

FACTORES SOCIALES Y ECONOMICOS QUE FAVORECEN U OBSTACULIZAN EL  
DESARROLLO DEL TURISMO EN SALUD EN LA CIUDAD DE MANIZALES

DAHIANA KATHERIN GOMEZ SANCHEZ

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION TURISTICA  
Manizales, Julio de 2015

FACTORES SOCIALES Y ECONOMICOS QUE FAVORECEN U OBSTACULIZAN EL  
DESARROLLO DEL TURISMO EN SALUD EN LA CIUDAD DE MANIZALES

DAHIANA KATHERIN GOMEZ SANCHEZ

Asesores:

Erika Liliana Ocampo Martínez

Jorge Eliécer Rivera Franco

Trabajo de grado presentado para optar al título de Administradora Turística

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION TURISTICA  
Manizales, Julio de 2015

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
4. ARBOL DE ANALISIS DEL PROBLEMA.....	11
5. ANTECEDENTES.....	12
6. OBJETIVOS ESPECÍFICO.....	18
7. OBJETIVOS GENERALES.....	18
8. MARCO TEORICO.....	19
8.1 CONCEPTUALIZACION.....	19
8.2 PLAN SECTORIAL DE TURISMO 2014-2018.....	23
8.3 TURISMO DE SALUD.....	24
8.4 DESARROLLO SOCIAL.....	28
8.5 DESARROLLO ECONOMICO.....	30
9. METODOLOGIA .....	32
10. ANALISIS DE RESULTADOS.....	34
11. CONCLUSIONES.....	53
12. BIBLIOGRAFIA.....	55

## INTRODUCCIÓN

El turismo de salud es un fenómeno que ha mostrado un notable crecimiento en los últimos años lo cual manifiesta el gran interés que ha cobrado para las personas a nivel mundial lograr un bienestar y salud óptima recurriendo a servicios de calidad plenamente reconocidos.

Ahora bien se debe definir y diferenciar los conceptos de turismo en salud y turismo médico, según la Organización de Cooperación al Desarrollo (OCDE) en su estudio *Medical Tourism: (Treatments, Markers and Health System Implications: A scoping review)*, **Turismo médico** es el término que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico, a la vez que se visita el destino y se realiza actividades más propias de un turista al uso. Como puede observarse, esta definición es restrictiva; y es una parte del turismo en salud. El concepto de turismo en salud, tratado en este estudio, abarca más allá del turismo médico, incluyendo el subsegmento de bienestar, que, en general tiene más que ver con la prevención.

En Colombia este renglón económico alcanzo un gran auge que se explica en parte por la correlación entre medicina, tecnología y avances científicos, además de los recursos naturales, lo cual ha permitido nuevos descubrimientos así como una alta difusión del conocimiento por el uso de herramientas de comunicación mucho más sofisticadas, todo lo cual ha generado nuevos patrones de consumo con respecto a bienes y servicios relacionados con la medicina y la salud.

Con el fin de ampliar el conocimiento en el sector del turismo de salud en la ciudad de Manizales se plantea el proyecto de investigación “FACTORES SOCIALES Y ECONOMICOS QUE FAVORECEN U OBSTACULIZAN EL DESARROLLO DEL TURISMO EN SALUD EN LA CIUDAD DE MANIZALES”.

El desarrollo de este trabajo se genera por el interés de conocer la situación actual del turismo de salud en la ciudad, específicamente definir qué factores favorecen y qué factores obstaculizan el desarrollo de este tipo de turismo y qué potencialidades existen a futuro, de manera que se aprovechen los recursos y elementos que se puedan tener. Es preciso recordar que el Turismo de salud se está convirtiendo en tendencia mundial de acuerdo con diversas fuentes... además como administradora turística a la autora le interesa conocer el contexto social y laboral en el cual puede desempeñarse.

El proyecto arroja resultados que permitirán realizar un análisis de la situación actual del turismo de salud en la ciudad, determinando cuáles son sus fortalezas y debilidades; el documento es un gran aporte al desarrollo para prestar un servicio de calidad teniendo en cuenta la tendencia global del turismo de salud.

