

## Research Article

# Identificación de estrategias desarrolladas del turismo en salud (Medellín-Colombia) años 2015-2019

## Identification of developed health tourism strategies (Medellín, Colombia) from 2015-2019.

Mantilla-Mejía, Hernando <sup>1</sup>Dorado-Ortega, Dayany Julieth <sup>1</sup>Papamija-Anacona, Yorlery <sup>1</sup><sup>1</sup> Colombia, Cali, Universidad Antonio José CamachoDOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n4/79>

**Resumen:** El turismo de salud en Medellín ha desarrollado diversas metodologías para establecer relaciones estratégicas entre sus actores, cuya identificación resulta importante para detectar patrones de éxito y oportunidades de mejora, y así desarrollar nuevas estrategias sostenibles en el futuro. Estas estrategias también permiten identificar cómo se han adaptado las instituciones y organizaciones a los cambios del entorno. La Cámara de Comercio de Medellín ha promovido y fortalecido este sector a través de iniciativas y programas. Este estudio se fundamenta en la teoría empresarial, resaltando la relevancia de forjar relaciones duraderas y significativas con las partes interesadas, al tiempo que subraya la importancia de mantener una adaptación constante a las transformaciones del entorno empresarial. Con el objetivo de obtener una comprensión completa de las estrategias implementadas en el sector del turismo de salud en Medellín, Colombia, este artículo se basó en una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el relacionamiento estratégico en el sector turístico. Además, se llevaron a cabo análisis de las tendencias y desafíos del entorno, empleando un enfoque descriptivo y un diseño no experimental de tipo transeccional. En resumen, este artículo ofrecerá una comprensión detallada de las estrategias implementadas para fortalecer las relaciones estratégicas en el sector del turismo de salud en Medellín, Colombia.

**Palabras clave:** Turismo de salud; Estrategias; Clusters; Stakeholders; Calidad en salud.



Check for updates

**Received:** 18/Ago/2023**Accepted:** 24/Sep/2023**Published:** 31/Oct/2023

**Cita:** Mantilla-Mejía, H., Dorado-Ortega, D. J., & Papamija-Anacona, Y. Identificación de estrategias desarrolladas del turismo en salud (Medellín-Colombia) años 2015-2019. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(4), 31–47. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n4/79>

Journal of Economic and Social Science Research (JESSR)

<https://economicsocialresearch.com>[info@editorialgrupo-aea.com](mailto:info@editorialgrupo-aea.com)

**Nota del editor:** Editorial Grupo AEA se mantiene neutral con respecto a las reclamaciones legales resultantes de contenido publicado. La responsabilidad de información publicada recae enteramente en los autores.

© 2023 Licencia Editorial Grupo AEA, Journal of Economic and Social Science Research. Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional**.

**Abstract:**

Health tourism in Medellín has developed various methodologies to establish strategic relationships among its stakeholders, the identification of which is important to detect patterns of success and improvement opportunities, thus paving the way for the development of sustainable strategies in the future. These strategies also enable us to identify how institutions and organizations have adapted to changes in their environment. The Medellín Chamber of Commerce has promoted and strengthened this sector through initiatives and programs. This study is based on business theory, highlighting the relevance of forging lasting and meaningful relationships with stakeholders while emphasizing the importance of continuous adaptation to changes in the business environment. To gain a comprehensive understanding of the strategies implemented in the health tourism sector in Medellín, Colombia, this article relied on an exhaustive review of literature related to strategic relationships in the tourism sector. Additionally, trend and environmental challenges were analyzed using a descriptive approach and a non-experimental cross-sectional design. In summary, this article will provide an in-depth understanding of the strategies implemented to enhance strategic relationships in the health tourism sector in Medellín, Colombia.

**Keywords:** Health tourism; Strategies; Clusters; Stakeholders; Healthcare quality.

## 1. Introducción

Durante los últimos años, el turismo de salud ha adquirido una mayor importancia en la economía de Medellín, Colombia. Este campo, que implica la búsqueda de servicios de salud que complementan la oferta de turismo convencional, ha despertado un interés en constante aumento entre instituciones de salud y organizaciones que desean sacar partido de sus posibilidades de expansión y progreso. El desarrollo de las diferentes actividades del turismo de salud es uno de los que presenta un mayor nivel de crecimiento a nivel global. Según la firma (McKinsey, 2010), aproximadamente 46 % de los turistas a nivel mundial reciben tratamientos médicos en el extranjero, con lo que se transforman en turistas de salud. (Puente M. d., 2015) Sector del turismo de Salud: caso de Colombia. Revista de Economía del Caribe, (16), 129-161.

Entre 2015 y 2019, se implementaron múltiples tácticas en la industria del turismo médico en Medellín, Colombia, con la finalidad de fortalecer las conexiones estratégicas entre sus sectores y garantizar su viabilidad a largo plazo. La identificación de estas estrategias resulta fundamental para detectar patrones de éxito y oportunidades de mejora, y así desarrollar nuevas estrategias efectivas y sostenibles en el futuro. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) emplea el término "turismo de salud" para definir la práctica de desplazarse a un destino distinto al lugar de residencia con el propósito de acceder a cuidados médicos, al mismo tiempo que se disfruta de la oportunidad de explorar y participar en actividades turísticas en la región. (Vargas Mantilla, 2018)

Dentro de este contexto, el principal objetivo del presente artículo es examinar y detallar las estrategias que se han implementado en la industria del turismo de salud en Medellín, Colombia, durante el período que abarca los años 2015 a 2019. Además, se realizará una descripción de los actores involucrados en el sector del turismo de salud y se identificarán los países que han experimentado una mayor demanda de los servicios relacionados con el turismo de salud. El artículo llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura disponible sobre este tema con el propósito de identificar las estrategias desarrolladas para mejorar las relaciones estratégicas en la industria del turismo de salud en Medellín, Colombia.

