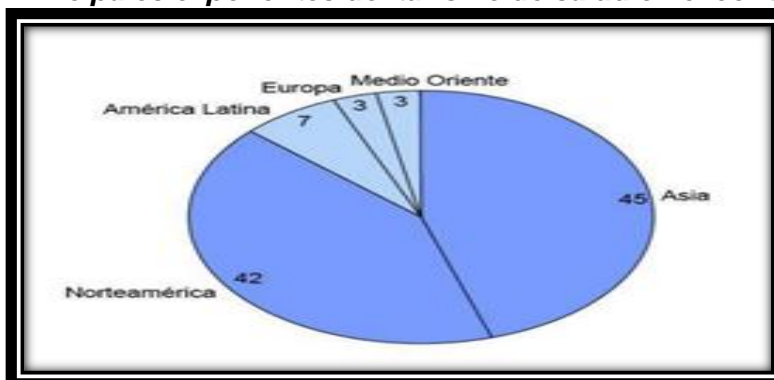
Fuente: www.mincomercio.gov.co/ Programa de Transformación Productiva (2010)

De acuerdo a lo indicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (2009), para el año 2008 en el mundo, Asia y Norteamérica atraían el 87% del flujo de turistas de salud que buscaban servicios en las categorías de medicina preventiva, curativa, estética y en el caso de Bienestar, Medio Oriente y América Latina se convertían en los destinos más atractivos para los turistas internacionales. En el gráfico N°1, se muestra como Asia se constituía como destino favorito de los turistas de salud abarcando el 45% del mercado a nivel mundial, seguido por Estados Unidos con el 42% y en menores proporciones América Latina con 7% por encima de Europa y el Medio Oriente, las cuales cubrían un 3% cada una de la demanda global de los viajeros.

¹ JCI (Joint Commission International): organización gubernamental que acredita las mejores prácticas médicas y los protocolos calidad y seguridad del paciente.

Así mismo, según lo expuesto por la cancillería de Economía, Industria, Turismo y Empleo de España (2014), los principales destinos de turismo médico son aquellos con mayor capacidad tecnológica o los países con la capacidad para posicionarse por su “bajo costo”. Otros factores que influyen en la selección del destino, son la afinidad cultural /idiomática y la existencia de flujos migratorios previos, así como una distancia no superior a 3 horas de vuelo con respecto al lugar de origen del emisor.

Gráfico 1: Principales exponentes del turismo de salud en el contexto global

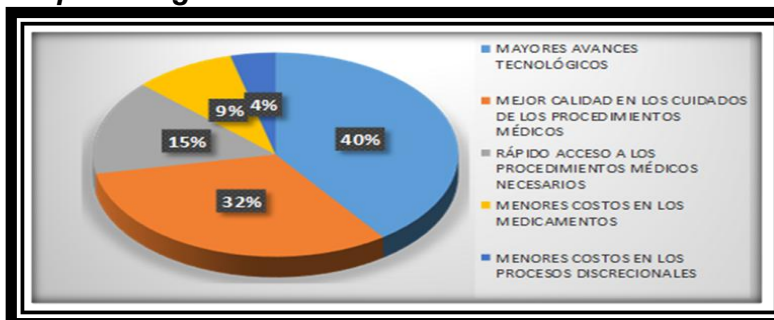


Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009)

Ante este postulado, McKinsey & Company (2008) afirman que los turistas médicos se pueden describir en cinco categorías, cada una de ellas marcadas por un patrón de comportamiento específico, como se puede observar en el gráfico N° 2. El primer grupo representa al 40% de los viajeros que buscan las tecnologías más avanzadas del mundo, con el objetivo de contar con seguridad en el procedimiento, la segunda categoría se refiere a aquellos pacientes que pretenden el mejor cuidado y aportan el 32% del total de turistas médicos y con el 15% se compone el tercer grupo que propende por una atención rápida, con reducción en los tiempos de espera y en el procedimiento mismo.

Las últimas dos categorías dan cuentas de los costos, en la medida que el 9% de los viajeros buscan precios menores en lo que respecta a los medicamentos requeridos y tan sólo el 4% del total de turistas de salud seleccionan su destino a partir del menor costo en los procedimientos denominados discrecionales, tales como mama, liposucción, rinoplastia, entre otros.

Gráfico 2: Principales segmentos de los turistas médicos en busca de un destino

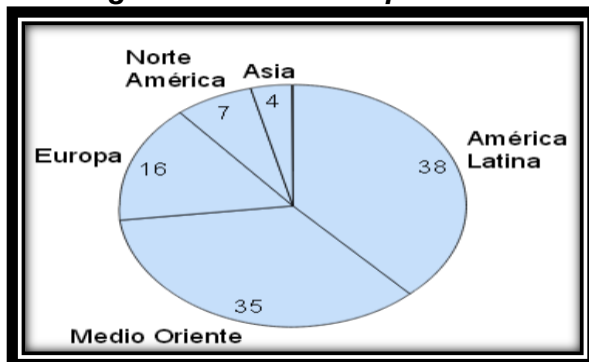


Fuente: Elaboración propia a partir de McKinsey & Company (2008)

En el párrafo anterior se indicó que el grupo de personas que mayor porcentaje aporta al turismo médico es aquel que está en busca de las tecnologías más avanzadas, en referencia a esto el

Ministerio de Comercio Industria y turismo (2009) expresa que este conglomerado de turistas viaja principalmente a las regiones de Medio Oriente y América Latina con el 73%. En el gráfico N° 3 se muestra además que las otras zonas a las que se desplazan los viajeros son Europa con un 16% y Norteamérica con 7 puntos porcentuales del total de turistas, el grupo lo cierra Asia con apenas un número de personas equivalente al 4% de los viajeros médicos que salen de sus países hacia otros con el propósito de localizar las zonas con mayores niveles tecnológicos para los procedimientos.

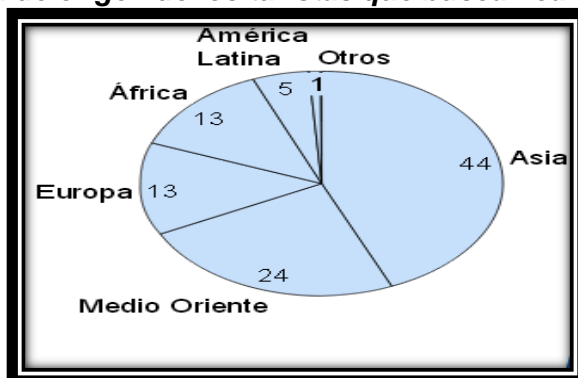
Gráfico 3: Geografía de origen de los turistas que buscan tecnologías avanzadas



Fuente: Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009)

En el gráfico N° 4, se observa la preferencia de las regiones Asiática con 44% y Medio Oriente con 24% en pro de encontrar mejor calidad así como mayor cuidado en los servicios, seguidos por los turistas provenientes de las regiones de Europa y África con 13% cada uno. Finalmente, el número de personas de los países latinoamericanos que seleccionan su destino teniendo como base estos factores, es apenas del 5% del total de viajeros, mientras que otras regiones ocupan el 1% restante en este grupo.

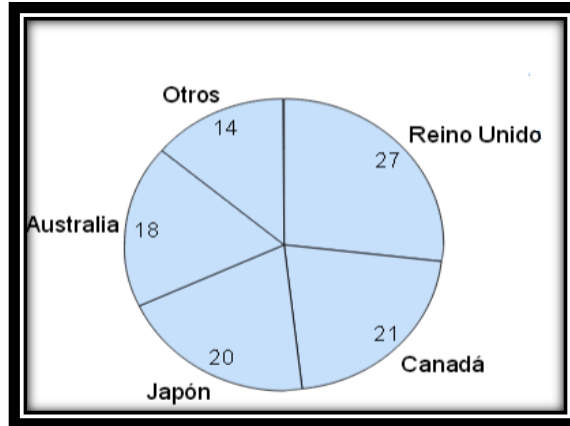
Gráfico 4: Geografía de origen de los turistas que buscan calidad y mejor cuidado



Fuente: Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el 15% de los turistas de salud escogen su destino con base en los tiempos de atención, siendo los habitantes del Reino Unido con un 27%, Canadá con 21% y Japón con 20%, los primeros ciudadanos que aplican este criterio en la selección del lugar de destino de los procedimientos médicos que se realizan. El grupo lo cierra Australia que aporta el 18% de los turistas que buscan una atención más rápida y el resto de los viajeros médicos a nivel mundial cuya decisión se basa en esta característica completan el grupo con un 14%, lo anterior se muestra en el gráfico N° 5.

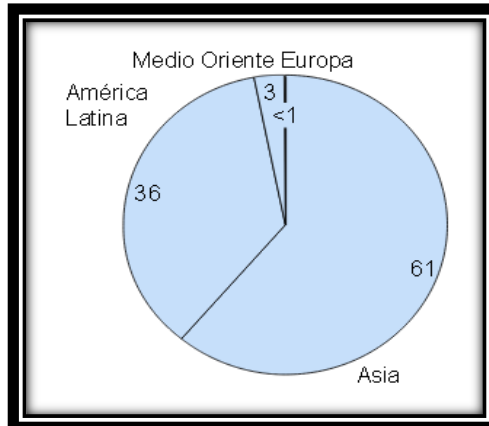
Gráfico 5: Origen de los Turistas en busca de menores tiempos de atención



Fuente: Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009)

En la gráfica N° 6 son representadas las zonas que son más apetecidas por su bajo costo en lo que a procedimientos y medicamentos se refiere, allí encontramos que Asia y América Latina se constituyen en los principales exponentes del sector atrayendo el 97% de los viajeros cuyo criterio de selección se basa en este argumento, mientras que Medio Oriente se encarga de satisfacer al 3% restante de este grupo de personas.

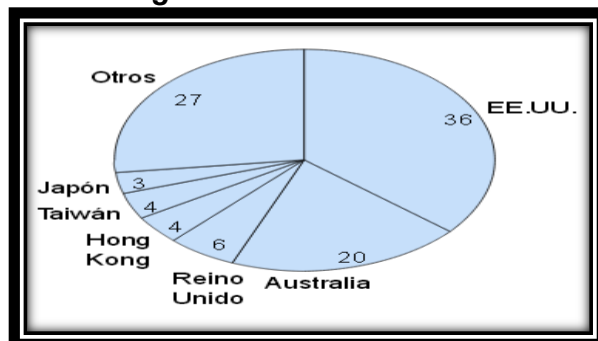
Gráfico 6: Geografía de destino de los turistas en busca de menores costos.



Fuente: Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009)

De igual forma, en el gráfico N° 7 se representan los países que mayor número de turistas aportan a nivel mundial en busca de costos más bajos, siendo los Estados Unidos quien se establece en el primer lugar con una participación del 36%, seguido por un conglomerado de otros países que aportan 27%, en tercer lugar se posicionan los turistas provenientes de Australia con un 20%, mientras que Reino Unido aporta un 6% y tres países asiáticos, Hong Kong, Taiwán y Japón con 4% y 3% respectivamente cierran el conjunto de personas que basan su selección en precios bajos.

Gráfico 7: Geografía de origen de los turistas en busca de menores costos.



Fuente: Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009)

Según lo analizado por H.G.P.S. International Services (2015), de acuerdo a las cifras entregadas por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), se espera que en el 2017 cerca de 16 millones de norteamericanos viajen a países latinoamericanos por motivos de salud, lo que equivaldría más o menos al 5% de la población de Estados Unidos para ese año. Finalmente, se espera un aporte promedio total cercano a los 373.000 millones de dólares por este concepto proveniente de la población estadounidense, lo cual se constituye en un factor que debe ser analizado por los empresarios y diferentes actores de la economía mundial respecto al comportamiento de este sector.