## JUSTIFICACIÓN

Es preciso tener en cuenta que en el plan sectorial de turismo 2014 – 2018 se denota que “Colombia busca posicionarse como un destino turístico sostenible y sustentable, reconocido en los mercados mundiales y valorado en los mercados nacionales, por su multiculturalidad y mega diversidad, con oferta altamente competitiva, que lleve a su máximo nivel a la industria de los viajes y al turismo como potenciados del desarrollo regional y constructor de paz” ; esto se plantea mediante los siguientes 3 objetivos en dicho plan sectorial: 1. Turismo responsable y sostenible, 2. Cultura turística y 3. Turismo en la construcción de paz; por consiguiente, se prevé un país que habrá fortalecido la competitividad de sus productos y destinos en un trabajo que permitirá una relación armónica nación-región, donde los sectores públicos nacional y local jugarán un papel determinante en la generación de condiciones óptimas para el desempeño empresarial.

Respecto al departamento de Caldas según el documento “Asistencia técnica en planificación turística” del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, del año 2010, que describe seis (6) metodologías para la formulación de planes turísticos, el plan de Caldas para su plan estratégico en turismo combinó dos de dichas metodologías: la de competitividad y la ambiental. El documento establece que éstas “deben ser adaptadas a las necesidades particulares de los departamentos y municipios teniendo en cuenta la información disponible, el grado de desarrollo del turismo, las prioridades regionales y la capacidad técnica instalada” (MCIT, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo 2010, pg. 6).

En cuanto al municipio de Manizales, mediante el documento “Plan de Desarrollo Manizales 2012 – 2015: Gobierno en la calle” se plantea como política configurar estrategias en las cuales se orientarán la formulación de proyectos para fortalecer el turismo en las cuatro tipologías fuertes (mencionadas anteriormente), contenidas en el mismo documento para así desarrollar la productividad, competitividad sostenible y oferta del destino.

De esta manera han surgido alternativas de negocio en la ciudad aprovechando la riqueza natural y cultural existente; en proyectos que articulan el desarrollo económico, ambiental y cultural del turismo de salud, involucrando factores naturales por la privilegiada ubicación geográfica y la calidad de los profesionales que se convierten en el punto central a desarrollar en esta tipología de turismo.

Con el fin de obtener mayor información sobre la situación del turismo de salud en Manizales se plantea este proyecto de investigación, que tiene como objetivo realizar un análisis descriptivo de la situación en la que se encuentra la ciudad frente a esta importante variante del turismo.

El proyecto es de gran impacto porque permite complementar la información disponible sobre el estado actual de la ciudad de Manizales frente a esta potencial fuente económica, estableciendo fortalezas y debilidades del turismo de salud para la ciudad, del tal modo que sirva de fuente para entidades y personas que trabajan con este tipo de turismo. Se realiza este proyecto respondiendo a un vacío, pues no hay suficiente información sobre diagnósticos de Turismo en salud en la ciudad de Manizales.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el turismo es parte esencial de la economía de cualquier país, por lo que se ha convertido en una actividad sumamente competitiva, generando una gran importancia como parte fundamental de la agenda política de numerosos países, desarrollando políticas públicas que afectan a la promoción, planificación y comercialización como una pieza clave de la mejora económica, no solo ofreciendo lugares turísticos con fines de ocio, sino también en diferentes campos como son los negocios, turismo científico, cultural, entre otros, con el único objetivo de alcanzar un aprovechamiento turístico sostenible mediante la captación de estos nuevos mercados y es de hecho esta variedad de oferta turística lo que genera significativamente el aumento de su apogeo.

Colombia es un país que ofrece gran variedad turística al mundo, y debido a esto se puede observar como el incremento de turistas hace que este renglón financiero tome mayor importancia en el desarrollo tanto económico, como social del país. Pero existe una rama turística especial en la que se centrará el presente trabajo: la industria turística ha encontrado un nuevo nicho de mercado en los turistas que llegan al país para realizarse tratamientos médicos, intervenciones quirúrgicas u otros procedimientos relacionados con su salud tales como rehabilitación u objetivos terapéuticos como atención sanitaria, balnearios y conductas relacionadas con el bienestar personal entre otros; y esta tipología es el Turismo en Salud, atraídos por la calidad y relativo bajo costo de estos servicios. En el año 2013, a Colombia ingresaron más de 50.000 extranjeros que demandaron ese tipo de servicios, 61 por ciento más de los reportados para el 2012, lo que se reflejó en una facturación de más de 220 millones de dólares en ventas directas. (Portafolio, 2014) y en el año 2014 un aproximado de 61,700 visitantes (Minsalud, 2014).

Es por este aumento que para consolidarse en la posición que ha ido ganando a nivel internacional, el turismo en salud colombiano cuenta con dos herramientas recientemente lanzadas 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 en la asamblea de Cotelco (2014) les permitirá a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) saber si cumplen con los estándares de calidad para atender turistas de salud.

