

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 1 de 9

PROPUESTA MODELO DE NEGOCIO EN EL SECTOR DEL TURISMO DE LA SALUD EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

JOHN STEVEN JARAMILLO JARAMILLO

Institución Universitaria de Envigado
jojarami@hotmail.com

STIVENS RAMIREZ RENDON

Institución Universitaria de Envigado
stivens10@hotmail.com

Resumen:

El Turismo de la Salud en Medellín, que se viene desarrollando hace muchos años, pero muy poco estudiado, en los últimos años ha tomado más importancia tanto para las personas que trabajan en el sector como para los extranjeros, quienes utilizan estos servicios. Comprende aquellas actividades que se desarrollan en el país destino al cual se dirigen las personas interesadas en hacerse algún procedimiento médico buscando mejorar su salud, disponiendo con la estadía en hoteles, viajes a sitios turísticos y la escogencia del hospital de su agrado.

Palabras claves: extranjeros, infraestructura hotelera y hospitalaria, procedimientos médicos, sitios turísticos y turismo de la salud.

Abstract:

Medical Tourism in Medellin City, which has been developed for many years before, but not studied as well, has taken more importance in the last years for the sector workers such as the foreign customers, which use these services. It includes those activities that are developed in a foreign country where interested people travel to do any medical procedure, looking for improve its health, having a lodging in hotels, trips to touristic places and choosing the medical center where they want to be operated.

Key words: *foreign customer or patients, hospital and hotel infrastructure, medical procedures, medical tourist and tourist attractions.*

1. INTRODUCCIÓN

El turismo y la salud son dos actividades importantes para la economía de Medellín, que además requiere de otras áreas productivas como la agricultura, la construcción y la educación, para proporcionar bienes y servicios para el disfrute de los turistas.

El turismo de la salud en la ciudad de Medellín, ha venido evolucionando a lo largo de los últimos años, esto se ha dado gracias a que hay sentido de pertenencia por la ciudad, expectativas de mostrar otra cara al mundo, destacando los atractivos turístico; y para el ser humano hay más culto al

cuerpo, preocupación por la alimentación sana y la preocupación por cuidar la salud, para tener una mayor calidad de vida.

El planteamiento del problema surgió como una inquietud de los investigadores después de evaluar diferentes alternativas temáticas para desarrollar como proyecto de grado, donde se eligió la temática del turismo de la salud en la ciudad de Medellín, ya que es un mercado en el cual los servicios médicos de cirugías plásticas, oftalmología y odontología han tenido una mayor acogida entre las personas que cada día buscan tener mejores condiciones de salud al igual que la realización del deseo de verse más “atractivas”, y además tiene la ventaja de ser global, es decir, no

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 2 de 9

sólo se enfoca en el mercado nacional, sino también en el mercado internacional.

Este trabajo de grado se desarrolló por medio de investigaciones tanto cualitativas como cuantitativas, observando diferentes autores que hablan sobre el turismo y salud en general, además de Turismo de Salud o Turismo Médico (como también es llamado), igualmente nos basamos en fuentes primarias tales como encuestas, visitas a los centros médicos, los hoteles y al personal médico.

El desarrollo de esta investigación tiene como objetivo la implementación de una propuesta modelo de negocio en el sector del Turismo de la Salud para la ciudad de Medellín, dándole un valor agregado a los visitantes extranjeros; y buscando incrementar los índices de turistas en la ciudad.

Por medio de este artículo se pretende dar a conocer la investigación realizada y los resultados obtenidos para que la comunidad estudiantil y el público general que quiera conocer de este tema de investigación pueda tener un referente de consulta o para que simplemente conozca de este tema por cultura general.

2. SECCIONES DEL ARTÍCULO

METODOLOGÍA

El metodología de estudio es mediante el método de carácter mixto, sumando aspectos múltiples del método histórico hermenéutico (buscando los significados del turismo y de la salud) del método cualitativo, además de algunos factores estadísticos y cuantitativos.