Una vez analizado el rápido avance que ha tenido el turismo de salud en el orden mundial a tal punto de constituirse como uno de los sectores de la economía global con mayor fortaleza y crecimiento sostenido desde el año 2008 debemos estudiar el tema de una manera particular para el caso colombiano. Así pues, los siguientes párrafos darán cuenta del progreso de éste sector en el territorio nacional, con el objetivo fundamental de encontrar fortalezas, oportunidades o debilidades de los empresarios y diferentes actores económicos del país respecto al *turismo de salud* como fuente de progreso social.

5.2. IMPORTANCIA DEL SECTOR TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA.

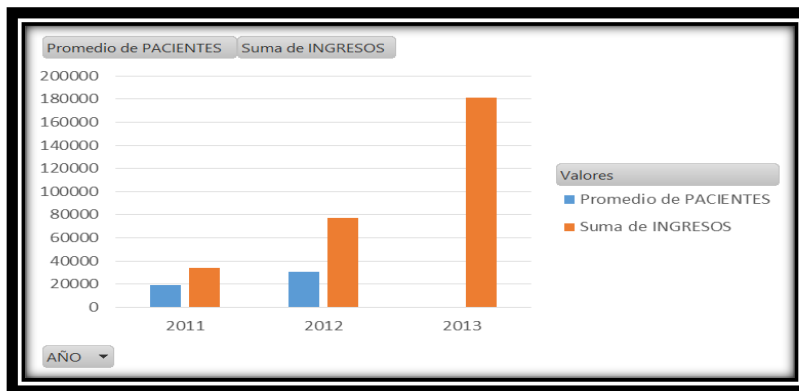
De acuerdo a los datos entregados por Fedesarrollo (2014) entre el 2010 y 2013, el sector Turismo de Salud tuvo una tasa de crecimiento anual promedio cercana al 61,4% para Colombia, en lo relativo a ingresos obtenidos por la prestación de servicios y un aumento en el número de pacientes atendidos cercano al 63%.

De igual forma, conforme con datos entregados por Marca Colombia (2013) a partir de información estimativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en 2011 llegaron a Colombia 20.500 pacientes extranjeros para tratamientos médicos, dato que se puede contrastar con las cifras entregadas por la página consultora y asesora en temas médicos turismomedco.org (2014) donde se resalta que a Colombia ingresaron en el 2013 más de 50.000 foráneos que demandaron ese tipo de servicios, 61% más de los reportados para el 2012.

A este respecto, con base en cifras otorgadas por la Revista Dinero (2013), se observa en la gráfica N° 8 que en el territorio colombiano el crecimiento económico promedio en turismo de salud para 2011 fue de US\$340.000, mientras que para 2012 se valoró una cifra de US\$770.000 dólares y en el periodo comprendido entre enero-mayo de 2013 ya se hacía una estimación de US\$981.000. Así

mismo, se concluye que para 2012 se evidenció un incremento en el número de pacientes internacionales atendidos en el país pasando de 19.000 en el 2011 a 31.000 en el año inmediatamente siguiente.

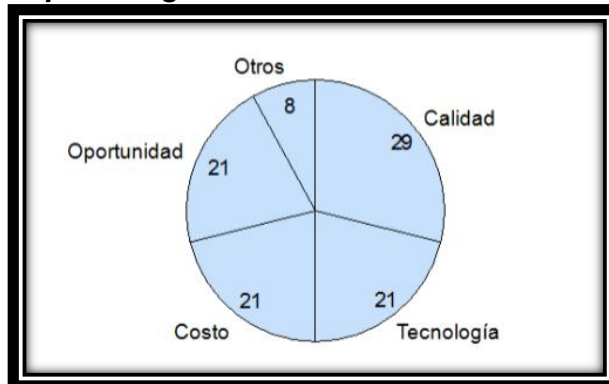
Gráfico 8: Tendencia del turismo de Salud en Colombia 2011-2013.



Fuente: Elaboración propia a partir de Revista Dinero (2013)

Además, como se representa en el gráfico N° 9 es importante mencionar que de acuerdo al estudio de Fedesarrollo (2014), el 29% de los turistas de salud que llegan a Colombia lo hacen motivados por la calidad en los servicios, mientras que el segundo factor que determina que los viajeros médicos escojan al país como destino de sus procedimientos se distribuye entre menores costos, oportunidad-tiempos de atención y desarrollo tecnológico, cada uno de ellos con un estimado de 21 puntos porcentuales, el 8% restante de los turistas que ingresan al país lo hacen por otro tipo de motivaciones.

Gráfico 9: Principales segmentos de los turistas médicos en Colombia.



Fuente: Turismo de salud. Sector de clase mundial. A.N.D.I. 2010

En este sentido, según lo expuesto por Marca Colombia (2013) la calidad de los profesionales que hay en el país, junto con los precios asequibles en los procedimientos, lo convierten en uno de los lugares más apetecidos por las personas de todo el mundo que buscan realizarse operaciones médicas y estéticas pues Colombia ofrece una gran cantidad de centros de esparcimiento, bienestar y cuidado así como excelencia en clínicas, cuatro de las cuales se encuentran en el top 10 de los mejores hospitales de América Latina.

Según lo expresa Proexport (cit. Barriga, Farías, Ruíz, Sánchez, y Jiménez, 2011) el sistema de salud colombiano ofrece una gran oportunidad de crecimiento a este sector pues es uno de los sistemas de mejor desempeño en el mundo con una inversión en salud proveniente del gobierno en

un 86% y equivalente al 7,5% de su PIB. Así mismo, el país cuenta con una ventaja geográfica pues el 30% de los vuelos que arriban a Colombia llegan a ciudades distintas de Bogotá, lo que posibilita conexiones directas con importantes centros médicos en otras ciudades, reduciendo costos y aumentando la oportunidad en atención.

En el mismo sentido y a partir de la opinión de varios expertos consultados por la revista Dinero (2013) el fortalecimiento del turismo de salud arrastra otros sectores productivos de la economía nacional y estiman datos como el incremento en vuelos internacionales a 703 frecuencias semanales, la ocupación del sector hotelero que se proyecta en 16.000 noches al año entre pacientes y acompañantes, mientras que el sector de la cultura y los restaurantes pronostican incrementos cercanos al 40% en su participación en los próximos años.

Frente a estos argumentos y a partir de información suministrada por el diario Portafolio, el portal de asesoría y consultaría turismomedico.org (2014) expresa que Colombia con el fin de consolidarse en la posición que ha ido ganando a nivel internacional en el turismo en salud cuenta con dos instrumentos clave recientemente lanzados al mercado: la Herramienta de Autoevaluación para Organizaciones Hoteleras y el Sello de Calidad para la Exportación de Servicios de Salud y Bienestar.

La primera, conocida a finales de marzo de 2013 en la asamblea de Cotelco permitirá a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) saber si cumplen con los estándares de calidad para atender turistas de salud. Esta Herramienta fue desarrollada por el Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio y es un formulario virtual que los hoteles del país podrán completar, con el fin de establecer sus propias estrategias para convertirse en EAH de clase mundial. En lo que respecta al Sello de calidad, es un proyecto que se viene desarrollando desde el 2008 mediante una alianza entre la Cámara de Salud de la Andi, el PTP y Proexport, con el acompañamiento de la Marca País. El nuevo Sello 'Colombia es Salud, Exportador de Servicios de Salud y Bienestar' es una herramienta mediante la cual 20 clínicas y hospitales de Colombia ha acogido cada año cerca de 50.000 pacientes extranjeros que además de recibir los servicios médicos queridos disfrutan de los escenarios turísticos colombianos. (Ibíd.)

Así mismo y según cifras entregadas por la página Migracioncolombia (2014) se concluye que de la totalidad de los ingresos que recibe el país por concepto de la prestación de servicios vinculados al turismo de salud los principales exponentes se encuentran concentrados en seis ciudades, siendo Bogotá con 59 puntos porcentuales y Medellín con un 28% las zonas que mayores dividendos obtienen como retribución a la prestación de los servicios del sector; son seguidos por Cali, Bucaramanga y Barranquilla con un 9%, 5% y 4% respectivamente y Cartagena que a pesar de contar con apenas un 1% de los ingresos de la nación por concepto de viajes médicos, cuenta con un reconocimiento importante por su potencial de crecimiento, al estar declarada como Distrito turístico y cultural desde 1991. Ante este postulado, en la tabla N°3 se muestra la estrategia productiva por región para el año 2012 en lo que respecta al turismo de salud según información de la Cámara de Comercio de Medellín (2013) en donde podemos observar como las regiones de Bogotá, Antioquia, Caldas y Santander encaminaron su plan de trabajo hacia la prestación de servicios especializados mientras que sectores como el Atlántico, Risaralda y Valle del Cauca establecieron su estrategia al incremento de la oferta de servicios y la mejora en la prestación de los mismos.

Tabla 3 Estrategia productiva turismo de salud por región

DEPARTAMENTO REGIÓN	APUESTA PRODUCTIVA
Antioquia	Obtener reconocimiento nacional e internacionalmente por la prestación de servicios especializados de salud con calidad*.
Atlántico	Incrementar la oferta exportable de servicios de salud.
Región Bogotá-Cundinamarca	Consolidar a Bogotá como un importante y competitivo centro de recepción y atención de pacientes americanos que requieren servicios de salud de alta complejidad.
Caldas	Incrementar la oferta de servicios especializados de salud para los mercados nacional e internacional.
Santander	Consolidar el <i>cluster</i> de servicios especializados de salud en Santander.
Risaralda	En 2017 atender 30.000 extranjeros en el sector de la salud.
Valle del Cauca	Crear el <i>cluster</i> de prestación de servicios de salud, tecnologías del conocimiento y productos de servicio complementario, cadena de estética y belleza.

Fuente: Cámara de Comercio de Medellín (2013)

En este sentido, a la ciudad de Medellín llegaron 5.000 pacientes extranjeros en el 2012 que dejaron 27,1 millones de dólares con un crecimiento para la ciudad cercano a un 40% en procedimientos médicos para pacientes del exterior y con un incremento en facturación del 72% respecto al año 2010. La mayoría de los internacionales que llegaron a la capital de Antioquia buscaron cirugías estéticas y consultas externas, convirtiendo a estas dos especialidades en el 28% del total de los servicios ofrecidos a los pacientes en una red de 15 clínicas y hospitales que disponen de 2.300 camas, 88 quirófanos y cuentan con más de 1.035 médicos y 140 odontólogos (El Tiempo, 2013).

Frente a esto, El Tiempo (2010) reporta que en Cali se realizan cerca de 50.000 procedimientos de cirugía estética al año, 14.000 de ellos atendiendo a pacientes provenientes del exterior entre los cuales un 60% procede de Estados Unidos, 15% lo hace desde España, otro 10% de centro América y los restantes pacientes que arriban a clínicas caleñas lo hacen provenientes de Venezuela, otros países europeos, Ecuador y Perú, con el 5%, 5%, 3% y 2% por ciento, respectivamente. Además, la capital del Valle dispone de una amplia red para atender la demanda con 40 clínicas especializadas, convirtiéndose en la segunda ciudad con más espacios para estos procedimientos después de Bogotá que cuenta con 60, dispone también de 4.614 camas, 339 salas, 169 ambulancias y 1.843 especialistas (turismomedico.org, 2013.).