La Herramienta, desarrollada por el Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, 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.

La segunda ha sido desarrollada por la Cámara Sectorial de Salud de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, con el apoyo de Marca País, con el objetivo de identificar y destacar el compromiso, innovación y calidad en la prestación de servicios de salud, de las empresas que hacen parte del Proyecto de Exportación de Servicios Médicos; estas entidades presentaron el nuevo Sello de calidad: “COLOMBIA ES SALUD, EXPORTADOR DE SERVICIOS DE SALUD Y BIENESTAR”. El proyecto trabaja otros campos como el de apoyo a instituciones que apoyen el turismo de salud. Esta proyección se realiza a través de una alianza entre la ANDI, el Programa de Transformación Productiva – PTP y Proexport, con el acompañamiento de Marca País, a través del cual 20 Clínicas y Hospitales de Colombia han recibido anualmente cerca de 50 mil pacientes internacionales con el objetivo de realizarse diferentes procedimientos médicos y, a la vez, disfrutar de los diversos escenarios turísticos del país. De estas clínicas y hospitales no hay ninguna registrada en la ciudad de Manizales y como instituciones referentes están entidades como la Fundación Cardio Infantil de Bogotá, la Fundación Cardiovascular de Bucaramanga y la Fundación Santafé de Bogotá, certificadas por la Joint Commission International (firma que identifica y mide las mejores prácticas relacionadas con la calidad y la seguridad de los paciente), ya figuran en el entorno internacional como un referente y destino de calidad en prestación de servicios de salud. De igual manera, en el ranking de las mejores

clínicas y hospitales de América, elaborado por América Economía en el año 2014, de 42 entidades, 20 están ubicadas en Colombia.

Uno de los propósitos del proyecto y del Sello, es incentivar el sector salud para que en el 2032 Colombia sea reconocida como uno de los líderes mundiales en Turismo de Salud, generando ingresos superiores a los \$6 mil millones de dólares, con base en una propuesta de valor basada en costos competitivos, alta calidad e innovación en la prestación de servicios de salud y bienestar. (ANDI, 2014)

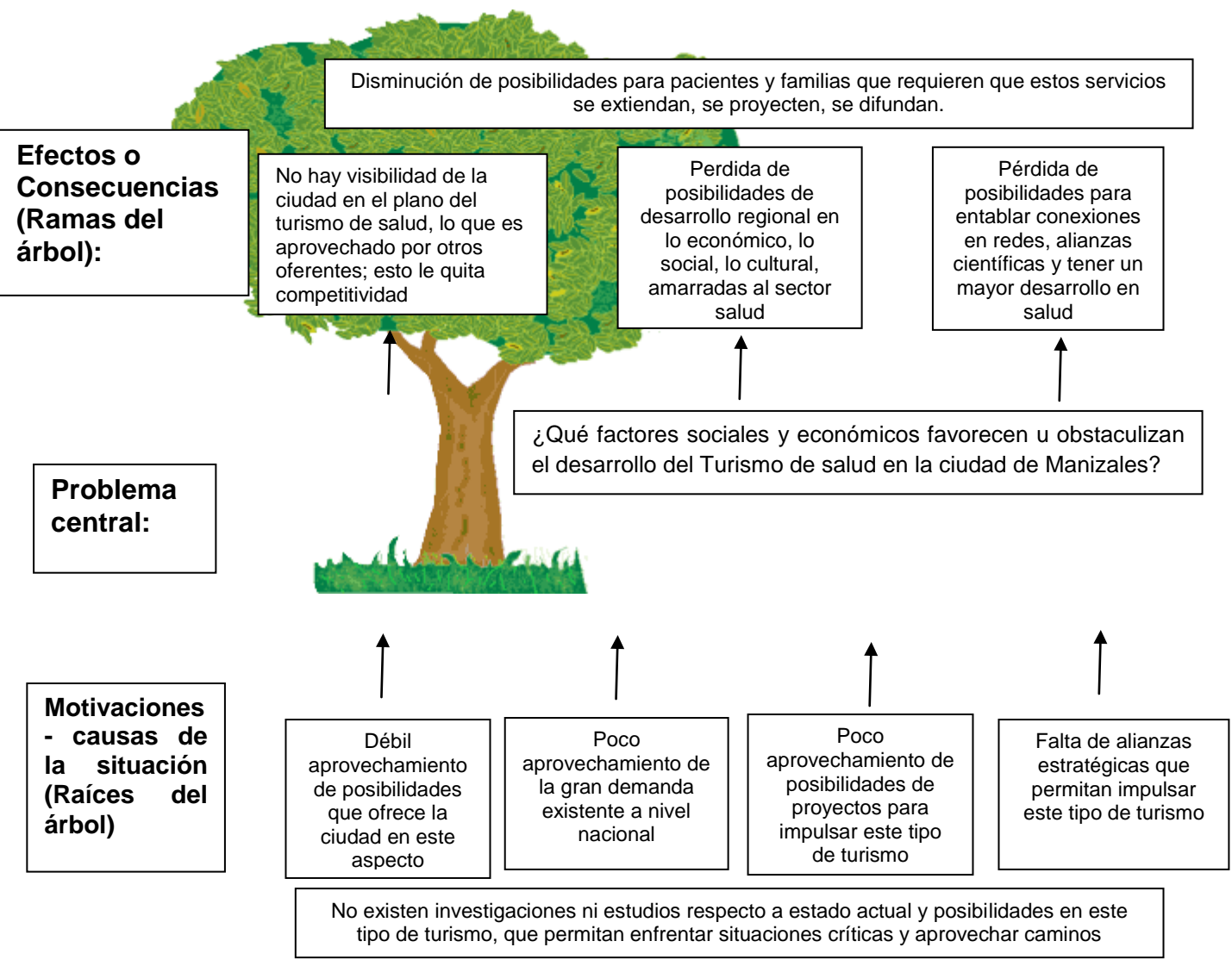
Por tanto, el Turismo de salud se convierte en una forma de turismo que llama la atención por la cantidad de casos que van en aumento de personas quienes adquieren este servicio; se puede notar que en el país existen ciertas regiones o ciudades que implementan estrategias, que de forma más fácil o ágil fomentan la práctica del turismo en salud; un ejemplo son Bogotá, Medellín y Cali. (ANDI, 2014).