En el marco del turismo de salud en Medellín, Colombia, resulta fundamental identificar las estrategias que han sido formuladas por los diversos actores en esta industria. El propósito central de este artículo radica en profundizar en la comprensión de tales estrategias, incluyendo las iniciativas promovidas por la Cámara de Comercio de Medellín, con miras a fortalecer las relaciones estratégicas entre los distintos componentes del sector.

Además, se persigue la identificación de los países que han experimentado una mayor demanda de servicios de turismo de salud en Medellín durante el periodo comprendido entre 2015 y 2019. Este análisis arrojará una mejor comprensión de las preferencias de los turistas y de los factores que influyen en la elección de destinos para estos servicios. La identificación de las estrategias desplegadas en este sector se torna esencial para abordar los desafíos y oportunidades que enfrenta la industria, y para ofrecer recomendaciones a los actores involucrados sobre cómo potenciar las relaciones estratégicas y la sostenibilidad del sector.

## 2. Materiales y métodos

En cuanto a la metodología utilizada en este artículo, se optó por un enfoque descriptivo de investigación. Este enfoque se centró en presentar con detalle situaciones y eventos que permitieran un análisis minucioso de las diversas disciplinas involucradas en la provisión de información precisa y concisa acerca del tema en consideración, tal como se describe en el trabajo de Tinto Arandes en 2013. Esta metodología incluyó una revisión minuciosa de la literatura pertinente relacionada con el relacionamiento estratégico en el sector del turismo de salud en Medellín, Colombia, y la identificación de los países que mostraron una mayor demanda de servicios en este ámbito.

Se utilizó un método de investigación cualitativa, donde el análisis de los datos se basó en la información secundaria recopilada de múltiples fuentes, como informes sectoriales, artículos de revistas y otros documentos relacionados con el tema en consideración. El diseño de investigación utilizado se basó en la taxonomía de Cooper (Cooper, 2017), y se clasificó como bibliográfico o documental, lo que permitió acceder a una amplia gama de información relevante y actualizada sobre el tema de estudio.

Adicionalmente, se aplicó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, según lo señalado por Hernández y sus colegas en 2003. Esto implica que no se realizaron manipulaciones deliberadas de variables, sino que se observaron los fenómenos en su entorno natural, para posteriormente someterlos a análisis

Los resultados de la investigación se presentaron utilizando una diversidad de métodos visuales, que incluyeron tablas, gráficos y otros elementos gráficos. Estos recursos se utilizaron con el propósito de representar de manera nítida y sucinta las conclusiones más destacadas y las implicaciones del estudio. Es importante resaltar que la elección de esta metodología de presentación se adaptó según la cantidad y calidad de la información disponible, así como los objetivos particulares de la investigación, tal como lo señala Hernández Sampieri en 2014.

### 3. Resultados

#### 3.1 Sectores que intervinieron en el turismo de salud en Medellín, Colombia durante los años 2015-2019 - Proceso de accesibilidad para la atención del turismo de salud.

Recepción de la información: Para llevar a cabo el proceso de agendamiento del servicio de turismo de salud al que iba a acceder el usuario, inicialmente se brindó amplia información sobre sus necesidades y los profesionales disponibles para que el usuario pudiera elegir según sus preferencias. También se ofrecieron servicios complementarios, como tratamientos médicos pre y postquirúrgicos, así como servicios turísticos de bienestar y paquetes que incluían hoteles (Médicos especialistas Medellín, 2015).

Programación de viaje: Una vez realizado el depósito, se realizaron las reservaciones de los servicios necesarios durante la estancia del paciente. Ambulancias Aéreas – Sarpa, una de las aerolíneas aliadas al Clúster Health City Medellín, priorizó la seguridad del paciente y contó con una flota de aeronaves Jet y Turboprop presurizadas, así como una tripulación altamente cualificada (Ambulancias Sarpa, 2017). El Clúster Health City Medellín buscó promover procesos de integración para ofrecer servicios oportunos, de calidad y a bajo costo (Gallego, 2008).

Bienvenidos a la Ciudad de Medellín: Cuando el paciente llegaba a la ciudad, uno de los funcionarios, identificado por la institución, lo recibía y lo acompañaba a su lugar de estadía. El Hospital Pablo Tobón Uribe era una institución reconocida por ofrecer atención personalizada y humanizada, teniendo en cuenta la cultura y las necesidades del paciente internacional, brindando una atención oportuna (Gallego, 2008).

Turismo en la ciudad de la eterna primavera: Se ofrecían diferentes tours por la ciudad y se prestaba el servicio de transporte para todo el recorrido, incluyendo gastronomía típica de la región.

Procedimiento médico: Durante la intervención quirúrgica, se brindaba acompañamiento tanto al usuario como a su acompañante, y se contaba con una línea telefónica de atención disponible las 24 horas del día. El paciente era trasladado al hotel con personal especializado, y en caso de ser necesario, se ofrecía transporte en ambulancia (Médicos especialistas Medellín, 2015).