Ante esta situación, Santander ha querido fortalecer la región para mostrarse competitiva en el sector, razón por la cual con el apoyo y reconocimiento del Banco Mundial y Bancolombia ha decidido conformar un complejo de salud de 16,4 hectáreas denominado Hospital Internacional de Colombia, H.I.C, el cual fue declarado por el Gobierno Nacional como Zona Franca Permanente Especial y que en cabeza de la Fundación Cardiovascular de Colombia, F.C.V., proyecta vender US\$300 millones en tratamientos médicos en los próximos 6 años con el fin de potencializar el turismo de salud en Santander. En el año 2015 este centro atendió cerca de 600 pacientes internacionales y logró generar unos 10.000 dólares en exportación de servicios de salud relativos al turismo médico, proyecta además dar apertura a espacios de atención con 1.000 camas más para el 2018 lo cual permitirá la atención de un estimado de 20.000 pacientes. (Diario Vanguardia, 2016)

Por su parte, Barranquilla ha decidido apostarle a su gran atractivo turístico para desde allí desarrollar el sector en la región puesto que según cifras entregadas por el D.A.N.E. (2014) el 3% de los visitantes que llegan a Colombia se dirigen al departamento del Atlántico. Es por esto que la ciudad

metropolitana de Barranquilla ha fortalecido la formación técnica, profesional y especializada con 32 instituciones que le permitan ofrecer recurso humano calificado para el sector y con una concentración de bilingüismo cercana al 7% propende por atraer a los extranjeros por la calidad en el servicio, así como con el fortalecimiento la zona franca de salud de la ciudad que ha permitido generar 3.750 empleos y aumentar la atención a pacientes internacionales con 112 camas con una facturación aproximada de 2.000 millones de dólares (Alcaldía de Barranquilla, 2015).

Finalmente y con base en las cifras anteriores, es importante mencionar que del total de viajeros de salud que ingresan al país, casi la mitad de ellos (con un 49%) son originarios de los países bajos, a ellos les siguen compatriotas procedentes de Venezuela con un 10% y Estados Unidos y Ecuador que representan cada uno el 8% de los turistas que ingresan a territorio colombiano motivados por los viajes con tratamientos médicos; el grupo lo cierra Panamá que con un aporte del 3% de los extranjeros que arriban al país por concepto de viajes médicos.

Así pues, a partir de las cifras analizadas hasta ahora podemos concluir que el comportamiento en la demanda del sector *turismo de salud* en el país sigue la tendencia mundial de fortalecimiento, consolidación y refleja la importancia que éste ha venido generando en el esquema económico global. De esta forma, se empiezan a dilucidar las principales características de la evolución y conformación del sector en el contexto global así como en el nacional.

Es importante ahora conocer el grado de participación e importancia que tiene la capital colombiana en este esquema, para lo cual abordaremos cifras entregadas por algunos organismos especializados en recabar y transmitir información de Bogotá, con el objetivo principal de analizar el nivel de participación de la ciudad en el contexto nacional y de medir su desempeño frente a otras regiones del país.

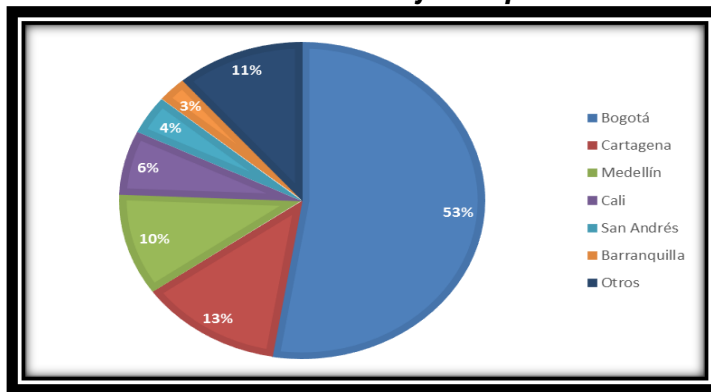
5.3. LA CADENA DE VALOR EN EL SECTOR TURISMO DE SALUD EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

Para el caso de Bogotá y de acuerdo a lo expuesto por la revista Dinero (2013) incentivar el turismo de salud en Bogotá es uno de los propósitos del Programa de Transformación Productiva (P.T.P.) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Para ello trabaja con especial esfuerzo desde el 2011 en la construcción de una estrategia mediante la realización de eventos como ruedas de negocios, seminarios de turismo y por medio de la cual busca aprovechar grandes fortalezas con las que cuenta la ciudad tales como su alta calidad en servicios de salud, el nuevo aeropuerto que abre las expectativas de crecimiento en la llegada de vuelos, la robusta infraestructura hotelera, y un ambiente propicio para esta clase de turismo.

Algunos resultados demuestran el esfuerzo del gobierno por posicionar a Bogotá dentro del sector, como los obtenidos en el 2012, cuando el turismo de salud logró exportaciones por US\$117 millones entre los meses de enero a noviembre y con cifras estimadas para el 2013 de facturación superiores a los US\$135 millones producto de la prestación de estos servicios (Revista Dinero, 2013). En este sentido y a partir de información suministrada por el Instituto Distrital de Turismo durante el décimo seminario de turismo de salud y bienestar llevado a cabo en el 2012 en la capital del país el sector reporta el 20% de los visitantes a Bogotá y se convierte en un importante generador de divisas para el país, proyectando ingresos superiores a los US\$6.300 millones para el año 2032 (El Espectador, 2012).

De igual forma, en una aproximación a las cifras de Migración Colombia (2014) se puede concluir la indiscutible decisión de los extranjeros que visitan el país de pernoctar en la capital colombiana, tal y como se muestra en el gráfico N° 10 que evidencia que cerca del 53% de los visitantes internacionales manifiestan su intención de arribar a Bogotá en lo que a turismo de salud se refiere. Ciudades como Cartagena y Medellín con una participación del 12,6% y 10,4% respectivamente son las ciudades que siguen a la capital del país en este propósito, lo cual demuestra como cerca de 40 puntos porcentuales separa a Bogotá de las siguientes ciudades en esta medición.

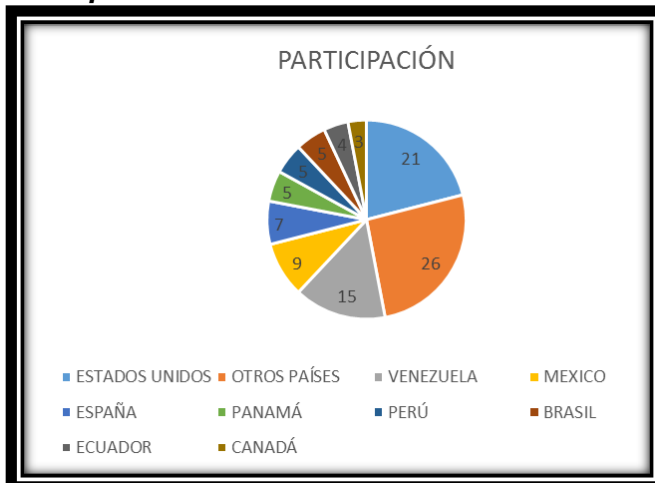
Gráfico 10: Distribución de Extranjeros que entraron al país.



Fuente: Migración Colombia (2014)

En lo que refiere a los emisores internacionales que llegan a la capital colombiana, de acuerdo a cifras entregadas por el Instituto Distrital de Turismo (2014) Estados Unidos sigue siendo el principal exponente con una congregación cercana al 21%, esto cobra mayor relevancia cuando se estudia el caso a partir de las cifras entregadas en el apartado de turismo de salud en el mundo y donde se indicaba que cerca del 5% de la población estadounidense llegaría a países latinoamericanos motivados por la conformación del sector en la zona. En el gráfico N° 11 se muestran estas cifras y se evidencia como Venezuela aporta 15%, mientras que México y España con 9% y 7% respectivamente se constituyen como otras de las naciones proveedoras de mayor número de turistas a la ciudad de Bogotá, seguidos de los residentes de naciones como Panamá, Perú, Brasil con el 5% y Ecuador con representación del 4%, siendo así, los países de donde mayoritariamente provinieron turistas en el segundo semestre del año 2014.

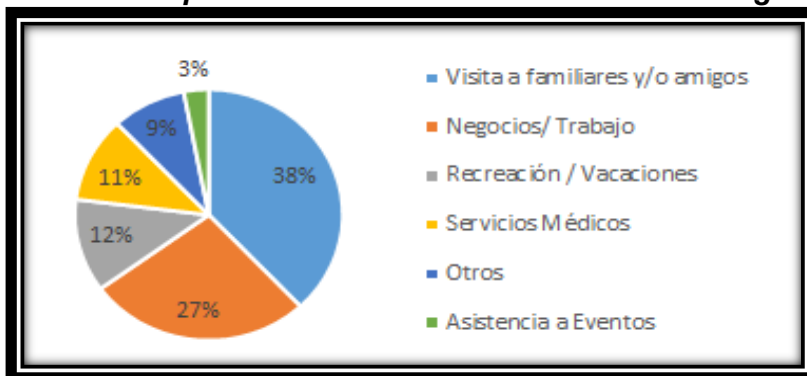
Gráfico 11: Distribución porcentual de turistas internacionales según país de origen



Fuente: Elaboración propia a partir de Marca Colombia (2013)

Ante esta situación, el I.D.T. (2014) afirma que las principales motivaciones de los turistas refleja un patrón constante de comportamiento, siendo la visita a familiares con un 38%, actividades laborales con el 27% y recreación-ocio con 12% los principales estímulos para visitar la capital del país, tal y como se muestra en el gráfico N°12. Así mismo, es importante recalcar que la prestación de servicios médicos en la ciudad sigue concentrando una parte significativa de la población caracterizada y se encuentra en aumento en cada periodo analizado, a tal punto que fue en el 2014 la cuarta mayor motivación por la que la demografía mundial se hospedó en la ciudad de Bogotá con una notable participación del 11% superando así a aspectos como la asistencia a eventos y otros motivos.

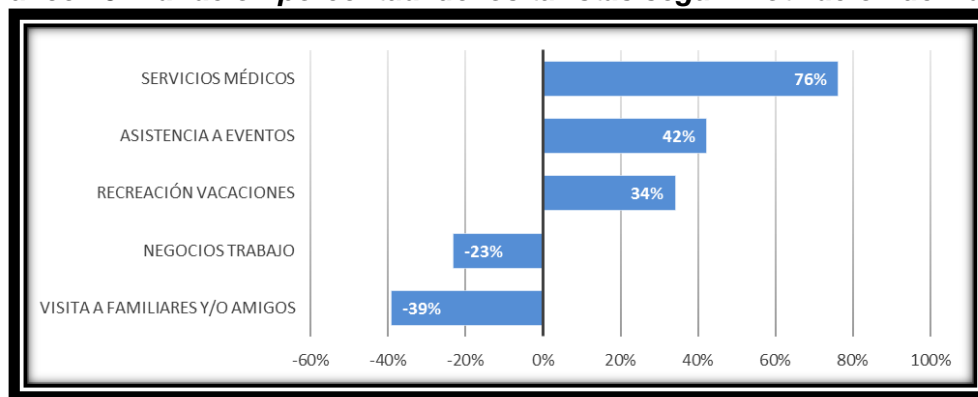
Gráfico 12: Distribución porcentual de turistas internacionales según motivación.



Fuente: Instituto Distrital de Turismo (2014)

Frente a lo anterior, cabe resaltar el comportamiento inverso en lo que refiere a la variación porcentual de los turistas según motivación de viaje pues de acuerdo a cifras del observatorio del Instituto Distrital de Turismo (2014) en el periodo 2013-2014 el total de turistas que arribaron por motivos de prestación de servicios médicos aumentó un 76%, convirtiéndose así como el factor de mayor variación durante el 2014. En segundo lugar, los turistas que llegaron a la ciudad para asistir a ferias o eventos aumentaron un 42% y la realización de viajes estimulados por aspectos recreativos tuvo un incremento cercano a un 34%, mientras que la visita a amigos y/o familiares a la ciudad capital redujo su participación en un 39% mientras que, el turismo de negocios disminuyó su proporción en 23 puntos, cifras que son ilustradas en el gráfico N° 13.