Debido a lo anterior parte el interés y la necesidad de realizar el estudio acerca de las condiciones que presenta Manizales para fomentar esta práctica. La pregunta de conocimiento que orienta el trabajo investigativo es la siguiente:

¿Qué factores sociales y económicos favorecen u obstaculizan el desarrollo del Turismo de salud en la ciudad de Manizales?

Para esto es necesario saber qué fortalezas y debilidades presenta la ciudad de Manizales en cuanto esta práctica de turismo y cuáles son las prioridades por atender para desarrollar el turismo en salud en la ciudad.

ARBOL DE ANÁLISIS DEL PROBLEMA:



## ANTECEDENTES

El turismo de salud es un sector de gran dinámica y crecimiento a nivel mundial y ha tenido un incremento notorio en el mundo durante los últimos años especialmente en países como Emiratos Árabes, Cuba, Colombia, Turquía, Tailandia y China (que incluso cuenta con un congreso anual de turismo médico y de salud de gran talla mundial) que por su gran oferta y accesibilidad encabezan la lista de los destino calificados.

A diferencia de lo que se piensa el origen de este tipo de turismo no es de la época moderna, ya que los datos registran culturas como la griega y la egipcia recurrentes en estas prácticas en busca de una mejora para la salud.

TURISMO DE SALUD A NIVEL MUNDIAL: “La dinámica del turismo de salud es uno de los ejes de desarrollo que presenta un mayor nivel de crecimiento a nivel global” según la firma McKinsey -consultora estratégica global que se focaliza en resolver problemas concernientes a la administración estratégica- (McKinsey, 2010), donde un rango aproximado del 46% de los turistas a nivel mundial reciben tratamientos médicos en el extranjero. Esto indica que cada vez es mayor la población que gracias a los diferentes medios de publicidad ha ido notando que es adecuado tener un bienestar no solo arraigado a la cura de la enfermedad sino también a la prevención, principalmente en países desarrollados donde los individuos buscan preservar su salud.

Según el informe sobre turismo médico del ministerio de comercio, industria y turismo, los ingresos provenientes de los turistas de salud en la categoría de Bienestar (esta categoría busca la satisfacción emocional de los pacientes a través del énfasis social, espiritual y físico/ambiental) es de US\$66,8 mil millones; en la categoría de medicina preventiva es de US\$5,6 mil millones; en la categoría de medicina estética son aproximadamente US\$5,6 mil millones; mientras que en la categoría de medicina curativa los ingresos son de US\$9 mil millones. Dando un total de US\$87 mil millones, del cual 76.7% pertenece al rubro de turismo de bienestar, es decir, turistas de salud

que optan por tratamientos de relajación que involucran spa, contacto cercano con la naturaleza, la aplicación de medicina alternativa, natural y sin compuestos químicos.