Para la elaboración de la propuesta modelo de negocio en el sector del Turismo de la Salud, se determinó el estudio de cuatro etapas básicas: recolección de información, procesamiento de datos, análisis del material bibliográfico y por último, generación de la propuesta, conclusiones y recomendaciones

MEDELLÍN, CIUDAD DE LA ETERNA PRIMAVERA

Medellín es una ciudad y municipio colombiano, capital del departamento de Antioquia, situada en el noroccidente del país, en el centro del Valle de Aburrá ubicado en la Cordillera Central y atravesada por el río Medellín. Cuenta aproximadamente con una población de 5'911.851 habitantes, lo que la convierte en la segunda ciudad más poblada de Colombia, sólo superada por Bogotá. (Tomado de Wikipedia.org
<http://es.wikipedia.org/wiki/Medell%C3%ADn>)

ANTECEDENTES

El turismo y la salud son conceptos que se pueden ligar, sea en conjunto o por separado, los dos inciden en la economía de los países y son parte importante de la política social. La salud representa un indicador del desarrollo humano incentivando el crecimiento económico. El sector del turismo es importante para la supervivencia de los países de América Latina, pues en gran parte del continente se conoce el enorme potencial que ofrece el turismo a sus economías.

Medellín, con el pasar de los años se ha consolidado como una de las ciudades que más visitantes extranjeros atrae puesto que cumple con todos los requisitos y atractivos que buscan los turistas al momento de buscar un lugar en el que puedan realizarse un procedimiento quirúrgico y querer conocer diferentes sitios turísticos.

EL SECTOR DE LA SALUD

Esta investigación tomó como objeto de estudio en el sector de la salud a los principales procedimientos médicos en las áreas de oftalmología, odontología estética y las cirugías plásticas; la infraestructura hospitalaria con la que cuenta la ciudad y por último el personal médico especialista.

Oftalmología

La oftalmología, es la especialidad médica que estudia las enfermedades del ojo y sus tratamientos. También es aplicada en veterinaria,

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 3 de 9

ya que las diferencias entre los ojos de los animales y los humanos están relacionadas principalmente con la anatomía, no con los procesos patológicos. (Tomado de WIKIPEDIA.ORG. [en línea]. <http://es.wikipedia.org/wiki/Oftalmolog%C3%ADa> (15-09-2009/15:15 p.m.)

Cirugía plástica

La cirugía plástica es la especialidad médica que tiene como función llevar a la normalidad funcional y anatómica la cobertura corporal, es decir la forma del cuerpo. Mediante cirugía busca reconstruir las deformidades y corregir las deficiencias funcionales mediante la transformación del cuerpo humano. La palabra "plástica" es originaria del griego "plastikos" que significa moldear o transformar. (Tomado de WIKIPEDIA.ORG. [en línea]. http://es.wikipedia.org/wiki/Cirug%C3%ADa_pl%C3%A1stica (09-05-2010 10:28pm)

La Cirugía Plástica se ha dividido desde un punto de vista práctico en dos campos de acción.

- *Cirugía Reconstructiva o Reparadora*, que incluye a la microcirugía, está enfocada en disimular y reconstruir los efectos destructivos de un accidente o trauma.
- *Cirugía Estética (o cosmética)* es realizada con la finalidad de cambiar aquellas partes del cuerpo que no son satisfactorias para el paciente. En muchos casos, sin embargo, hay razones médicas (por ejemplo, Mamoplastia de Reducción cuando hay problemas ortopédicos en la Columna lumbar)

Odontología estética

La odontología estética o cosmética es una especialidad de la odontología que soluciona problemas relacionados con la salud bucal y la armonía estética de la boca en su totalidad. (Tomado de WIKIPEDIA.ORG. [en línea]. http://es.wikipedia.org/wiki/Odontolog%C3%ADa_est%C3%A9tica (09-06-2010 16:24pm)