Gráfico 13: Variación porcentual de los turistas según motivación de viaje



Fuente: Instituto Distrital de Turismo (2014)

Al mismo tiempo, Diario el Espectador (2013) a partir de cifras entregadas por el Instituto Distrital de Turismo indicó que Bogotá viene trabajando en el proyecto denominado Ciudad Salud, que persigue crear un enclave entre la Avenida Circunvarial y la carrera 30 y entre la calle 6 y la quebrada del río Fucha. Esta iniciativa incluiría hospitales como el Santa Clara, la Samaritana, la Misericordia, el San

Juan de Dios, los institutos Federico Lleras Acosta, Materno Infantil y Nacional de Cancerología que tienen como propósito fundamental mejorar las condiciones de prestación de servicios de salud, de generar competitividad suficiente para los servicios médicos exportables que actualmente se encuentran localizados en el centro de la ciudad y también de la necesidad de adelantar el desarrollo urbanístico y económico del entorno inmediato a los hospitales, de acuerdo a lo expresado por Ramírez (2012).

A continuación, en la tabla N° 4 se refleja a modo de resumen algunos de los estudios que se han efectuado por parte de instituciones públicas, privadas, académicos independientes y concedores del sector turismo de salud en la ciudad de Bogotá en el periodo comprendido entre los años 2009 al 2015 y sobre los cuales se han cimentado muchas de las investigaciones subsiguientes referente al sector. Allí podemos observar el tipo de estudio efectuado y una breve descripción del mismo con el fin de situar al lector en el contexto de cada investigación para poder realizar un análisis respecto al camino que se ha recorrido en la ciudad de Bogotá en lo referente a turismo de salud.

Tabla 4 Estudios sobre turismo de salud realizados en la ciudad de Bogotá.

AÑO DEL ESTUDIO	FUENTE	TÍTULO DEL ESTUDIO	DESCRIPCIÓN
2009	Trabajo de grado Suath Alvarez, Carlos Rodríguez. Universidad Javeriana	Plan de marketing para internacionalizar los servicios de la clínica Santa Bárbara, cirugía plástica, estética facial y corporal, de la ciudad de Bogotá	Estudio exploratorio de las características: fortalezas y debilidades en los servicios de la clínica Santa Bárbara y las oportunidades y amenazas que se encuentran en la ciudad de Bogotá para desarrollar un plan de mercadeo que permita desde lo ofrecido por la ciudad en turismo de salud expandir la operación de la institución en forma internacional.
2012	Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible	Diagnóstico Nacional de Salud Ambiental	Estudio exploratorio de los factores que inciden en la problemática medioambiental como característica fundamental para el desarrollo del turismo de salud en Colombia, con un aparte especial para la ciudad de Bogotá.
2012	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	Georeferenciación virtual de las alternativas de turismo de bienestar de la región Bogotá– Cundinamarca	Estudio descriptivo que pretende identificar en torno a lo social, cultural y económico, las riquezas, recursos territoriales y saberes ancestrales como factores innovadores que en torno al turismo de bienestar se encuentran presentes en la Región Bogotá, con el objetivo de establecer la cadena productiva turística en la región.
2013	Trabajo de grado Emilce Pachón, Jennyfer Pachón. Universidad de la Salle	Plan de Mejoramiento del portafolio de servicios relacionados con el turismo de salud para la fundación Cardio infantil Bogotá	Estudio investigativo que pretende realizar un plan de mejoramiento del portafolio de servicios relacionados con el turismo de la salud que le permitan a la ciudad de Bogotá y a la fundación Cardio infantil tener un mayor posicionamiento y reconocimiento a nivel mundial. El trabajo se desarrolla por las autoras en la ciudad de Bogotá, basadas en los datos proporcionados

			por el sector del turismo de la salud y la Fundación Cardio Infantil.
2013	Departamento Administrativo Nacional de Estadística	Medición del turismo interno en Colombia	Estudio descriptivo que provee una breve representación del comportamiento turístico de los residentes en Colombia, en variables tales como propensión a viajar, duración del viaje, propósito del viaje, formas de alojamiento, análisis de los flujos origen-destino diferenciándolos por motivos de viajes (trabajo o negocios, recreación y vacaciones y visita a familiares y amigos) , y gasto promedio por día, que da una primera visión global del turismo interno en Colombia
2014	Instituto Distrital de Turismo	Investigación: Determinantes de la demanda de turismo en Bogotá	Estudio descriptivo de la demanda de turismo en la ciudad de Bogotá desde los motivos. Realiza una breve caracterización del turismo de salud en Bogotá en referencia con el turismo de negocios y el de ocio.
2015	Cámara de Comercio de Bogotá	Nueva Iniciativa de desarrollo de cluster de salud	Estudio descriptivo de las características de Bogotá en el sector con el objetivo de convertir a la ciudad en la de mayor competitividad y sostenibilidad de Latinoamérica en esta materia, y que sea destacada por sus altos estándares de calidad y seguridad.

Respecto a la tabla anterior, la mayoría de las investigaciones reflejan un informe descriptivo del sector y algún tipo de ejemplificación del comportamiento del mismo en la capital de la república, no obstante se evidencia la falta de una categorización del turismo de salud, por lo tanto en las siguientes páginas del presente trabajo se buscará evidenciar esta categorización del sector así como la oferta existente en la ciudad de Bogotá con especial representación en la zona ubicada entre las calles 121 y 220.

6. TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

6.1. Descripción Geográfica y Caracterización de la Zona de Estudio.

La zona de referencia para la realización de la presente investigación corresponde a la parte norte de la ciudad de Bogotá entre las calles 121 y 220 entre las carreras 7 y Avenida Boyacá; sin embargo para efectos de la realización del presente trabajo se tomó en cuenta la Clínica Teletón ubicada en el municipio de Chía, Cundinamarca ubicado a 10 km de la ciudad capital.

En el gráfico N° 14 se observa el mapa de la ciudad delimitando las localidades de las zonas estudiadas.

Gráfico 14: Mapa Bogotá, Zona De Estudio entre las calles 121 y 220



Fuente: Elaboración Propia

Una de las zonas más importantes e influyentes de la ciudad, demarcada por las localidades de Usaqué y Suba y habitada por aproximadamente 1.600.000 habitantes según cifras del DANE y el Ministerio de cultura recreación y deporte al año 2015. Con temperaturas promedio entre 7 y 21 grados centígrados todo el año. Allí se encuentran numerosos e importantes centros comerciales y empresariales como Unicentro, Palatino, Cedritos, Santa Fe, en donde están ubicadas las más importantes y reconocidas marcas de comercio de ropa, zapatos, accesorios, joyas, tecnología, antigüedades, artesanías, y demás; clubes sociales como el prestigioso Country Club, universidades como El Bosque, UDCA, San Buena Aventura, La Sabana, así como diversos sitios de interés turístico, social y de vida nocturna y uno de los centros de eventos más importantes de la ciudad, el centro de eventos de la calle 222.

Importantes avenidas que conectan la ciudad en sus cuatro puntos cardinales con la facilidad para desplazarse por medio del sistema de transporte integrado a través del Transmilenio, SITP, buses alimentadores, Taxis amarillos y Uber.

6.2. Ficha Técnica del Estudio.

A continuación, en la tabla No. 5, se visualiza la Ficha técnica de la investigación realizada.

Tabla 5 Ficha Técnica del Estudio

UNIVERSO	CENTROS DE SALUD , AGENCIAS DE VIAJE, HOTELES- ZONA NORTE BOGOTÁ ENTRE CALLE 121 – CALLE 220
UNIDAD MUESTRAL	Establecimientos que ofrecen servicios médicos, hospedaje, transporte, seguros, recreación y turismo.
PROYECTO AL QUE PERTENECE	Caracterización de la ciudad de Bogotá- Zona Norte comprendida entre la Calle 121 a la calle 220 de la ciudad de Bogotá.
TIPO DE ENCUESTA	Descriptivo
TAMAÑO DE LA MUESTRA	42 Encuestas válidas.
PERIODO	1 de diciembre del 2015 – 5 de abril del 2016
No DE PREGUNTAS	5 preguntas cerradas
TOMA DE DATOS	Encuestas Telefónicas

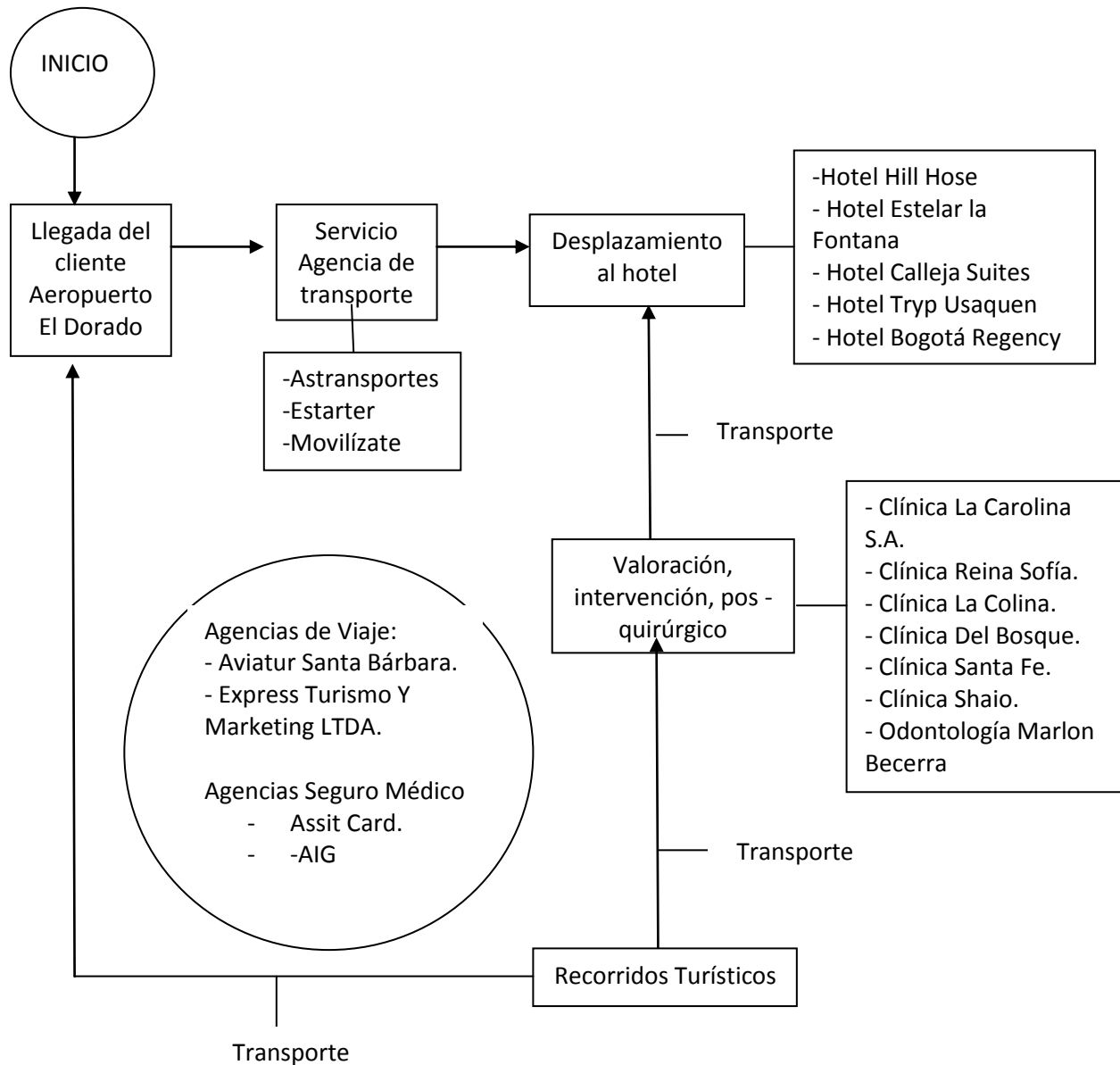
Fuente: Elaboración Propia

6.3. Caracterización del Sector Turismo de Salud en la Zona Norte entre Calle 121 – Calle 220 de la Ciudad De Bogotá.

En la zona delimitada para el estudio se encuentran 22 centros médicos, 9 hoteles, 9 agencias de viajes, 2 agencias de seguro médico y 3 agencias de transporte con servicio dentro y fuera de la ciudad. La información anterior puede ser encontrada en el anexo N° 1.