En Latinoamérica algunos países hablan de turismo de salud como un negocio sostenible. En Colombia esta tipología de turismo se estableció en el año 2008 con el apoyo de entidades gubernamentales y gracias a la estrategia PTP (programa de transformación productiva) programa impulsado por el ministerio de Comercio, Industria y Turismo del Gobierno Nacional.

Según información del DANE, entre los años 2010 al 2012 los turistas de salud aumentaron un 75%. Mientras que en el 2010, según datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, los ingresos por turismo de salud ascendieron a 50 millones de dólares, en el 2011 sumaron 83 millones y para el primer semestre del año 2012 la cifra alcanzó los 48 millones de dólares; lo anterior frente a 37 millones reportados para igual periodo en el año 2012, lo que se traduce en un crecimiento del 32 %.(Publicación El Tiempo: REDACCIÓN DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS. 2012)

Y es debido a las cifras que se vieron reflejadas en aumento, que se llegó a afirmaciones como esta de la presidenta de Proexport, María Claudia Lacouture: "La medicina colombiana es reconocida no solo en Latinoamérica sino en el mundo, razón por la cual Colombia se ha venido posicionando como destino para tratamientos médicos". Y gracias a este reconocimiento en investigaciones llevadas para el PTP (Programa de transformación productiva), se encontró que el 29 por ciento de los turistas de salud que en el 2008 vinieron a Colombia buscaron principalmente calidad, y que el 63 por ciento, dividido en partes iguales, lo hizo por oportunidad, tecnología y costos. (Publicación El Tiempo: REDACCIÓN DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS. 2012).

Por otro lado los ingresos provenientes del turismo de salud fueron de US\$115 millones en el año 2013 enfocándose en el ingreso por concepto de servicios estéticos y de medicina alternativa homeopática. (Proexport, 2014)

Actualmente en Colombia el turismo de salud es un sector aún naciente logrando alrededor de 61,700 visitantes para principios de 2014. Según la actual literatura gerencial predominante, apoyada por el Ministerio de Salud (Minsalud, 2014), la mayoría de turistas de salud que llegan al país son turistas de bienestar o sus relacionados, seguidos de turistas de salud en la categoría de medicina estética, medicina preventiva y finalmente la medicina curativa. En ese sentido, según la Agencia de Promoción de Exportación y Turismo (Proexport, 2014), nuevos procedimientos de carácter preventivo como los chequeos médicos, están ganando participación. Así, según la firma Mckinsey, los servicios de salud más demandados son los de medicina de bienestar donde los turistas buscan niveles adecuados de calidad a precios bajos. Estos clientes en su mayoría provienen de Estados Unidos.

La ciudad de Manizales ha venido desarrollando el tema de turismo en salud inicialmente impulsada por Travel Medic en donde enfocaron el impulso del turismo medico mediante 2 aspectos, el primero alianzas estratégicas entre el sector productivo, el sector público y la academia, logrando el apoyo del gobierno por medio de proyectos académico dirigidos a transformar la formación técnica y tecnológica, además del

trabajo inter-gremial con el comité de caldas, el segundo aspecto Desarrollo del talento humano donde se crean alianzas con instituciones educativas de bachillerato con el fin de capacitar estudiantes en temas de turismo de salud, también se crearon programas de formación técnica en diferentes campos de turismo de salud (Andrés Lozano, 2013. P. 56-58). Actualmente el referente en turismo de salud en la ciudad es **GEOMEDICAL HEALTH S.A.S.** es una empresa de salud global el cual permite a las personas el acceso a variados servicios médicos, quirúrgicos, odontológicos, estéticos, de spa y bienestar a pacientes de todo el mundo que deseen viajar a Colombia a realizar sus procedimientos usando tecnologías innovadoras.

El capítulo de turismo de salud en Manizales ha sido apoyado por entidades como la Universidad de Caldas, Universidad Nacional de Colombia, programas como Manizales más que buscan impactar sobre el desarrollo económico de la ciudad, la asociación nacional de empresarios de Colombia (ANDI) entre otros.