Consulta y postoperatorio: Después de la intervención, un equipo de profesionales estaba disponible las 24 horas del día para monitorear la recuperación del paciente. La valoración postoperatoria se realizaba según la pertinencia médica y el criterio del especialista que había realizado la intervención. El grupo de enfermería profesional acompañaba al paciente postoperatorio para garantizar una recuperación oportuna y en óptimas condiciones (Médicos especialistas Medellín, 2015).

Dentro de estos sectores, los servicios de salud se caracterizaban de la siguiente manera:

Medicina Curativa: Este sector tenía la responsabilidad de anticipar y establecer terapias para diagnósticos preexistentes que influían en la salud de los individuos. El turismo de salud generaba ingresos anuales superiores a los 15,000 millones de dólares, y el sistema de atención médica de Colombia estaba clasificado entre los mejores de América Latina, como se informó en el artículo de Portafolio en 2018.

Medicina Preventiva: Su enfoque se centraba en la promoción y prevención de enfermedades, mediante la reducción de riesgos en la salud de las personas a través de la implementación de controles y actividades, tal como se menciona en el trabajo de Vignolo Julio en 2011.

Medicina Estética: Esta área trabajaba en la mejora de la apariencia física de los pacientes, promoviendo su salud física y mental. La ciudad de Medellín utilizaba estrategias competitivas para atraer a los consumidores y ofrecer servicios de calidad (García, 2016).

Medicina de Bienestar: Su propósito fundamental era elevar la calidad de vida de las personas, abarcando aspectos físicos, mentales, emocionales, espirituales y sociales, como se describe en el informe del CEUPE en 2017. La ciudad lograba su presencia en el mercado del turismo de salud gracias al Cluster Medellín Health City y la colaboración de la Cámara de Comercio de Medellín. Este enfoque les permitía proporcionar servicios de alta calidad y satisfacer las necesidades de los pacientes, según se detalla en la publicación de Puente M. d. en 2016.

### **3.2 Identificación de las estrategias que han sido desarrolladas por los diferentes sectores involucrados en el sector del turismo de salud en la ciudad de Medellín.**

Medellín ha surgido como un destino de turismo de salud gracias a la colaboración entre el Cluster Medellín Health City y la Cámara de Comercio de Medellín. A través de alianzas estratégicas entre diversas industrias, ofrecen una amplia gama de

servicios de alta calidad para pacientes internacionales, asegurando una atención integral. La gestión de este equipo y las certificaciones obtenidas por instituciones como el Hospital Pablo Tobón han contribuido al crecimiento económico del país al generar ingresos a través de la atención de pacientes internacionales, según se informa en el Hospital Pablo Tobón Uribe en 2015.

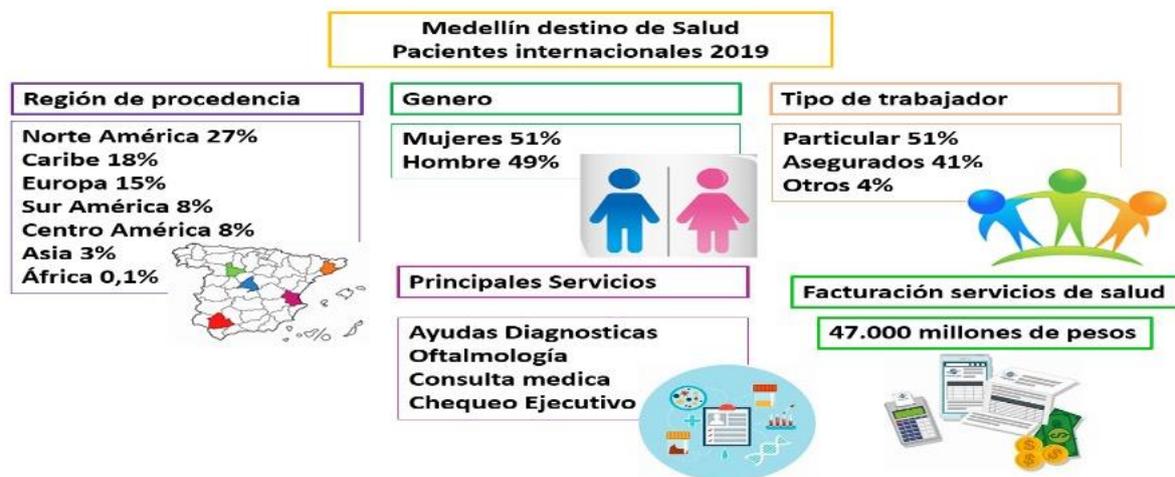
La estrategia de elevar constantemente la posición del turismo de salud en Medellín ha resultado en la creación del Cluster de Salud en 2006. Esto ha impulsado el desarrollo de este sector tanto a nivel nacional como internacional, ofreciendo servicios de alta calidad, oportunidad y a precios asequibles. El Cluster de Salud en Medellín se ha transformado en una ventaja competitiva de alcance global al abordar diversos sectores que tienen un impacto en él. Inicia con la definición y el contexto del concepto, luego se compara con experiencias exitosas en otros países que han implementado estrategias similares. La información recopilada se adapta al entorno local, abarcando los distintos aspectos que son característicos de la ciudad, según se describe en el informe de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia en 2019.