Sin embargo, no es posible encontrar evidencias que demuestren la existencia de cadenas de servicios en turismo de salud, por lo cual, después de analizar cada uno de los establecimientos encontrados se propone la siguiente cumpliendo a su vez con determinadas características que ayudaría a la integración de un clúster en la zona investigada. Así mismo, en el gráfico N° 15 se representa el diagrama del servicio de turismo de salud.

Grafica 15: Diagrama del servicio de la Cadena de Turismo de Salud



Fuente: Elaboración Propia

6.3.1. Centros médicos:

- **Ubicación estratégica:** Los centros médicos que la conforman están ubicados esquemáticamente, de tal forma que facilite el desplazamiento por parte del cliente.
- **Establecimientos de alta calidad:** Estos centros médicos son establecimientos de alta calidad que se caracterizan por prestar una excelente atención a sus pacientes, por la variedad de especialidades que tratan, bajo la supervisión y acompañamiento de profesionales altamente capacitados y con excelentes resultados de los tratamientos realizados a sus pacientes.
- **Precios cómodos y asequibles:** El valor promedio que manejan los establecimientos hace que la opción sea atractiva para sus clientes ya que los precios oscilan entre COP \$1.200.000 y \$ 15.000.000, dependiendo del tratamiento a realizar.
- **Fácil acceso:** Los centros médicos están situados en vías principales de fácil acceso, donde pasan diferentes medios de transporte.

Tabla 6. Centros Médicos

Centro de Salud	Tipo de Medicina	Servicios	Precio Promedio
Clínica La Carolina S.A.	Medicina Estética	Cirugía general ambulatoria, cirugía plástica, cirugía ginecológica, cirugía ortopédica, cirugía urológica, laboratorio clínico	\$2.500.000 - \$10.000.000
Clínica Reina Sofía	Medicina Estética y Curativa	Urgencias 24 horas, Cirugía en todas las especialidades, Maternidad: salas únicas de trabajo de parto y recuperación, Laboratorio Clínico, Imágenes diagnósticas empleando un moderno sistema de digitalización de imágenes. (Radiología, ecografía, mamografía, TAC, angiografía, arteriografía y resonancia magnética), Cardiología, gastroenterología, neurodiagnóstico y medicina nuclear, Unidad materno fetal, Unidad de urología, Terapias respiratoria, física, ocupacional y del lenguaje, Programas para cirugía bariátrica (obesidad), antirreflujo por vía endoscópica, cirugía plástica y cirugía de columna mínimamente invasiva con láser y endoscopia, Programas especiales: Buen Trato, Mamá canguro, Lactancia Materna, Salud y Estética y Chequeo Ejecutivo. Unidad de Cuidado Intensivo y de Recién Nacidos.	\$1.200.000 - \$12.000.000
Clínica La	Medicina Curativa y	Urgencias 24 horas, Hospitalización, UCI (Unidad De Cuidados Intensivos), URN (Unidad de Recién Nacidos),	\$ 1.700.000-

Colina	Preventiva	Cirugía.	\$ 11.000.000
Clínica Del Bosque S.A	Medicina Curativa y Preventiva	Hospitalización, UCI (Unidad Cuidados Intensivos), URN (Unidad de Recién Nacidos), Cirugía, Consulta Externa, Urgencias Adultos y Pediatría.	\$ 800.000 - \$ 7.000.000
Clínica Santa Fe	Medicina Curativa y Preventiva	Anestesiología, cuidado perioperatorio y medicina del dolor, Cardiología, Cirugía, Dermatología, Endocrinología, Enfermería, Gastroenterología, Genética Médica, Geriátrica, Ginecología obstetricia y reproducción humana, Infectología, Medicina Crítica y Cuidado Intensivo, Medicina interna, Nefrología, Neumología, Neurocirugía, Neurología, Nutrición, Oftalmología, Oncología, Ortopedia y traumatología, Otorrinolaringología, Pediatría y adolescencia, Rehabilitación Física, Reumatología, Salud mental, Salud oral, Servicio de Dolor y Cuidado Paliativo, Trasplantes, Urgencias, Urología.	\$3.000.000 - \$13.500.000
Clínica Shaio	Medicina Curativa y Preventiva	Cardiología clínica y medicina interna, Cardiología intervencionista y hemodinámica, Cardiología no invasiva, Cardiología pediátrica, Centro de prevención cardiovascular, Chequeo médico preventivo, Cirugía cardiovascular y trasplante, Cirugía general y bariátrica, Cirugía hepatobiliar y trasplante hepático, Cirugía plástica, reconstructiva y estética, Cirugía vascular periférica y angiología, Clínica de hipertensión pulmonar, Consulta externa, Electrofisiología y estimulación cardíaca, Equipo de ACV (ataque cerebro vascular), Gastroenterología clínica y endoscopia digestiva, Hematología, Imágenes diagnósticas, Laboratorio clínico, patología y servicio de transfusión, Medicina nuclear, Nefrología, Neurología y laboratorio del sueño, Servicio de ortopedia y traumatología, Unidad de columna, Unidad de cuidados intensivos, Unidad de cuidados intensivos coronarios, Unidad de cuidados intensivos pediátricos, Unidad de neurocirugía, Unidad de neurointervencionismo, Unidad de radiocirugía gamma knife perfexion , Unidad multimodal y quirúrgica del dolor, Urgencias, Urología	\$ 4.500.000 - \$ 12.500.000
Odontología Marlon Becerra	Medicina Curativa , Estética, Preventiva	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odontología Estética , Rehabilitación Oral	\$ 2.000.000- \$ 15.000.000

Fuente: Elaboración Propia

6.3.2. Hoteles:

Con lo respecta a los hoteles hemos escogido los hoteles que cumplen con las siguientes características:

- **Calidad / Comodidad:** Hoteles 4 o 5 estrellas que se acomoden a las necesidades de confort que necesitan los turistas para hospedarse durante su estadía en la ciudad.
- **Facilidades de Pago:** Todos los hoteles ofrecen medios de pago que incluyen tarjetas débito, crédito y consignación bancaria.
- **Precio:** Los valores por noche están en un promedio asequible para los turistas que oscilan entre COP \$150.000 y \$340.000.

Tabla 7. Hoteles

HOTEL	SERVICIO	PRECIO PROMEDIO
Hotel Hill House	Desayuno tipo Buffet incluido /RoomService 24 hrs/ Wi-fi/ Conserje 24 hrs/Mensajería/ Lavandería / Transporte Personalizado/ Seguridad Especializada CCTV/ Parqueadero y Valet Parking/ Llamadas locales, nacionales e internacionales, Reservación de Aerolíneas/ Botones / Spa Movil / Alarma / Convenio con centro de Ejercicio Físico/ Servicios Medicos Particulares/ Minibar y Snacks	\$160.000 - \$220.000
Hotel Estelar La Fontana	Internet wifi / Conserjería / Centro de negocios / Central de servicios estelar / Fitness center / Jacuzzi climatizado / Servicio integral de seguridad / Roomservice 24 horas / Lavandería / Alianza club de golf / Joyería / Eventos culturales / Parqueadero / Servicio de transporte	\$210.000- \$340.000
Hotel Calleja Suites	Desayuno tipo buffet, parqueadero, Internet Wi-Fi sin costo, Business Center, servicio de despertador, amenities en su habitación y habitación para discapacitados.	\$150.000 - \$200.000
Hotel Tryp Usaquén	Gimnasio, Biblioteca, Plaza central, Wifi, Room Service, Servicio de Transporte, Restaurante	\$183.000 - \$260.000
Hotel Bogotá Regency	Gimnasio, Bar Bacci, Restaurante Gourmet, Oficina, Sala de eventos.	\$180.000 - \$253.000

Fuente: Elaboración Propia

6.3.3. Agencias de transporte:

- **Servicios:** Empresas que brinden acompañamiento y transporte a diferentes zonas turísticas de la ciudad, contando con sus servicios incluidos de rutas aeropuerto-hotel-aeropuerto, restaurantes, centros de negocios, clubes y clínicas.
- **Bilingüismo:** Personal capacitado para hablar segundo idioma y atender los requerimientos básicos del turista.

- **Precio:** Empresas enfocadas en precios acordes al mercado, con tarifas estándar y cuyo valor sea congruente con la calidad brindada.
- **Calidad e infraestructura:** Vehículos modernos, con las adecuaciones necesarias para transportar personas con necesidades específicas de discapacidad, invalidez o inhabilidad, legalmente constituidos, con todos los requerimientos básicos para la seguridad de los pasajeros.

Tabla 8. Agencias de Transporte.

Agencia de Transporte	Servicio	Precio Promedio
Astranportes Soluciones en Movimiento	Transporte Aeropuerto- Hotel- Aeropuerto, sitios turísticos, restaurantes, clubes, centro de negocios, clínicas estéticas y hospitales	\$40.000 al aeropuerto y \$25.000 por hora.
Estarter	Transporte Aeropuerto- Hotel- Aeropuerto, sitios turísticos, restaurantes, clubes, centro de negocios, clínicas estéticas y hospitales	\$40.000 al aeropuerto y \$25.000 por hora.
Movilízate	Servicio de transporte especializado para personas con discapacidades, en silla de ruedas.	\$40.000 al aeropuerto y \$25.000 por hora.

Fuente: Elaboración Propia

6.3.4. Agencias de viajes:

- **Cumplimiento y responsabilidad:** Empresas enfocadas en cuyo objetivo principal sea el cumplir al cliente, desarrollar programas 100% realizables y velar por la integridad, seguridad y tranquilidad del turista.
- **Calidad:** Servicios con altos estándares de calidad junto con convenios establecidos con los mejores prestadores de servicios
- **Efectividad:** Agencias de viajes encargadas de velar por el cumplimiento de todos y cada uno de los programas establecidos para el cliente.

Tabla 9. Agencias de Viaje

Agencia de Viajes	Servicio Precio	Precio Promedio
Aviatur Santa Bárbara	Tiquetes y planes Turísticos y Culturales dentro de la ciudad de Bogotá	\$1.200.000 - \$7.500.000
Express Turismo Y Marketing LTDA	Tiquetes y planes Turísticos y Culturales dentro de la ciudad de Bogotá	\$1.400.000 - \$8.000.000

Fuente: Elaboración Propia

6.3.5. Agencias de seguros:

- **Trayectoria:** Empresas con amplia trayectoria en el mercado de seguros de viajes tanto a nivel nacional como internacional que proyecten estabilidad, confianza y tranquilidad.
- **Servicios:** Amplio repertorio de riesgos cubiertos en caso de cualquier eventualidad.
- **Precio:** Precios justos, moderados y concorde a los servicios establecidos.

Tabla 10. Agencias de Seguros.