Gracias a las alianzas entre el sector del Gobierno, la empresa privada, expertos y científicos, y con cambios positivos en términos administrativos y gerenciales, se ha generado un gran portafolio de servicios médicos y quirúrgicos para brindarle a los pacientes servicios de altísima calidad y de talla internacional, con el fin de fortalecer el desarrollo de productos turísticos especializados; además se cuenta con la creación de estrategias y proyectos pertinentes a cada tipología de turismo de salud como las enmarcadas en el Programa Turismo de Salud y bienestar. (Programa de transformación productiva, plan nacional de desarrollo 2010- 2014):

- Fortalecimiento de las estrategias formuladas en la política de transformación productiva para el Turismo de Salud.
  - Programa de desarrollo del termalismo como producto turístico
  - Definición de condiciones y requisitos técnicos para la prestación de servicios de termalismo, talasoterapia para turismo.
  - Apoyo a la estructuración de la Red de Termalismo para el desarrollo del producto
- ESTRATEGIA 5. 6.5 Consolidar la estrategia de desarrollo del turismo de congresos, eventos e incentivos. PROGRAMAS Y PROYECTOS 1. Programa Turismo de Congresos, eventos e incentivos.

- Fortalecimiento de las estrategias formuladas para el turismo corporativo a nivel nacional e internacional.

En comparación con los objetivos del plan de desarrollo 2014-2018 (1. Turismo responsable y sostenible, 2. Cultura turística y 3. Turismo en la construcción de paz), el anterior se muestra más completo respecto al turismo en salud ya que posee más objetivos específicos a cumplir.

Y en relación al Plan de desarrollo de Manizales 2012-2015 “Gobierno en la Calle” (P. 184) TURISMO Y PAISAJE CULTURAL CAFETERO, la Administración Municipal ha diseñado un Plan Decenal de Turismo que contempla cuatro vertientes:

- El Turismo de Alta Montaña, asociado a la contemplación del paisaje cultural cafetero y una experiencia personal o colectiva con la naturaleza y las características particulares de la región.
- Observación de Aves, desarrollado en el Municipio a través de la Red de Ecoparques.
- Aprovechar las ventajas del municipio (clima, gente, escenarios) para traer convenciones y congresos, rompiendo la estacionalidad de la ocupación hotelera y generando posicionamiento y reconocimiento.
- Turismo de Spa y Termalismo (salud y bienestar), aprovechar las fuentes hídricas en Termalismo, haciendo una inversión en infraestructura.

Gracias a los desarrollos y perspectivas logradas hasta el momento, los pacientes en Colombia pueden encontrar:

- Altos estándares de calidad: lo cual repercute en la seguridad del paciente.
- Tecnología e infraestructura: que permiten tratar a pacientes realmente complejos.
- Conocimiento: el personal de salud médico y paramédico se ha formado en los principales hospitales y universidades del mundo. Esto ha permitido que Colombia además de ser muy competitiva en precios, mantenga los más altos estándares de calidad.



- Calidez en el servicio: siempre hay un trato amable por parte del personal a cargo del paciente.
- Innovación e investigación: el país ha sido pionero en diagnósticos, tratamientos y cirugías

## OBJETIVOS

### General

Determinar cuáles son los factores sociales y económicos que contribuyen a potenciar u obstaculizar el desarrollo del turismo en Salud en la Ciudad de Manizales.

### Específicos

- Configurar un listado de las principales instituciones y programas que trabajan el turismo en salud en la ciudad.
- Realizar un diagnóstico con estas instituciones para identificar factores sociales que favorecen u obstaculizan el desarrollo del turismo de salud en la ciudad.
- Realizar un diagnóstico con estas instituciones para identificar factores económicos que favorecen u obstaculizan el desarrollo del turismo de salud en la ciudad.

## MARCO TEÓRICO

La Organización Mundial de Turismo (World Tourism Organization Network-UNWTO-) define que “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico” (OMT)

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

La OMT (UNWTO -World Tourism Organization Network- como entender el Turismo) hace una clasificación de las motivaciones turísticas:

1. Vacaciones, recreo y ocio
2. Visitas a familiares o amigos
3. Educación y formación
4. Salud y atención médica
5. Religión y peregrinaciones
6. Compras
7. Tránsito
8. Negocios y motivos profesionales.
9. Otros motivos

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario

adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo.”

El turismo genera un aumento en la actividad económica del destino visitado, debido a la demanda de bienes y servicios que oferta el mismo, el impacto económico se puede medir a su vez por efectos indirectos del turismo, a continuación clasificaremos algunos términos según la OMT para la conceptualización del trabajo.