Infraestructura Centros Hospitalarios

La ciudad ha ganado reconocimiento como destino en el turismo médico, por lo cual ha hecho

que la salud se comporte como un sector industrial, buscando oportunidades de crecimiento en utilidades; lo que implica tener en cuenta las exportaciones de servicios médicos como estrategia para aumentar su número de clientes y para obtener mayores márgenes operativos. (Tomado de WIKIPEDIA.ORG. [en línea]. http://es.wikipedia.org/wiki/Odontolog%C3%ADa_est%C3%A9tica (09-06-2010 16:24pm)

Personal médico

La ciudad cuenta con una excelente calidad en la formación académica y científica de los profesionales de la salud. Instituciones prestigiosas como el Hospital Universitario San Vicente de Paúl, el Hospital Pablo Tobón Uribe y la Clínica Cardiovascular Santa María, reconocidas como líderes y pioneras en trasplantes de órganos, son garantía de calidad basada en la investigación. En Medellín se han marcado hitos en la historia de la medicina en Colombia: se creó el primer laboratorio de válvulas y banco de tejidos, se realizaron los primeros trasplantes de corazón, pulmón, médula ósea, riñón, células madres e intestino. Se realizó el primer trasplante de hígado de Latinoamérica y a nivel mundial, el primero de tráquea. Son 30 años de experiencia en trasplantes con el respaldo académico de la Universidad de Antioquia, que hablan de la competitividad de los servicios de salud. (Tomado de WIKIPEDIA.ORG. Medellín. [en línea]. <http://es.wikipedia.org/wiki/Medell%C3%ADn>)

TURISMO

El turismo se puede entender como el conjunto de actividades que realiza una persona o un grupo de personas durante su viaje. También puede ser contemplado como las escalas o las paradas en distintos sitios diferentes a su lugar habitual. La finalidad del turismo puede ser muy variada y depende de las necesidades o gustos de los turistas, los cuales pueden hacer turismo por negocios, ocio, recreo, vacaciones, tratamientos de salud, visitas a familiares y amigos, motivos personales, religión y peregrinaciones, entre otros. (Tomado de Marketing Sectorial, Editorial Esic, José María Cubillo Pinilla y Julio Cerviño Fernández, impreso en Madrid-España 2008. Pág. 51)

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 4 de 9

Por otra parte, podemos mencionar las principales formas de turismo según su finalidad:

- Turismo de Aventura: se realiza para practicar deportes de riesgo.
- Turismo ecológico: se realiza en reservas naturales, bosques, y otros sin hacer daño a sus ecosistemas.
- Turismo gastronómico: con el fin de disfrutar de los platos típicos de cierta región o cultura.
- Turismo de compras: se organiza con el objetivo de adquirir productos
- Turismo cultural: para el conocimiento de sitios históricos o todo lo relacionado con el arte, la arquitectura, el diseño, entre otros.
- Turismo educativo: relacionado con la formación y capacitación.
- Turismo religioso: para conocer todo lo ligado al carácter religioso: templos, imágenes, pinturas, vestuarios, etc.

Ventajas

- **La Integración de las familias:** es una de las más importantes generada por el turismo, puesto que permite el dialogo, la interacción y el esparcimiento del núcleo familiar en determinadas ocasiones.
- **Aprovechamiento y Explotación de los recursos Naturales:** se realiza con el fin de crecer y brindar nuevas alternativas para el turista, teniendo siempre en cuenta la capacidad de carga que posee el lugar.
- **Seguridad:** Gracias a los programas implementados por el Gobierno sea mejorado mucho en este aspecto, así hemos logrado que los turistas se sientan más seguros en el momento de salir de vacaciones, ya sea vía terrestre, aérea, marítima.
- **La Conservación de lugares históricos y turísticos:** Con el fin de mejorar y de

conservar, nuestra historia para el turista y la comunidad.