### Clúster Medellín Health City

El Clúster Medellín Health City ha emitido un informe sobre la atención a pacientes internacionales desde 2010. El propósito de este informe es analizar el aumento en la oferta de servicios médicos a visitantes extranjeros que consideran a Medellín como un destino de salud competitivo, destacando la calidad de los servicios. A continuación, se presenta el informe completo que ha sido de gran utilidad para nuestra investigación.

**Figura 1**

*Caracterización turismo salud según Clúster Health City Medellín 2019*



**Nota:** adoptado del Clúster Health City Medellín 2019

En 2019, la principal región de origen de la demanda fue América del Norte, representando el 27%, seguida por el Caribe con un 18% y Europa con un 15%. Del total de pacientes internacionales atendidos, el 51% fueron mujeres y el 49% hombres,

según datos proporcionados por la Cámara de Comercio de Medellín - Antioquia en 2019.

### Procolombia

Procolombia desempeña un papel esencial en el avance del turismo de salud en Medellín al encargarse de fomentar el turismo, las inversiones extranjeras en Colombia, las exportaciones no relacionadas con la minería y la energía, y la imagen del país. En particular, Procolombia se convierte en un socio estratégico para el Cluster Medellín Health City en su esfuerzo por atraer a pacientes internacionales y posicionar a Medellín como un destacado destino de salud a nivel mundial. A través de su red internacional de oficinas, Procolombia promociona un respaldo integral a los clientes, ofreciendo servicios y productos que facilitan la planificación y ejecución de diversas estrategias de internacionalización en el sector de turismo de salud. De esta manera, Procolombia contribuye al desarrollo, la proyección y la creación de oportunidades comerciales en este mercado.

Además, Procolombia se dedica de manera activa a establecer colaboraciones estratégicas con entidades tanto nacionales como internacionales, tanto del sector público como privado, con el propósito de aumentar la disponibilidad de recursos y estimular la creación de proyectos institucionales. Este esfuerzo, a su vez, impulsa la expansión de la variedad de servicios ofrecidos en el sector de turismo de salud en Medellín, contribuyendo a reforzar la competitividad de la ciudad en este mercado, según lo informado por Procolombia en 2015.

Según la información proporcionada en el sitio web de Procolombia, Colombia ha ganado reconocimiento por su excelencia en la provisión de servicios de salud, y se ha convertido en un destino atractivo para la realización de procedimientos y tratamientos médicos. La colaboración entre el gobierno, empresas privadas, científicos y expertos en la materia ha dado lugar a la implementación y oferta de un catálogo de servicios médico-quirúrgicos de alta calidad. En este contexto, se han identificado oportunidades significativas en disciplinas como oncología, odontología, ortopedia, oftalmología y exámenes médicos generales. (Procolombia, 2015).

En la ciudad de Medellín, se halla una institución de atención médica que cuenta con una acreditación otorgada por la JCI, el Hospital Pablo Tobón Uribe. La existencia de esta entidad hospitalaria ha desempeñado un papel crucial en el progreso del turismo de salud en la ciudad y ha desempeñado un papel importante en la consolidación de Medellín como un destino de primer nivel en la prestación de servicios médicos. (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2015).

### Citymarketing Medellín

El marketing de ciudades es una disciplina que surge como respuesta a la necesidad de definir una identidad única y resaltar las cualidades y valores inherentes a cada ciudad. Su objetivo es orientar los recursos hacia tanto la población local como la externa, y se considera actualmente una herramienta de gestión posmoderna que

impulsa la planificación estratégica y la participación ciudadana, con la finalidad de alcanzar la "ciudad ideal" para mejorar la calidad de vida y competir a nivel internacional. En el contexto del turismo de salud, el marketing de ciudades desempeña un papel crucial al promover los servicios médicos de alta calidad disponibles en Medellín y al atraer pacientes internacionales. Por lo tanto, el Citymarketing se concibe como un mecanismo que conecta al gobierno, los ciudadanos y el público externo, donde la clave radica en que los líderes gubernamentales adopten un enfoque centrado en el diseño, abordando los desafíos desde la perspectiva de los ciudadanos, comprendiendo sus necesidades y expectativas para hallar soluciones que conviertan sus aspiraciones en realidad (Regenerative Design, 2015).

Medellín ha obtenido un éxito notable en el ámbito del City Marketing al establecer una identidad territorial distintiva en comparación con otras ciudades colombianas, a pesar de contar con menos atributos diferenciadores. Esta estrategia se centra en atraer inversiones, fomentar el turismo y transformar la percepción del país. En el transcurso de los últimos 15 años, la ciudad ha experimentado una transformación significativa, pasando de ser una de las urbes más peligrosas del mundo a convertirse en un potencial polo de desarrollo económico en la región. Estos logros han sido posibles gracias al respaldo de entidades gubernamentales y la participación activa de la comunidad en iniciativas destinadas a mejorar la infraestructura y la calidad de vida en la ciudad (Muñoz & Zuluaga, 2016).

### 3.3 Demanda de pacientes internacionales que han sido atendidos en la ciudad de Medellín durante los años 2015 al 2019.

Según datos proporcionados por la Cámara de Comercio de Medellín Antioquia y analizados, se evidencia un aumento en el índice de atención a pacientes en el lapso que abarca desde 2015 hasta 2019 (Cluster Health City Medellín, 2019).