Agencia de Seguros	Servicio Precio	Precio Promedio (3 Semanas)
Assist Card	Seguros médicos temporales de viaje , con cobertura dentro del País de viaje	\$1.200.000 - \$ 2.000.000
AIG	Seguros médicos temporales de viaje , con cobertura dentro del País de viaje	\$1.340.000 - \$ 2.000.000

Fuente: Elaboración Propia

6.3.6. Aeropuerto:

- **Nuevo Aeropuerto El Dorado:** Catalogado como el aeropuerto más bello de América Latina, su moderna y renovada infraestructura permite recibir miles de pasajeros diarios provenientes de decenas de ciudades a nivel mundial. Provee al turista todos los recursos necesarios para suplir cualquier tipo de necesidad durante su llegada y salida. Caracterizado por ser uno de los más modernos y con mayor seguridad. Cuenta con 42 establecimientos como restaurantes, cafeterías y expendio de bebidas, 41 tiendas para comprar accesorios, artesanías, maletas, ropa, 39 establecimientos de servicios entre los cuales se encuentran entidades bancarias, casas de cambios, agencias de viaje, Bag Security, Alquiler de Automóviles, Peluquería, Droguería.
- **Aeropuerto el Dorado (Nacional):** Se ubica a pocos minutos del aeropuerto internacional y allí se reciben turistas provenientes de algunas ciudades en Colombia.

En reflexión de lo anterior podemos suponer que un paquete completo de Turismo en Salud en el sector oscila un precio entre los USD \$5.000 y USD \$10.000, para una estadía de entre 5 y 10 días.

Nota: Su precio puede aumentar dependiendo de las necesidades específicas que cada cliente requiera para su tratamiento médico.

6.4. Estrategias de Mejoramiento para la Cadena de Valor del Sector Turismo de Salud en la Zona Norte entre Calle 121 – Calle 220 de la Ciudad De Bogotá.

A pesar de los esfuerzos mancomunados entre los ministerios, el Gobierno y las entidades públicas y privadas para generar impactos tangibles en cuanto al crecimiento del sector, existen algunos factores que juegan en contra debilitando la voluntad de hacer crecer y fortalecer el turismo de salud en la ciudad de Bogotá.

Con base en las siguientes debilidades específicas que se encontraron en el ejercicio para el mejoramiento de la cadena propuesta y para mitigar los efectos negativos que esto pueda causar, a continuación se exponen estrategias de mejoramiento para cada uno de los aspectos indicados.

- **Tecnología y recursos económicos:**

La unión de esfuerzos entre el sector público y privado es esencial para la asignación de presupuesto que junto con inversiones privadas ayuden a la generación de financiamiento de capital, por tal motivo, se deberían flexibilizar las aperturas de créditos destinados al mejoramiento de los servicios.

- **Bilingüismo:**

Estimular el aprendizaje por las lenguas extranjeras haciendo de ello un servicio más productivo y eficiente, de esta manera se debería incentivar a los trabajadores que lo requieren a tomar cursos virtuales gratuitos de inglés a través del SENA, al final de cada curso los aprendices recibirán un certificado de cumplimiento con el cual podrán demostrar en la empresa el cumplimiento de este logro.

- **Infraestructura vial:**

Mejorar la señalización, preferiblemente instaurarla en inglés. Componer las vías averiadas y renovar su calidad.

- **Infraestructura de servicios:**

Generar plataformas virtuales tales como aplicaciones y páginas web que puedan ser utilizadas por extranjeros para la adquisición de servicios desde cualquier parte del mundo y en donde pueda encontrar toda la información necesaria en cuanto a oferta de establecimientos, trámites, ocio, etc.

- **Capacitación de Servicio al Turista:**

El Programa de Transformación Productiva (PTP) se ha enfocado en la calidad de talento humano requerido para la excelente prestación del servicio en cuanto a turismo de salud se refiere, por tal motivo, anualmente el PTP y el SENA dictan de manera gratuita en la ciudad de Bogotá el Curso de Fundamentos Básicos de Turismo de Salud con una duración de 40 horas dirigido a técnicos, tecnólogos, profesionales de las áreas administrativas y asistenciales del área de la Salud. Agencias de Viajes, Operadores Turísticos, Empresas Aseguradoras, Hoteles y Empresas de transporte enfocadas en el Turismo de Salud. En el año 2015 los cursos fueron realizados del 30 de noviembre al 5 de diciembre.

Cabe resaltar que en el año 2013 fueron capacitadas 100 personas y al finalizar el año 2014 300 personas obtuvieron la certificación. Estos cursos son realizados en otras ciudades del País como Barranquilla, Cali, Cúcuta, Medellín y Pasto.

Para acceder a más información y los procesos de inscripción, a continuación brindamos el link de la página web: <https://www.ptp.com.co>

- **Percepción de riesgo:**

Pese a los rigurosos esfuerzos del Gobierno por tratar de reducir los índices de inseguridad en el País, uno de los mayores temores de un extranjero a la hora de decidir por un destino es su

seguridad. Por tal motivo se deberían crear campañas de motivación que ayuden a minimizar la negativa y entender la coyuntura político-social que actualmente atraviesa Colombia, pues con base en el ranking de Forbes, Colombia está ubicado entre los 10 países más peligrosos del mundo y según el Departamento de Estado de EE.UU., a diferencia de cualquier otro país en el mundo, en Colombia se percibe mayor riesgo de ser secuestrado.

- **Promoción:**

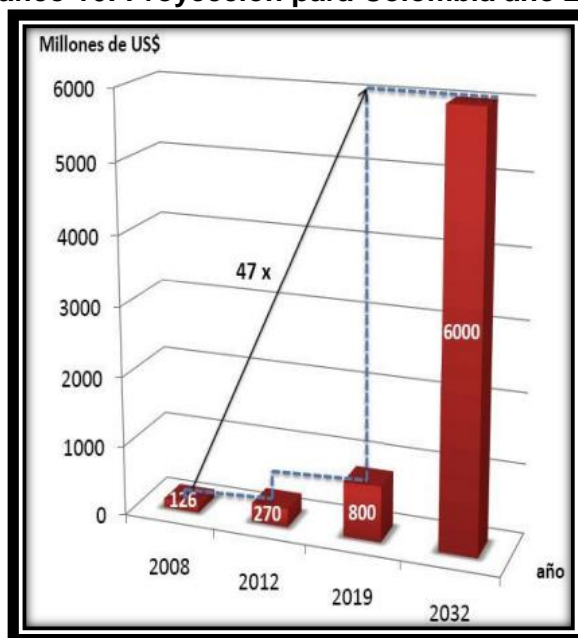
Pese a las campañas de promoción enfocadas en impulsar el turismo hacia Colombia, se debería desarrollar una marca estratégicamente dirigida para estimular el turismo de salud en el exterior.

De igual manera, fomentar programas que ayuden a recibir acreditaciones internacionales a fin de generar mayor reconocimiento, confianza en el mundo y mercadear la calidad de los servicios brindados.

En definitiva, tras la realización de estos estudios y el desarrollo del marco teórico podemos concluir que este sector de la economía tiene alto potencial de crecimiento en el País, por lo cual, la implementación de estrategias que ayuden a mitigar los aspectos negativos podría repercutir en la generación de empleo, crecimiento del sector y en el fortalecimiento de la economía.

Para terminar, en el gráfico N° 16 se observan las predicciones de la ANDI, la cual sugiere que para el año 2032 Colombia será reconocida como uno de los líderes mundiales en Turismo de Salud con ingresos superiores a los USD \$6 mil millones.

Gráfico 16: Proyección para Colombia año 2032



Fuente: ANDI

7. CONCLUSIONES.

- El turismo de Salud goza de gran reconocimiento en el escenario global como uno de los sectores de mayor crecimiento por lo cual es visto con especial importancia por parte de un gran número de empresarios y agentes económicos con el fin de consolidar éste en el ámbito local, nacional e internacional así como promulgarlo como fuente generadora de empleo y riqueza gracias a su potencial de crecimiento aún no explorado.
- El mercado económico actual se encuentra supeditado a los intereses particulares de las personas, lo cual se evidencia en el fortalecimiento del sector servicios y su mayor participación en el PIB global frente lo realizado por el sector industrial en los últimos años, es por esta razón que promover el turismo de salud resultará determinante en el posicionamiento de las naciones en los próximos años pues implicará un esfuerzo por consolidar el bienestar físico y mental de las personas como epicentro de las estrategias y relaciones comerciales a implementar.
- Colombia es actualmente uno de los países que menos dividendos recibe por concepto de la prestación de servicios relativos al turismo de salud, sin embargo es una de las naciones con los índices más altos de participación porcentual en este sector y una de las regiones del mundo con mayor potencial de crecimiento en lo que se refiere a turismo de salud e ingresos por este concepto.
- La ciudad de Bogotá sigue la tendencia mundial y nacional de fortalecimiento, consolidación, reconocimiento y refleja la importancia que el turismo de salud ha venido generando en el esquema económico global, es así como el Programa de Transformación productivo y el Instituto Distrital de Turismo han aunado esfuerzos para posicionar a la capital colombiana como uno de los agentes activos del sector a nivel nacional y permitir consolidar éste como epicentro de la economía del país en los próximos años.
- Pese al potencial de crecimiento en la capital del país y de la zona analizada en el presente documento en lo que a turismo de salud se refiere, existen características del sector en las que el país y la capital colombiana deben elaborar estrategias de mejoramiento con el fin de equiparar su participación con los principales exponentes a nivel global e igualar la oferta para generar mayores ingresos por concepto de la prestación de servicios asociados al turismo de salud. Tales características han servido como factor de decisión de las personas a la hora de seleccionar su destino y entre ellas encontramos: desarrollo tecnológico, personal capacitado para la atención a los usuarios (incluye el porcentaje de personal bilingüe) y eficiencia en los procedimientos (reducción de tiempos de espera para el turista).

8. SUGERENCIAS

- A pesar de existir una amplia variedad de oferta de servicios en turismo de salud en la zona investigada, son pocos los establecimientos que se destacan por brindar servicios con altos estándares de calidad, por lo cual es imprescindible generar rigurosos esquemas que atribuyan al buen servicio, comodidad y satisfacción de las personas.
- Debido al gran potencial de crecimiento en el País, la ciudad de Bogotá y la zona que sirvió como fuente de investigación para el presente trabajo es importante que desde el Gobierno se presenten alternativas de financiación y planes de desarrollo que vinculen este importante sector con el objetivo de impulsar la creación de empresas y asociaciones que visualicen en el fortalecimiento del sector un gran potencial de crecimiento y fuente generadora de ingresos y riqueza.
- Es importante vincular a la academia en los planes de desarrollo para que desde allí se generen los profesionales idóneos con el fin de fortalecer el sector y en esta vía convendría que la Universidad de la Salle como fuente generadora de conocimiento introduzca en su cátedra espacios que acerquen al profesional en formación al estudio del sector turismo de salud y le permitan desde allí generar alternativas de solución y mejoramiento que al poner en práctica en el sector empresarial faciliten el fortalecimiento del mismo.
- Ante la difícil situación que atraviesa el sistema de salud en Colombia resulta imperativo generar esquemas autosustentables para el sector y que no pongan en riesgo la vida de las personas, así pues resulta necesario fortalecer el turismo de salud no sólo como fuente generadora de empleo y riqueza para el sector privado, sino como modelo que vincule el esfuerzo de los empresarios con la sociedad y le permita apoyar al gobierno en la prestación de servicios de salud para los agentes locales con el fin que la nación pueda orientar sus esfuerzos y recursos en la resolución de otras problemáticas sociales.
- Con el objetivo de aprovechar el potencial de crecimiento del país en lo que respecta a turismo de salud, los empresarios que ven en el sector una posibilidad concreta de fortalecimiento de la economía nacional deberán aunar esfuerzos para generar clústeres que distribuyan el riesgo y les permita robustecer sus conocimientos y habilidades en la prestación de este tipo de servicios. Estos esfuerzos mancomunados deberían ir además orientados en el acercamiento de relaciones entre las diferentes regiones del país a fin de generar estrategias que posicionen a Colombia en el esquema mundial del sector.