- **Creación de nuevas infraestructuras:** Este se lleva a cabo en todo lugar que se desea utilizar como destino Turístico, ya que se hace necesario la mejora de estos lugares, para así brindar un excelente servicio.
- **Generación de empleos:** Gracias a las grandes inversiones que se realizan para llevar a cabo estos proyectos turísticos, muchas personas se ven beneficiadas.
- **Desarrollo de nuevas tecnologías:** En Cada instante que pasa se crean nuevas Herramientas tecnológicas, lo que hace necesario estar siempre actualizados.
- **Genera grandes cambios sociales, culturales y religiosos:** es un factor muy contradictorio. Ya que es bueno interactuar con otras personas y darnos a conocer, como gente que posee grandes cualidades.
- **Destinos para todos los gustos y exigencias:** Gracias a la gran variedad de destinos que podemos brindarle a todos los turistas ya sean nacionales o internacionales, se logra una mayor cobertura y satisfacción de los estos.

Desventajas

- **La pérdida cultural de las comunidades:** En el momento del cambio al que se ve sometido un lugar o una comunidad determinada, muchas veces las costumbres se ven afectadas y la pérdida de estas se hace notoria.
- **La mala cobertura que posee el país:** En temporada alta la cobertura del transporte Terrestre, Aéreo Y Marítimo es muy deficiente, lo que genera represamiento de turistas.

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 5 de 9

- **La contaminación medioambiental:** Este es un factor muy importante ya que está acabando con lugares y especies, muchas veces por el mal uso de los turistas y encargados.
- **La excesiva ocupación en las costas:** Al implementar nuevos proyectos se está acabando con áreas naturales.
- **La mala planificación de los lugares de temporada o el turismo sexual:** Este es un factor que nos afecta a todos, puesto que nuestras niñas y niños, se han convertido en un producto más.
- **La falta de concientización de la comunidad:** Esto genera que la comunidad en muchas ocasiones se aproveche de manera excesiva de los turistas, sin tener en cuenta que gracias a ellos, obtenemos muchos beneficios.

Atractivos turísticos

Medellín es una ciudad para vivir con los cinco sentidos y goza de los todos los atractivos que puedes encontrar en ella. Es por esto que es un destino turístico privilegiado; es considerado como “la ciudad de la eterna primavera”, dado que su topografía es un valle entre montañas, también goza de un clima primaveral y calidez de sus habitantes, llamados “paisas”. Esta ciudad también es centro de arte y cuna de grandes artistas tales como Fernando Botero, quien enriquece con sus esculturas la ciudad, además de otras importantes ciudades en el mundo. (Tomado de Guía Turística Medellín 2008-2009. Edición: Fundación Viztaz agosto 2008. Pas 15 y 16)

Son muchos los motivos que hacen de Medellín un destino turístico privilegiado; “la ciudad de la terna primavera” es, en sí misma, un motivo: o es su topografía -un valle entre montañas-, su clima primaveral, la calidez de sus habitantes, los “paisas”. Lo es, también, por ser centro de arte y cuna de grandes artistas, que, como Fernando Botero, enriquecen con sus esculturas las plazas de la ciudad.

Medellín se destaca como un gran destino para el turismo de negocios, de salud, de moda y centro

de compras, y como sede permanente de simposios y congresos. En el 2008 ofició como sede de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA), y en el 2009 recibió la Asamblea anual del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Reconocidas ferias, como Colombiatex y Colombiamoda, y eventos culturales, como el festival interamericano de Poesía, el festival internacional de Jazz, el festival internacional del tango y la fiesta del libro y la cultura, tienen cita anual en esta ciudad, que es, así mismo, un importante centro de eventos deportivos de talla internacional: en el 2010 fue sede de los Juegos Deportivos Suramericanos y una de las plazas escogidas para el mundial juvenil de fútbol en el 2011.

Infraestructura hotelera

A lo largo de los últimos años Medellín ha venido desarrollando importantes inversiones, es por esto que se ha ganado el reconocimiento de empresarios y ejecutivos que visitan constantemente a Medellín como centro de negocios, ferias, programación de eventos académicos, culturales y deportivos.