**Figura 2**

*Principales servicios prestados a pacientes internacionales en el año 2019*



**Nota:** adoptado del Clúster Health City Medellín 2019

Este incremento significativo en la demanda se origina en la importancia de obtener un diagnóstico exacto antes de proceder a recibir el tratamiento médico apropiado, que puede abarcar desde rehabilitación, administración de medicamentos, suministro de dispositivos médicos hasta procedimientos quirúrgicos, en función de las indicaciones y recomendaciones de los expertos en salud (Cluster Health City Medellín, 2019).

### Figura 3

*Número de pacientes internacionales atendidos 2015-2019*



**Nota:** adoptado del Clúster Health City Medellín 2019

Observando la figura anterior, se puede notar un aumento del 21% en la atención médica a turistas extranjeros entre 2015 y 2019, con un destacado incremento en 2019. Esto ha consolidado la posición de Medellín como un líder en turismo de salud y bienestar en Colombia y América, impulsado por la calidad, tecnología y accesibilidad de sus servicios. De acuerdo con un informe de comercio de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, entre 2010 y 2016, se brindó atención a 43,388 pacientes extranjeros, generando ingresos por valor de 151,334 millones de pesos. Estos datos subrayan la relevancia del turismo de salud para la economía de la ciudad y la necesidad de fortalecer continuamente este sector para mantener su competitividad a nivel internacional (Cluster Health City Medellín, 2019).

Según las palabras de Sergio Ignacio Soto, quien se desempeña como director de Fenalco Antioquia, Medellín ostenta un liderazgo innegable no solo a nivel colombiano, sino en toda América Latina. Esto se debe a su distinguido cuerpo médico, compuesto por profesionales altamente especializados en enfermedades de gran repercusión, y a la prestación de servicios amigables y favorables (El Colombiano, 2017).

**Figura 4**

*Grupo etéreos de pacientes internaciones atendidos en el año 2019*



**Nota:** adoptado del Clúster Health City Medellín 2019

De acuerdo a la imagen anterior, podemos apreciar que 4.042 pacientes tienen entre 30 a 44 años, el mayor número con respecto a las demás edades, seguido de pacientes mayores de 60 años (3.808) y de pacientes entre los 45 y 60 años.

Medellín conserva su posición destacada en el ámbito del turismo de salud tanto a nivel nacional como internacional, gracias a la excelencia de sus servicios, su tecnología de vanguardia y sus tarifas asequibles.

De acuerdo con el informe de la cámara de comercio, los países que más visitan Medellín en busca de servicios de salud provienen principalmente de las Antillas y el Caribe, seguidos por Suramérica, Norteamérica y Europa. Estos turistas buscan principalmente tratamientos relacionados con el cáncer, enfermedades intestinales, fracturas, neurología, enfermedades respiratorias, pediatría y odontología. (Cluster Health City Medellín, 2019)

Según los datos del Ministerio de Comercio, durante el período de 2018 a 2019, aproximadamente 4.5 millones de visitantes llegaron a Colombia. De este total, 3.2 millones eran extranjeros no residentes en el país, de los cuales 2.8 millones eran de otros países y 399,045 provenían de Venezuela. Además, se registraron 941,000 colombianos residentes en el extranjero y 361,531 pasajeros de cruceros internacionales. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019).

Datos importantes del Turismo en salud Medellín

Considerando los datos de los años 2017 y 2018, los países que más utilizaron los servicios de salud en Medellín fueron Estados Unidos y el Caribe. Durante 2017, la ciudad recibió a 56,529 pacientes que eligieron Medellín para recibir atención médica en diversas especialidades. Este flujo de pacientes generó ingresos por un total de \$187,390 millones de pesos, lo que contribuyó significativamente a la economía local y nacional. En comparación con años anteriores, se observó un crecimiento del 21% en este sector. (Ministerio de Comercio, Medellín, 2017).

En 2018, se registró que un total de 72,488 pacientes internacionales viajaron a Medellín para someterse a procedimientos médicos, lo que representó un aumento del 12% en comparación con el año anterior. Durante este período, se facturaron \$230,896 millones de pesos, en contraste con el año 2017, cuando el aumento en la facturación fue del 10%. Estos datos reflejan un aumento promedio anual del 11% tanto en la atención como en los ingresos generados, lo que ha tenido un impacto significativo en la economía de la ciudad y el país. (Ministerio de Comercio, Medellín, 2018).

**Figura 5**

*Países de procedencia de los países internacionales 2019*



**Nota:** adaptado del Ministerio de comercio Medellín 2019 – Antioquia

En el año 2019, los países que más frecuentaron Medellín en busca de servicios de salud fueron Estados Unidos con 4,186 visitantes, seguidos por el Caribe con 2,967, España con 750, y Panamá con 558. Por otro lado, Argentina y Perú fueron los países con menor demanda, registrando 335 y 309 pacientes respectivamente, como se ilustra en el gráfico anterior. (Cluster Health City Medellín, 2019).

**4. Discusión**

Durante las últimas décadas, el turismo en salud se está posicionando en el mercado, lo que permite a nuestro país contribuir a la economía y desarrollar nuevas estrategias implementadas en diversos sectores. De acuerdo a un reporte de El Portafolio en 2018, Colombia representa el 5% del mercado global de turismo de medicina curativa. La adopción de enfoques centrados en la medicina preventiva, así como la promoción de productos y servicios para el bienestar y la atención de la salud, contribuye de manera beneficiosa a la calidad de vida de los pacientes.