### **Destino principal de un viaje**

El destino principal de un viaje turístico es el lugar visitado que es fundamental para la decisión de realizar el viaje.

### **Formas de turismo**

Existen tres formas fundamentales de turismo: el turismo interno, turismo receptor y turismo emisor

### **Gasto turístico**

El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos.

### **Industrias turísticas**

Las industrias turísticas (también conocidas como actividades turísticas) son aquellas que generan principalmente productos característicos del turismo. (Recomendaciones Internacionales para estadísticas en Turismo - RIET, 2008)

Los productos característicos del turismo son aquellos que cumplen uno o ambos de los siguientes criterios:

(a) El gasto turístico en el producto debería representar una parte importante del gasto total turístico (condición de la proporción que corresponde al gasto/demanda).

(b) El gasto turístico en el producto deberían representar una parte importante de la oferta del producto en la economía (condición de la proporción que corresponde a la oferta). Este criterio supone que la oferta de un producto característico del turismo se reduciría considerablemente si no hubiera visitantes.

Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas (UNWTO.ORG)

Productos	Industrias
1. Servicios de alojamiento para visitantes	1. Alojamiento para visitantes
2. Servicios de provisión de alimentos y bebidas	2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril	3. Transporte de pasajeros por ferrocarril
4. Servicios de transporte de pasajeros por carretera	4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Servicios de transporte de pasajeros por agua	5. Transporte de pasajeros por agua
6. Servicios de transporte aéreo de pasajeros	6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Servicios de alquiler de equipos	7. Alquiler de equipos de transporte

Productos	Industrias
de transporte	
8. Agencias de viajes y otros servicios de reservas	8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Servicios culturales	9. Actividades culturales
10. Servicios deportivos y recreativos	10. Actividades deportivas y recreativas
11. Bienes característicos del turismo, específicos de cada país	11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país
12. Servicios característicos del turismo, específicos de cada país	12. Otras actividades características del turismo, específicas de cada país

Fuente: Organización Mundial de Turismo, Recomendaciones Internacionales para estadísticas en Turismo – RIET-2008.

### **Motivo (principal) de un viaje turístico**

El motivo principal de un viaje turístico se define como el motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar. La clasificación de los viajes turísticos con arreglo al *motivo principal* hace referencia a nueve categorías; esta tipología permite identificar diferentes subconjuntos de visitantes (visitantes de negocios, visitantes en tránsito, etc.) Ver también destino principal de un viaje.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo “Se puede definir como el fenómeno resultante de una red de impactos socioeconómicos, culturales y ambientales generado por el desplazamiento y permanencia temporal de personas que, teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares que ofrecen bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo.

Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo, Artículo 1: El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social.

El estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

### **Plan sectorial de turismo 2014 – 2018 Turismo para la construcción de la paz:**

Según datos de la Organización Mundial del Turismo – OMT (UNWTO por sus siglas en Inglés), el sector turístico ha llegado a representar cerca del 9% del PIB mundial y es responsable de 1 de cada 11 puestos de trabajo de muchos países tanto desarrollados, como en vía de desarrollo. Según datos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en Inglés), estos indicadores traducidos en cifras pronostican que durante los próximos diez años el sector turístico crecerá un 4,4 % anual frente a un 3,5 % del PIB mundial, y generará en 2024 más de 11 billones de dólares y 75 millones de nuevos puestos de trabajo. La Organización Mundial del Turismo señala que durante la primera mitad del 2014, el turismo presenta un crecimiento del 4.6% . Como se observa, la llamada industria de los viajes y el turismo tiene honda repercusión en lo económico y en lo social no sólo en el ámbito mundial, sino también al interior de los países, en regiones y en territorios. Colombia se inserta en esta dinámica global. Las cifras son reveladoras; entre el 2010 y el 2013, en promedio, el país ha sido destino receptor de más de 3 millones de viajeros extranjeros por año por motivos turísticos, y ha recibido por este concepto, US\$ 12.877 millones en divisas en el mismo período. Estas cifras ubican al sector turismo en el tercer renglón de exportaciones y el primero del sector terciario del país. Los resultados redundan en el reconocimiento de Colombia como líder regional en materia de turismo, y modelo para países emergentes. Desde la Ley 60 de 1968, que determinó la importancia del turismo como generador de divisas, empleo y como industria fundamental para el desarrollo económico del país; la posterior Ley 300 de 1996 – Ley marco de turismo, y las sucesivas reformas de las leyes 1101 de 2006 y 1558 de 2012, aún con períodos de decrecimiento, producto del conflicto armado, principalmente entre finales de los 80 y la década de los 90 del siglo pasado, la denominada “industria sin chimeneas”, demuestra ser un factor de desarrollo relevante para el país.