Medellín es un destino de calidad en cualquier época del año y siempre está dispuesta a atender de la mejor manera a sus visitantes, quienes pueden comprobar la amabilidad característica de los paisas mientras gozan el privilegio de estar en una metrópoli que tiene mucho para mostrar y para vivir. (Tomado de Guía Turística Medellín 2008-2009. Edición: Fundación Viztaz agosto 2008. Pags 138 y 139)

TURISMO DE LA SALUD

El turismo de la salud es un tema que en los países más desarrollados presenta una gran importancia debido a que las personas que habitan estos lugares poseen mayores ingresos y están dispuestos a invertirlos sin importar que los tratamientos los deban realizar en países extranjeros, ya que pueden realizarse intervenciones médicas con calidad comparable y con costos menores, lo que hace que puedan invertir en otras actividades como el turismo al mismo tiempo que están cuidando de su salud.

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 6 de 9

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RESULTADOS INVESTIGACIÓN CENTROS MEDICOS, HOTELES Y SITIOS DE TURISTICOS DE INTERES

Luego de hacer una investigación profunda sobre el tema, y visitando algunos centros hospitalarios y hoteles por demos decir, en un 60% no se nos brindo el apoyo necesario por parte estos.

Los centros hospitalarios como el Manuel Uribe Ángel, la Clínica Las Américas y el Hospital Pablo Tobón Uribe, fueron de gran ayuda, que amablemente nos abrieron las puertas y gracias a esto se pudo abarcar tres sectores del Valle de Aburrá.

Con relación a los sitios turísticos de interés, se puede decir, que ellos están relacionados el uno con el otro, porque tiene un objetivo similar, y es contar la historia de Medellín y del Valle de aburra.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En las encuestas de los especialistas, es importante resaltar que las tratamientos más demandados son la de miopía un 57%, aumento mamario un 67% y diseño de sonrisa un 66%, de lo cual se puede concluir, que son procedimientos para un público poco segmentado.

También se encontró que la diferencia en precios para las operaciones por especialista no tienen mucha variación, es decir, si para un cirujano plástico el procedimiento de aumento mamario cuesta \$5.350.000 pesos para los demás cirujanos de su sector es similar, la diferencia oscila entre los \$500.000 pesos, y lo mismo ocurre con los demás procedimientos, ya sean odontológicos u oftalmológicos.

Es importante decir que para el turismo de salud no existen datos claros, es decir, no hay un

consolidado de los hoteles, hospitales, ni en los procedimientos realizados por los extranjeros, lo cual deja un vacío gigantesco a la hora de ofrecer a Medellín como destino turístico medico. En muchas ocasiones los extranjeros que gozan del turismo medico ingresan al país como turistas, de esta manera es imposible tener cifras de cuantos vienen a operarse y a recorrer sitios turísticos.

En general, se podría decir, que gracias a la inversión por parte del estado y al cambio de pensamiento en la sociedad Medellínense se tiene cada día una ciudad más preparada para recibir a los turistas, más competitivos y ofreciendo mayores facilidades a los visitantes.

PROPUESTA

La propuesta estaría direccionada a un modelo de negociación de corretaje (Broker), dado que buscaríamos crear una página de internet en la cual sirviéramos como puente para los extranjeros que buscan realizarse procedimientos en Colombia, más específicamente en Medellín, de este modo, ellos ingresarían a nuestra página web y en ella encontrarían todo tipo de opciones para lo que ellos están buscando, tales como hospitales, hoteles, especialistas y procedimientos quirúrgicos tales como: Cirugías plásticas como la abdominoplastia, aumento mamario, gluteoplastia, lipoescultura y bypass gástrico, procedimientos odontológicos como prótesis dentales y diseños de sonrisa y oftalmológicos tales como miopía, hipermetropía, astigmatismo y trasplante de cornea.

Además también podrían escoger que atractivos turísticos quiere visitar, todo esto lo encontrara en el portal con sus respectivos costos, de esta manera el turista medico podrá escoger su propio paquete de turismo de salud, basándose en sus gustos y su capacidad económica.

Luego de escoger el especialista, hospital, hotel y lugares turísticos que quiere se dirigirá hacia Medellín en donde se realizara su cirugía pero a la vez descansara puesto que estará en la mejores manos, dado que la mayoría de los procedimientos que están en la página web no son de riesgo alto, el turista podrá recuperarse tranquilamente de su

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 7 de 9

procedimiento y salir de shopping y a conocer la ciudad.