Además, hemos observado que esta entidad comercial aporta al crecimiento de las diversas áreas de prestación de servicios de salud. De acuerdo con la figura 2, los principales servicios ofrecidos incluyen ayudas diagnósticas, oftalmología y ortopedia,

con una alta demanda de pacientes extranjeros en el país, representando el 77% de los servicios prestados. Esto se debe a la cobertura y al alto nivel de desarrollo de profesionales en estas áreas. Además, la tasa de cambio favorable hace que la búsqueda de servicios médicos por parte de ciudadanos extranjeros sea muy atractiva, como se puede observar en la figura 9, donde se muestra que los pacientes extranjeros provienen de Estados Unidos, el Caribe y Europa, donde nuestra tasa de cambio es más baja en comparación con sus monedas de referencia.

Otro aspecto relevante es el rango de edades de los extranjeros que buscan servicios de salud en el país, como se evidencia en la figura 5, que abarca desde los 30 hasta los 60 años. Esto sugiere que las demandas de este grupo se concentran principalmente en aspectos relacionados con el autocuidado y el bienestar en la etapa de la vejez.

Asimismo, la medicina estética se ha convertido en uno de los campos más prominentes en la actualidad gracias a los avances tecnológicos que han posibilitado la ampliación de las oportunidades comerciales, abarcando disciplinas como odontología, procedimientos, dispositivos médicos, productos de belleza, y otras áreas. Este enfoque tiene como propósito realzar la apariencia física y fomentar tanto la salud física como la mental.

## 5. Conclusiones

Medellín, Colombia, se destaca como uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial y se le conoce cariñosamente como "la ciudad de la eterna primavera". Además de su atractivo turístico, se ha convertido en una de las capitales líderes en cirugía estética, atrayendo a un gran número de pacientes internacionales. La recopilación de datos sobre el turismo en salud en Medellín entre 2015 y 2019 se torna de suma importancia, ya que sienta las bases para la formulación de políticas públicas que impulsarán el crecimiento y desarrollo de este sector a corto plazo.

Otro aspecto de gran relevancia es el desarrollo de profesionales calificados para atender el sector del turismo en salud en Medellín, lo genera una imagen muy atractiva para los extranjeros con la realización de varias ferias como el festival de las flores y exposiciones comerciales, atrayendo turistas por su desarrollo urbano. En este marco, la ciudad ha convertido los servicios de salud en un factor competitivo que refuerza su atractivo turístico, atrayendo a visitantes extranjeros en busca de tratamientos médicos y odontológicos, entre otros. Esto se debe a la combinación de factores como la calidad de los servicios, la experiencia acumulada por la ciudad en el ámbito de la salud, así como los precios atractivos, la infraestructura de vanguardia y la tecnología de última generación que se ofrece.

Por otro lado, tenemos que gracias a las estrategias que utiliza la ciudad de Medellín para el turismo en salud, les permite convertirse en una de las ciudades mejor posicionadas en este sector, ya que se ha caracterizado por brindar diversidad de

servicios integrales, a costos accesibles, contribuyendo al factor económico de los usuarios con altos estándares de calidad e instituciones acreditadas y clínicas reconocidas por la Joint Comisión Internacional (JCI). Lo anterior garantiza procedimientos quirúrgicos de calidad, que permiten que Medellín sea reconocida internacionalmente como un buen destino para realizar turismo de salud. Adicionalmente tenemos, que las organizaciones enfocadas en la necesidad y expectativas de los usuarios internacionales en el departamento de Antioquia, se ha construido junto con la cámara de Comercio de Medellín, la estrategia de Clúster de Medellín, por medio del cual se busca incrementar, la productividad, el acceso a nuevos mercados, la formalización y las buenas prácticas, en conjunto con la alianza de Pro Colombia. En el ámbito de la salud, su enfoque se centra en fomentar una cultura de cooperación y colaboración, lo que facilita la creación de redes de conocimiento e investigación en el campo de la salud. El objetivo principal es atraer al mercado internacional a través de estrategias de marketing digital. Además, se busca la integración de instituciones médicas, hoteles, restaurantes, lugares turísticos y otros actores, convirtiéndolos en unidades de negocio que participen activamente en este proceso. De esta manera, se proporciona bienestar y una atención integral en la prestación de servicios, lo que contribuye al crecimiento económico del país y de la ciudad.

Por último, se observa que la preferencia de los pacientes internacionales, en particular de Estados Unidos y de las Antillas y el Caribe, seguidos por Suramérica, Norteamérica y Europa, por elegir la ciudad de la eterna primavera se debe a varios factores. Esto incluye la ubicación geográfica favorable, los costos de viaje asequibles y la facilidad de acceso al país. La ciudad es conocida por su diversidad de servicios de alta calidad, ofrecidos a tarifas competitivas y con una atención oportuna. Además, la presencia de diversas unidades de negocio que se adaptan a las necesidades de los pacientes durante su estancia en la ciudad también desempeña un papel importante. Los pacientes buscan principalmente tratamientos relacionados con el cáncer, enfermedades intestinales, fracturas, neurología, afecciones respiratorias, pediatría y odontología.

## Referencias Bibliográficas

- Ambulancias Sarpa. (2017). *Ambulancias aéreas*. Ambulancias aéreas: <https://sarpa.com.co/ambulancias-aereas/>
- Carita, L. (12 de 2019). *1Library*. <https://1library.co/document/qvlmvx1y-aguas-termales-q-ullpa-implementacion-turismo-salud.html>
- CamaraComercioCali. (2020). *El turismo de salud, un nuevo nicho que dinamiza la economía*.