9. ANEXOS

Anexo 1

ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS DE LA ZONA DE ESTUDIO, ENTRE CALLE 121 – CALLE 220 BOGOTÁ

ESTABLECIMIENTO	SERVICIOS
Hotel Tryp Usaquén	Gimnasio, Biblioteca, Plaza central, Wifi, Room Service, Servicio de Transporte, Restaurante
Hotel Hill House	Desayuno tipo Buffet incluido /Room Service 24 hrs/ Wi-fi/ Conserje 24 hrs/Mensajería/ Lavandería/ Transporte Personalizado/ Seguridad Especializada CCTV/ Parqueadero y Valet Parking/ Llamadas locales, nacionales e internacionales, Reservación de Aerolíneas/ Botones / Spa Movil / Alarma / Convenio con centro de Ejercicio Físico/ Servicios Médicos Particulares/ Minibar y Snacks
Hotel Estelar La Fontana	Internet wifi / Conserjería / Centro de negocios / Central de servicios estelar / Fitness center / Jacuzzi climatizado / Servicio integral de seguridad / Room service 24 horas / Lavandería / Alianza club de golf / Joyería / Eventos culturales / Parqueadero / Servicio de transporte.
Hotel Rincón Santa Bárbara	Parqueadero, Room Service, Recorridos Turísticos y Culturales, Lavandería, Wifi, Traslado Aeropuerto - Hotel - Aeropuerto
Sonesta Hotel Bogotá	El hotel ofrece instalaciones de primera clase, un centro de negocios de servicio completo, restaurante de servicio completo, lounge bar, servicio de habitaciones 24 horas, servicio de conserjería las 24 horas, spa y gimnasio.
Hotel Santa Bárbara Real	Transporte (Aeropuerto- Hotel- Aeropuerto, sitios turísticos, restaurantes, clubes, centro de negocios, clínicas estéticas y los más prestigiosos hospitales), cafetería, zona de fumadores, café internet, ascensor, llamadas nacionales e internacionales gratuitas, desayuno, lavandería, room service, personal multilingüe.

Hotel Calleja Suites	Desayuno tipo buffet, parqueadero, Internet Wi-Fi sin costo, Business Center, servicio de despertador, minibar en su habitación y habitación para discapacitados.
Hotel Bogotá Regency	Gimnasio, Bar Bacci, Restaurante Gourmet, Oficina, Sala de eventos.
Wellnes Hotel	Bodytech Sport Medicine, Fu Rin Ka Zan, Planta Cocina Fresca, Reiki, Sanación Reconectiva, SAT NAM RASAYAN, Sanación subconsciente, Kundalini yoga, Sesiones de Yoga Rumba, Aromaterapia y Wellness Hotel Spa.
Viajes Colombia Viva	Tiquetes y planes Turísticos
Express Turismo y Marketing LTDA	Tiquetes y planes Turísticos
Ecorecreo Educativos	Planes Turísticos
Agencia de Viajes y Turismo	Tiquetes y planes Turísticos
Servicios y Viajes.com	Tiquetes y planes Turísticos
Exytur Viajes	Tiquetes y planes Turísticos
Aero Class LTDA.	Tiquetes y planes Turísticos
T o p Travel LTDA	Tiquetes y planes Turísticos
Clínicas Odontológicas Elite Dental	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Clínicas Odontológicas Dentisalud	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Clínicas Odontológicas Dentisalud	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Clínicas Odontológicas Dentisalud	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Oral 3D Imágenes LTDA.	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Centro Odontológico Muelitas y Morales	Endodoncia, Periodoncia, Implantología
Oral Visions LTDA.	Endodoncia, Periodoncia, Implantología

Advanced Dental Esthetic	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Forest Medical Center	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Clínica La Carolina S.A.	Cirugía general ambulatoria, cirugía plástica, cirugía ginecológica, cirugía ortopédica, cirugía urológica, laboratorio clínico
Clínica Norte	Cirugía, consulta externa, salud ocupacional, rehabilitación, hospitalización, laboratorio clínico, vacunación.
Fundación Cardo Infantil Instituto de Cardiología	Cirugía, consulta externa, Cardiología
Clínica Reina Sofía	Urgencias 24 horas, Cirugía en todas las especialidades, Maternidad: salas únicas de trabajo de parto y recuperación, Laboratorio Clínico, Imágenes diagnósticas empleando un moderno sistema de digitalización de imágenes. (Radiología, ecografía, mamografía, TAC, angiografía, arteriografía y resonancia magnética), Cardiología, gastroenterología, neurodiagnóstico y medicina nuclear, Unidad materno fetal, Unidad de urología, Terapias respiratoria, física, ocupacional y del lenguaje, Programas para cirugía bariátrica (obesidad), antirreflujo por vía endoscópica, cirugía plástica y cirugía de columna mínimamente invasiva con láser y endoscopia, Programas especiales: Buen Trato, Mamá canguro, Lactancia Materna, Salud y Estética y Chequeo Ejecutivo. Unidad de Cuidado Intensivo y de Recién Nacidos.
Clínica del Bosque S.A	Hospitalización, UCI (Unidad Cuidados Intensivos), URN (Unidad de Recién Nacidos), Cirugía, Consulta Externa, Urgencias Adultos y Pediatría.
Fundación Cardio Infantil	Cirugía, consulta externa, Cardiología
Simón Bolívar	Atención de quemados
Clínica Santa fe	Anestesiología, cuidado peri operatorio y medicina del dolor, Cardiología, Cirugía, Dermatología, Endocrinología, Enfermería, Gastroenterología, Genética Médica, Geriátrica, Ginecología obstetricia y reproducción humana, Infectología, Medicina Crítica y Cuidado Intensivo, Medicina interna, Nefrología, Neumología, Neurocirugía, Neurología, Nutrición, Oftalmología, Oncología, Ortopedia y traumatología, Otorrinolaringología, Pediatría y adolescencia, Rehabilitación Física, Reumatología, Salud mental, Salud oral, Servicio de Dolor y Cuidado Paliativo, Trasplantes, Urgencias, Urología.
Clínica La Colina	Urgencias 24 horas, Hospitalización, UCI (Unidad De Cuidados Intensivos), URN (Unidad de Recién Nacidos), Cirugía.

Clínica Shaio	Cardiología clínica y medicina interna, Cardiología intervencionista y hemodinamia, Cardiología no invasiva, Cardiología pediátrica, Centro de prevención cardiovascular, Chequeo médico preventivo, Cirugía cardiovascular y trasplante, Cirugía general y bariátrica, Cirugía hepatobiliar y trasplante hepático, Cirugía plástica, reconstructiva y estética, Cirugía vascular periférica y angiología, Clínica de hipertensión pulmonar, Consulta externa, Electrofisiología y estimulación cardíaca, Equipo de ACV (ataque cerebro vascular), Gastroenterología clínica y endoscopia digestiva, Hematología, Imágenes diagnósticas, Laboratorio clínico, patología y servicio de transfusión, Medicina nuclear, Nefrología, Neurología y laboratorio del sueño, Servicio de ortopedia y traumatología, Unidad de columna, Unidad de cuidados intensivos, Unidad de cuidados intensivos coronarios, Unidad de cuidados intensivos pediátricos, Unidad de neurocirugía, Unidad de neurointervencionismo, Unidad de radiocirugía gamma knife perfexion , Unidad multimodal y quirúrgica del dolor, Urgencias, Urología
Clínica Teletón	Unidad Asistencial Ambulatoria, Unidad Asistencial Hospitalaria, Unidad Asistencial de Rehabilitación, Especialidades Quirúrgicas (Ortopedia y Traumatología, Neurocirugía, Cirugía de Mano, Cirugía General, Cirugía Pediátrica Programada Ambulatoria, Cirugía Maxilofacial Oral, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Ginecología y Obstetricia, Cirugía Urológica, Cirugía Mínimamente Invasiva, Cirugía Gastrointestinal, Cirugía Oftalmológica, Cirugía de Tórax.
Hematología Y Oncología Clínica Ltda.	Especialidad en Oncología y Hematología
Odontología Marlon Becerra	Endodoncia, Periodoncia, Implantología, Cirugía Oral, Odont. Estética, Rahab. Oral
Aviatur Santa Bárbara	Tiquetes y planes Turísticos
ASSIST CARD	Seguros médicos de viaje
AIG	Seguros médicos de viaje
Astranportes Soluciones en Movimiento	Servicio de Transporte de Personas
Estarter	Servicio de Transporte de Personas
Movilízate	Servicio de Transporte de Personas

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2

DIRECTORIO DE ESTABLECIMIENTOS

NOMBRE DE LA EMPRESA	DIRECCIÓN	CONTACTO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
Hotel Tryp Usaquen	Calle 120 A # 7-33	6576200	Alojamiento y Hotelería
Hotel Hill House	Cl. 120a # 6-54	213 3434	Alojamiento y Hotelería
Hotel La Fontana	Cl 127 #15-10	615 4400	Alojamiento y Hotelería
Hotel Rincon Santa Barbara	Cl. 126 # 7-19	620 1397	Alojamiento y Hotelería
Sonesta Hotel Bogotá	Avenida Carrera 15A # 125-26	658 5500	Alojamiento y Hotelería
Hotel Santa Barbara Real	Cl 127 # 7-89	629-0944	Alojamiento y Hotelería
Hotel Calleja Suites	Cra. 21 # 127-68	6485277	Alojamiento y Hotelería
Hotel Bogotá Regency	Cra 7 No. 127 - 21	5921777	Alojamiento y Hotelería
Wellnes Hotel	Cl. 134a # 19-15	6000902	Alojamiento y Hotelería
Viajes Colombia Viva	Cra. 59c # 129-31	6862827	Actividades relacionadas con entretenimiento
Express Turismo Y Marketing Ltda	Avenida 15 No. 124-67	4006017	Actividades relacionadas con entretenimiento
Ecorecreo Educativos	Cl 163 No. 73 83	4851859	Actividades relacionadas con entretenimiento
Agencia De Viajes Y Turismo Falabella	CL 183 NO. 45 03 CC SANTAFE	5930230	Actividades relacionadas con entretenimiento
Servicios Y Viajes.com	CL 189 NO. 46 10 IN 5 OF 402	7012153	Actividades relacionadas con entretenimiento
Exytur Viajes	Cl 140 16-30 P-2	3208817153	Actividades relacionadas con entretenimiento
Aero Class Ltda.	Cr15 118-45 L-219	2153645	Actividades relacionadas con entretenimiento