La forma en la que nosotros obtendríamos ganancias sería por medio de comisiones de los doctores, hoteles y hospitales, dado que nuestra página web serviría como enlace para los extranjeros que quieran venir a operarse y a viajar, nuestro servicio para ellos sería brindarles diferentes opciones según sus necesidades ó sus posibilidades económicas, al mismo tiempo que se les hará la claridad de que no somos directos responsables de su elección que ellos hagan con respecto a los procedimientos médicos, su alojamiento e inconvenientes presentados en sitios turísticos; en otras palabras daremos siempre la claridad que siempre actuamos como intermediarios no como directos responsables.

Este modelo de negocio estaría regulado por normas comerciales e internacionales y en especial por el código de comercio, esto también está regulado por la OMC (Organización mundial de comercio).

Es importante resaltar que esta propuesta de modelo de negocio podría ayudar con la creación de empleos no solo para nosotros, sino también para médicos, enfermeras, anesthesiólogos, hoteles los cuales incrementarían su ocupación y también contratarían más personal entre otros.

Este modelo de negocio también sería enriquecido con el fortalecimiento del sector, es decir si Medellín continúa incrementando su reconocimiento internacionalmente en lo que respecta al Turismo de Salud, habrán más personas que ingresen a nuestra web en busca de servicios turístico médicos, pero para esto se necesita que haya una sinergia, es decir si los hoteles, hospitales, médicos y otras personas que pertenecen a este sector trabajen mancomunadamente.

CONCLUSIONES

- La ciudad de Medellín se caracteriza a nivel latinoamericano y cada vez más a nivel mundial por la calidad de las intervenciones

quirúrgicas y los bajos costos de realizarse estos procedimientos. Posee personal altamente capacitado para poder realizar este tipo de intervenciones.

- Hay una desventaja, los hospitales no poseen certificaciones de talla internacional, y puede ser muy buena carta de presentación para los pacientes del exterior. Generando más respaldo a la labor que ellos desempeñan.
- Por otra parte, los hoteles no cuentan con habitaciones exclusivas para el cuidado de pacientes que se realicen procedimientos muy complejos como un Bypass gástrico.
- Después de hacer las averiguaciones con respecto al tema del turismo de la salud, vemos que no se cuenta con un consolidado periódico actualizado de cifras correspondientes a este sector de servicios. Es por esto que no se puede dar una proyección más a fondo del número de personas que realizan las actividades del Turismo de la Salud en la ciudad de Medellín y de esta misma forma no se le puede brindar más claridad al turista o paciente con respecto a las cifras correspondientes.

RECOMENDACIONES


- Debido a la poca información bibliográfica que existe sobre el turismo de la salud en la ciudad de Medellín, es difícil encontrar cifras actualizadas, además los pocos que se encuentran están en internet, es por esto y aunque no es bueno la mayoría de la bibliografía se convierte en cibergrafía.
- Las clínicas y hospitales en la ciudad de Medellín y el Valle de Aburra deberían buscar certificarse con estándares internacionales, de esta manera atraerían mas extranjeros.
- Difundir el turismo de la salud para que las personas que viven en Medellín no se sientan ajenas a este y así poder brindarles mejores

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 8 de 9

servicios a los turistas con respecto a información de sitios turísticos.

REFERENCIAS

- Wikipedia.org
<http://es.wikipedia.org/wiki/Medell%C3%ADn>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Oftalmolog%C3%ADa> (15-09-2009/15:15 p.m.)
- http://es.wikipedia.org/wiki/Cirug%C3%ADa_pl%C3%A1stica (09-05-2010 10:28pm)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Medell%C3%ADn>
- Marketing Sectorial, Editorial Esic, José María Cubillo Pinilla y Julio Cerviño Fernández, impreso en Madrid-España 2008. Pág. 51
- Guía Turística Medellín 2008-2009.
Edición: Fundación Viztaz agosto 2008

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO	ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-03
		Versión: 01
		Página 9 de 9