- Camara de comercio de Medellin para Antioquia. (2019). *Cluster Medellín Health City*. Cluster Medellín Health City: <https://www.camaramedellin.com.co/comunidad-cluster/cluster-medellin-health-city>
- Camara de Comercio de Medellin. (15 de Diciembre de 2019). Informe pacientes internacionales 2019: [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Documentos/2020/Informe%20Atencion%20a%20pacientes%20internacionales%202010%20A%202019%20\(1\).pdf?ver=2020-02-24-131908-610](https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Documentos/2020/Informe%20Atencion%20a%20pacientes%20internacionales%202010%20A%202019%20(1).pdf?ver=2020-02-24-131908-610)
- Casanova-Villalba, C. I., Intriago Sánchez, J. E., Molina Valdez, L. A., & Moreira Vera, N. C. (2022). Importancia de los principios éticos en los negocios globales. In *Resultados Científicos de la Investigación Multidisciplinaria desde la Perspectiva Ética*. <https://doi.org/10.55813/egaea.cl.2022.11>
- Casanova-Villalba, C. I., Proaño-González, E. A., Macias-Loor, J. M., & Ruiz-López, S. E. (2023). La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1). <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v3/n1/59>
- CEUPE. (2017). *¿Qué es el Turismo de salud? Concepto, ventajas y ejemplos. ¿Qué es el Turismo de salud? Concepto, ventajas y ejemplos:* <https://www.ceupe.com/blog/turismo-de-salud.html#:~:text=El%20turismo%20de%20salud%20o,la%20mayor%C3%A9a%20de%20tratamientos%20m%C3%A9dicos.>
- Cluster Medellin Health City. (2018). *Informe pacientes internaciones*. Informe pacientes internaciones: [https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Cluster-CCMA/Comunidad-Cluster/Cluster-Medell%C3%ADn-Health-City/Informe Atencion a pacientes internacionales 2010 A 2018.pdf](https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Cluster-CCMA/Comunidad-Cluster/Cluster-Medell%C3%ADn-Health-City/Informe%20Atencion%20a%20pacientes%20internacionales%202010%20A%202018.pdf)
- Cluster Health City Medellin. (15 de Diciembre de 2019). *Informe pacientes internacionales 2019*. Informe pacientes internacionales 2019: [https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Documentos/2020/Informe%20Atencion%20a%20pacientes%20internacionales%202010%20A%202019%20\(1\).pdf?ver=2020-02-24-131908-610](https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Documentos/2020/Informe%20Atencion%20a%20pacientes%20internacionales%202010%20A%202019%20(1).pdf?ver=2020-02-24-131908-610)
- Cooper, H. (2017). *Research synthesis and meta-analysis: A step-by-step approach*. Sage.
- Drucker, P. (1986). *La innovación y el empresario innovador*. Barcelona: Paidós.
- Drucker, P. (2012). *La práctica de la administración*. Barcelona: Paidós.
- Drucker, P. (2012). *La práctica de la administración*. Barcelona: Deusto.
- El colombiano. (14 de DICIEMBRE de 2017). *Medellín se fortalece en el turismo de salud y bienestar*. Medellín se fortalece en el turismo de salud y bienestar: <https://www.elcolombiano.com/antioquia/medellin-se-fortalece-en-el-turismo-de-salud-y-bienestar-CI7857598>
- Gallego, A. M. (2008). *Estrategia Cluster Medellin Health City*. [https://www.youtube.com/watch?v=X\\_6GwyH1bOk&ab\\_channel=C%C3%A9maradeComerciodeMedell%C3%ADn](https://www.youtube.com/watch?v=X_6GwyH1bOk&ab_channel=C%C3%A9maradeComerciodeMedell%C3%ADn)