Top Travel Limitada	CL 126 # 7C 71	6195000	Actividades relacionadas con entretenimiento
Clínicas Odontológicas Elite Dental	CI 128 58 B-13	312-3623571	Actividades relacionadas con salud
Clínicas Odontológicas Dentisalud	C.C. Granada Hills Local 382 Aut. Norte No. 146-48	625 62 44	Actividades relacionadas con salud
Clínicas Odontológicas Dentisalud	Autopista Norte No. 173-98 Local 188	677 49 77 - 677 49 75	Actividades relacionadas con salud
Clínicas Odontológicas Dentisalud	Calle 122 # 15- 16	637 15 11	Actividades relacionadas con salud
Oral 3D Imágenes Ltda.	Av19 131-70 L-105	6149858	Actividades relacionadas con salud
Centro Odontológico Muelitas Y Morales	CI 139 103 F-49 L-11	5351150	Actividades relacionadas con salud
Oral Visions Ltda.	CI 139 99 B-27	6924836	Actividades relacionadas con salud
Advanced Dental Esthetic	Av Carrera 15 # 119- 59	6190321	Actividades relacionadas con salud
Forest Medical Center	CRA 7B BIS 132-38 PISO 3 Y 4	7440460	Actividades relacionadas con salud
Clínica La Carolina S.A.	KR 14 # 127 11 PI 1 Y 2	6581616	Actividades relacionadas con salud
Clínica Norte	KR 12 138 91	6154260	Actividades relacionadas con salud
Fundación Cardio Infantil Instituto de Cardiología	Calle 163 A # 28 60	6672727	Actividades relacionadas con salud
Clínica Reina Sofía	KR 21 # 127 03	6252111	Actividades relacionadas con salud

Clínica del bosque S.A	Calle 134 #12 55	2740577	Actividades relacionadas con salud
Fundación Cardio Infantil	Calle 163 A # 28 60	6672727 Ext5124	Actividades relacionadas con salud
Hospital Simón Bolívar	Calle 165 #7-06	6767940	Actividades relacionadas con salud
Clínica Santa fe	Calle 119 No. 7 - 75	6030303	Actividades relacionadas con salud
Clínica La Colina	Avenida Boyacá - Calle 167	4897005	Actividades relacionadas con salud
Clínica Shaio	Dg. 115a #70C - 75	5938210	Actividades relacionadas con salud
Clínica Teletón	Autopista Norte Km 21	8617777	Actividades relacionadas con salud
Hematología Y Oncología Clínica Ltda.	CLL 134 # 7-83	6274455	Actividades relacionadas con salud
Odontología Marlon Becerra	Carrera 19 # 134-38	7461111	Actividades relacionadas con salud
Aviatur Santa Bárbara	Kr 19 #122-57	3817111- 5879640	Agencia de Viajes
Assist Card	Cra 11 #82-01	638 2120	Agencia de Seguros
AIG	Calle 78 # 9-57	313 87 00	Agencia de Seguros

FORMATO ENCUESTA CLINICAS

ENCUESTA CLÍNICAS HOSPITALES, CENTROS MÉDICOS.

Ésta encuesta se realiza con fines investigativos, para diseñar una cadena de valor del sector Turismo en salud en la ciudad de Bogotá, de ser afirmativa alguna respuesta por favor especifique el nombre del establecimiento con el que tiene convenio.

Fecha de la encuesta: _____

Nombre del Centro Médico: _____

Nombre Funcionario: _____

Cargo: _____

Hora de la Encuesta: _____

1. ¿El centro médico tiene convenio con algún Hotel para hospedar a los clientes extranjeros durante el periodo del tratamiento?

- SI
- NO
- Otro:

2. ¿El centro médico tiene convenio con alguna agencia de turismo para beneficio de los clientes extranjeros?

- SI
- NO
- Otro:

3. ¿El centro médico cuenta con convenio con alguna agencia de viaje para beneficio de los clientes extranjeros durante ó después del tratamiento médico?

- SI
- NO
- Otro:

4. ¿El centro médico ofrece dentro de su tratamiento seguro médico internacional para sus clientes extranjeros?

- SI
- NO
- Otro:

5. Seleccione los medios de pagos que ofrece a sus clientes para pagar los tratamientos a realizarse.

- Efectivo
- Tarjetas Débito/ Crédito
- Consignación Bancaria
- Todas las anteriores

Anexo 3

FORMATO ENCUESTA HOTELES

ENCUESTA HOTELES

Ésta encuesta está diseñada con fines investigativos, para diseñar una cadena de valor del sector salud en Turismo en la ciudad de Bogotá, de ser afirmativa alguna respuesta por favor especifique con el nombre del establecimiento con el que tiene convenio.

Fecha de la encuesta: _____

Nombre del Hotel: _____

Nombre Funcionario: _____

Cargo: _____

Hora de la Encuesta: _____

1. El establecimiento tiene convenio con algún centro médico para huéspedes extranjeros?

- SI
- NO
- Otro:

2. ¿El hotel tiene algún convenio con agencias de turismo?

- SI
- NO
- Otro:

3. ¿El hotel tiene algún convenio con agencias de viaje?

- SI
- NO
- Otro:

4. ¿El hotel cuenta con aliado para tomar seguro médico internacional?

- SI
- NO
- Otro:

Anexo 3

FORMATO ENCUESTA AGENCIAS DE VIAJES Y SEGUROS MEDICOS

ENCUESTA AGENCIAS DE TURISMO Y/O VIAJES

Ésta encuesta se realiza con fines investigativos, para diseñar una cadena de valor del sector Turismo en salud en la ciudad de Bogotá, de ser afirmativa alguna respuesta por favor especifique el nombre del establecimiento con el que tiene convenio.

Fecha de la Encuesta: _____

Nombre de la Agencia de Turismo: _____

Nombre del Funcionario: _____

Cargo: _____

Hora de la Encuesta: _____

1. ¿El establecimiento tiene convenio con algún centro médico para ofrecer el servicio de Turismo en Salud a sus clientes?

- SI
- NO
- Otro:

2. ¿La agencia de turismo y/o viaje tiene convenio con algún hotel de la ciudad de Bogotá para ofrecerle a sus clientes como opción en su paquete de viaje?

- SI
- NO
- Otro:

3. ¿La agencia ofrece a su clientela o incluye dentro de sus planes algún seguro médico internacional?

- SI
- NO
- Otro:

4. ¿Cuales de los medios de pagos mencionados a continuación ofrece la agencia a sus clientes?

- Efectivo
- Tarjeta Débito/ Crédito
- Consignación Bancaria
- Todas las anteriores
- Otro:

10. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Barranquilla, 2015. Turismo y salud: una mirada a Barranquilla y al Atlántico. Recuperado de <http://www.barranquillacapitalcultural.com/noticias/turismo-y-salud-una-mirada-a-barranquilla-y-al-atlantico.html>
- Alonso G. (2008). Marketing de Servicios: Reinterpretando la Cadena de Valor. Palermo Business Review N° 2. PP. 89-96.
- Álvarez, S., Rodríguez C. (2009). Plan de marketing para internacionalizar los servicios de la clínica Santa Bárbara, cirugía plástica, estética facial y corporal, de la ciudad de Bogotá
- Álvarez, V. (2013). La estrategia que hizo de Medellín un referente del turismo de salud. Diario El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13053457>
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2010). Turismo de Salud: Sector de clase mundial. Recuperado de <http://www.andi.com.co/cssa/Documents/Mayo%2024%20Semana%20de%20Centroam%C3%A9rica%20.pdf>
- Barriga A., Farías M., Ruíz A., Sánchez A., Jiménez W. (2011). Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia. (15), PP. 125-137.
- Behard, D. (2008). Metodología de la investigación. PP 17.
- Cancillería de Economía, Industria, Turismo y Empleo de España (2014). Informes de productos: Turismo de salud y bienestar en la Comunitat Valenciana. Recuperado de http://www.turism.gva.es/turisme/es/files/pdf/observatorio/estudios_mercado/Turismo_Salud_Balance_2013_septiembre2014.pdf
- Castaño, M. (2014). Turismo en salud: Resultados de la sistematización y análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas a pacientes extranjeros atendidos en una clínica de Medellín. (1) PP. 24-35.
- Cámara de Comercio de Bogotá (2015). Nueva Iniciativa de desarrollo de cluster de salud.
- Cámara de Comercio de Medellín (2013). Diseño e implementación de un modelo cluster para la atención de pacientes internacionales en la ciudad de Medellín: expectativas y prospectivas. Recuperado de <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2013/CLUSTER%20No.%208.pdf>
- Centro de Investigación Económica y Social –Fedesarrollo- (2014). Estudio de Costos Sectores PTP para Bancóldex, Turismo de Salud.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2013). Medición del turismo interno en Colombia.
- Diario el Espectador (2012). Bogotá se ratifica como meca del turismo de salud en Latinoamérica. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/bogota-se-ratifica-meca-del-turismo-de-salud-latinoamer-articulo-389973>
- Diario El Tiempo (2010). Cali, destino mundial para turismo de salud y cirugías estéticas. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-7754931>
- Fundación E.O.I. (2013). Turismo de Salud en España. Recuperado de http://www.minetur.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Eje3/Documents/turismo_salud_espana.pdf
- Global Wellness Institute (2014). Global Wellness Tourism Congress: Overview. Recuperado de <http://www.globalwellnessinstitute.org/gwtc/>
- HGPS International Services. (2015) Primer foro nacional de turismo de salud. Recuperado de <http://adtusalud.org/wp-content/uploads/2015/07/Revista%20Mercado%20-%20Foro%20Turismo%20de%20Salud.pdf>
- Instituto Distrital de Turismo (2014). Investigación: determinantes de la demanda de turismo en Bogotá. Recuperado de

http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/determinantes_de_la_demanda_de_turismo_en_bogota_pdf.pdf

- Leal, Y. (2013). X Seminario turismo de salud – bienestar tendencias y oportunidades. Revista Mundo FESC. 5 (5). PP. 18-22.
- Marca Colombia (2013). Colombia, destino perfecto para el turismo de salud. Recuperado de <http://www.colombia.co/turismo/colombia-destino-perfecto-para-el-turismo-de-salud.html>
- Martínez M., Orrego M. (2012). Turismo de salud: la unión del futuro
- Mckinsey & company (2008). Mapping the Market for Medial Travel. Health care.
- Méndez, C. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. PP. 231
- Migracioncolombia (2014). Turismo de salud en Colombia: tendencias migratorias.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2012). Desarrollo Nacional de Salud Ambiental.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009). Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia. Informe final: Sector Turismo de Salud.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009). Informe final Sector turismo de Salud. Bogotá.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico O.C.D.E (2012). Turismo Médico: Tratamientos, mercado e implicaciones del sistema de salud: Opinión de alcance. Recuperado de <http://search.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>
- Pachón, E., Pachón, J. (2013). Plan de mejoramiento del portafolio de los servicios relacionados con el turismo de salud para la fundación Cardio Infantil.
- Portal turismomedico.org (2013). Cali: Buscan impulsar el turismo de salud.
- Rabasa, B. (2014). Promoción del turismo de salud y sanidad en España. Recuperado de <http://www.universocanario.com/opinion/politica/bernardo-rabasa/326456>
- Ramírez, A. (2012). Proyecto Ciudad Salud –Bogotá D.C.- Como nodo urbano articulador: análisis desde la prospectiva territorial.
- Ramírez, G. Diario Vanguardia (2016). Santander se consolida como destino para el turismo de salud. Recuperado de <http://www.vanguardia.com/economia/local/348864-santander-se-consolida-como-destino-para-el-turismo-de-salud>
- Revista Dinero (2013). Sí hay paraíso para turismo de Salud. Recuperado de <http://www.dinero.com/pais/articulo/turismo-salud-crecimiento/184853>
- Revista Dinero (2014). Turismo de Salud, un potencial de Bogotá. Recuperado de <http://www.dinero.com/pais/articulo/turismo-salud-potencial-bogota/170263>
- Sandoval, M. (2013). Las bellas cifras del turismo de salud. *Diario El Espectador*. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/economia/bellas-cifras-del-turismo-de-salud-articulo-444038>
- Sociedad Española de Medicina Estética (2015). Promoción de turismo de salud y sanidad en España. Salvado de http://www.seme.org/area_seme/actualidad_articulo.php?id=3589
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2012). georreferenciación virtual de las alternativas de turismo de bienestar de la región Bogotá-Cundinamarca.