- García, M. J. (30 de Junio de 2016). *Turismo en medicina estética: ventajas y desventajas para Bogotá, comparada con la oferta de Medellín*. Turismo en medicina estética: ventajas y desventajas para Bogotá, comparada con la oferta de Medellín: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14308>
- Guamán-Rivera, S. A., Herrera-Feijoo, R. J., Paredes-Peralta, A. V., Ruiz-Sánchez, C. I., Bonilla-Morejón, D. M., Samaniego-Quiguiri, D. P., Paredes-Fierro, E. J., Fernández-Vélez, C. V., Almeida-Blacio, J. H., & Rivadeneira-Moreira, J. C. (2023). Sinergia Científica: Integrando las Ciencias desde una Perspectiva Multidisciplinaria. In *Sinergia Científica: Integrando las Ciencias desde una Perspectiva Multidisciplinaria*. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.33>
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- [www.conocecolombia.com](https://www.conocecolombia.com). (24 de 07 de 2019). El Turismo Médico del Valle del Cauca – viajar por Colombia – Turismo en Colombia: <https://conocecolombia.com/turismo-medico-valledelcauca/>
- Hernandez, F. B. (2001). *Tesis de investigacion*. Diseños no experimentales. Según Hernandez, fernandez y Baptista.: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Herrera-Sánchez, M. J., Olmedo Jumbo, G. J., Quezada Valarezo, Y. D., & Rivas Bravo, A. L. (2022). Ética frente a la discriminación contra la mujer en el ambiente laboral en el Ecuador. In *Análisis Científico de la Ética desde la Perspectiva Multidisciplinaria* (1st ed.). Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.cl.2022.3>
- Herrera-Sánchez, P. J., & Mina-Villalta, G. Y. (2023). Riesgos de la mala higiene de los equipos quirúrgicos. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1). <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n1/63>
- Hospital Pablo Tobón Uribe. (29 de OCTUBRE de 2015). *PABLO TOBON URIBE*. PABLO TOBON URIBE: <https://hptu.org.co/medios-de-comunicacion/42-bolet%C3%ADnes-electr%C3%B3nicos/361-%C2%A1hospital-pablo-tob%C3%B3n-uribe-primera-entidad-en-antioquia-acreditada-internacionalmente-por-joint-commission-international.html>
- McKinsey. (2010). *Informe de Modelo de demanda de turismo de salud*. Informe de Modelo de demanda de turismo de salud.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (12 de Marzo de 2019). *Estudios economicos e informes de turismo*. Estudios economicos e informes de turismo: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/estudios-economicos/estadisticas-e>
- Ministerio de Comercio Medellín. (15 de DICIEMBRE de 2017). *Informe PacientesInternacionales 2017*. Informe PacientesInternacionales 2017: <https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Cluster-CCMA/Comunidad-Cluster/Cluster-Medell%C3%ADn-Health-City/Informe-Atencion-pacientes-internacionales-2010-2017.pdf?ver=2018-08-16-124407-060>
- Ministerio de Comercio Medellín. (15 de DICIEMBRE de 2018). *Informe PacientesInternacionales 2018*. Informe PacientesInternacionales 2018: [Journal of Economic and Social Science Research / Vol. 03 / Núm. 04 / \[www.economicsocialresearch.com\]\(http://www.economicsocialresearch.com\)](https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Cluster-CCMA/Comunidad-</a></p></div><div data-bbox=)

- Cluster/Cluster-Medell%C3%ADn-Health-City/Informe\_Atencion\_a\_pacientes\_internacionales\_2010\_A\_2018.pdf?ver=2019-04-22-085103-383
- Medicos especialistas Medellin. (2015). *TURISMO DE SALUD EN MEDELLÍN COLOMBIA*. TURISMO DE SALUD EN MEDELLÍN COLOMBIA: <https://www.medicosespecialistasmedellin.com/turismo-de-salud/>
- Moncayo, C. E. (1 de 12 de 2019). *Revista semana*. [www.semana.com](http://www.semana.com): <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/salud-buen-pronostico-articulo/exportacion-de-servicios-de-turismo-de-salud-en-colombia/643317/>
- Muñoz, K., & Zuluaga, F. (05 de ENERO de 2016). *ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE CITY MARKETING EN PLANES DE GOBIERNO COMO NUEVO MODELO DE ADMINISTRACIÓN*. ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE CITY MARKETING EN PLANES DE GOBIERNO COMO NUEVO MODELO DE ADMINISTRACIÓN: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/674/2/Esumer\\_citymarketing.pdf](https://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/674/2/Esumer_citymarketing.pdf)
- Portafolio. (08 de Mayo de 2018). *Turismo de salud, la apuesta que sigue creciendo en Colombia*. Turismo de salud, la apuesta que sigue creciendo en Colombia: <https://www.portafolio.co/negocios/turismo-de-salud-la-apuesta-que-sigue-creciendo-en-colombia-516920>
- Porter, M., & Teisberg, E. (2006). *Redefining Health Care: Creating Value-Based Competition on Results*. *Harvard Business Review Press*.
- Procolombia. (01 de ENERO de 2015). *QUE ES PROCOLOMBIA*. QUE ES PROCOLOMBIA: <https://procolombia.co/search?s=salud#gsc.tab=0&gsc.q=salud&gsc.page=1>
- Puente, M. d. (2015). Sector del turismo de salud: caso de Colombia. *Revista de Economía del Caribe*, 33.
- Puente, M. d. (6 de Mayo de 2016). *Dinamica Mundial del Turismo de la Salud*. Dinamica Mundial del Turismo de la Salud: <https://pcnpost.com/dinamica-mundial-del-turismo-la-salud/>
- Regenerative Desing. (03 de ENERO de 2015). *Que es el Citymarketing?* Que es el Citymarketing?: <https://3vectores.com/que-es-el-citymarketing/>
- Tapia, A., Herrera-Feijoo, R. J., Ushigua, M., Garcia-Cox, W., Paguay, G. P., & de Lourdes Correa-Salgado, M. (2023). *REDD+ en comunidades indígenas: Oportunidades y desafíos en la Nacionalidad Sápara del Ecuador*.
- Tinto Arandes, J. A. (29 de enero de 2013). *El analisis de contenido como herramienta d utilidad para la realizacion de una investigacion descriptiva*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>
- Torres, B., Bravo, C., Torres, A., Tipán-Torres, C., Vargas, J. C., Herrera-Feijoo, R. J., Heredia-R, M., Barba, C., & García, A. (2022). Carbon Stock Assessment in Silvopastoral Systems along an Elevational Gradient: A Study from Cattle Producers in the Sumaco Biosphere Reserve, Ecuadorian Amazon. *Sustainability*, 15(1), 449.

Vignolo Julio, D. M. (14 de Noviembre de 2011). *Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud*. Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ami/v33n1/v33n1a03.pdf>

Vargas Mantilla, M. M. (2018). Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia. *Med UNAB*, 349-361.