## Turismo de salud

Es un fenómeno global que consiste en el viaje a otra ciudad o país para recibir algún tipo de tratamiento o atención médica (como cirugías, tratamientos, rehabilitación) o del tipo de bienestar como tratamientos estéticos o en spa. (The American Journal of Medicine)

El término "turismo de salud" es el adecuado para describir esta actividad, debido a que técnicamente el "turismo médico" no incluye otros procedimientos como los estéticos, odontológicos o similares.

También tienen como objetivo terapéutico los servicios turísticos de salud ofrecidos en los balnearios, atención sanitaria privada a domicilio, en general, gastos que pueden verse reducidos si se efectúan en otro país, aprovechando la diferencia de renta per cápita, seguridad, transporte público o la calidad de la sanidad pública.

Gracias a la masificación de los medios de comunicación, comienza a penetrar en la sociedad la idea de buscar tratamientos naturales alternativos, esta situación llevó a que en el campo de los servicios de salud se amplíe en cuatro grandes categorías de servicios: (Mario de la Puente, 2014)

- 1) Medicina curativa: busca eliminar una enfermedad o condición médica desfavorable preexistente y tratar una condición médica específica, promoviendo la buena salud de las personas. Los tratamientos y procedimientos más sobresalientes son el manejo de artritis, dolores crónicos, trasplantes, cirugía vascular, entre otros.
- 2) Medicina preventiva: Busca prevenir futuras apariciones de enfermedades, optimizando la salud a través de transiciones. Los tratamientos más sobresalientes son los chequeos ejecutivos, tratamientos de traumatologías ortopédicas de baja complejidad, entre otros.
- 3) Medicina estética: Busca la satisfacción de la apariencia física. Los tratamientos más sobresalientes son la cirugía plásticas con fines estéticos (mamoplastia,



rinoplastia y liposucción, tratamientos odontológicos, acné y soluciones a desordenes de pigmento, tratamiento de belleza alternativo, botox).

- 4) Bienestar (Inspired Wellness): Busca la satisfacción emocional de los pacientes a través del énfasis social, espiritual y físico/ambiental. Este campo se ha desarrollado a partir de la necesidad del manejo de estrés y sobrepeso. Los tratamientos más sobresalientes son la exploración por medio de la meditación, talleres de nutrición, programas de bienestar para toda la familia, talleres de estilo de vida

Según la OMT “Salud y atención médica. Esta categoría incluye, por ejemplo, la recepción de los servicios de hospitales, clínicas, casas de reposo y, en general, la salud e instituciones sociales, talasoterapia y visitar los balnearios y spa y otros lugares especializados para recibir tratamientos médicos cuando se basan en la medicina asesoramiento, incluyendo cirugías cosméticas que utilizan las instalaciones y servicios médicos. Esta categoría incluye sólo los tratamientos a corto plazo, porque a largo plazo, en la balanza de pagos y las cuentas nacionales, estos viajeros se consideran como residentes de su país de origen, independientemente de la duración de su estancia en el lugar donde están recibiendo su tratamiento médico. En las estadísticas de turismo, los que se quedan un año o más debe considerarse como dentro de su entorno habitual. Los que se quedan por menos de un año por el contrario deben ser tratados como visitantes. La identificación de tales casos debe desarrollarse con la ayuda de las autoridades de inmigración”.

Plan sectorial de turismo 2014 – 2018 informa que: Actualmente, Colombia goza de reconocimiento mundial como un país que ha sabido llevar la resiliencia en turismo a su punto más alto, por su capacidad de sobreponerse a circunstancias difíciles y adversas. En palabras del Secretario General de la Organización Mundial del Turismo, “Colombia es un país con un futuro maravilloso, que está en el mapa del turismo mundial, donde en los últimos años ha generado grandes inversiones en infraestructura turística, en la calidad de los productos que ofrece y en el desarrollo del capital humano para atender al sector. El reto es seguir avanzando en esas metas que se han fijado, para lo cual el país puede contar con el pleno respaldo de la Organización, confiamos en Colombia, es

un país que ha ganado el respeto del mundo, un país espectacular” (Taleb Rifai, 2011). Estos avances han repercutido positivamente en la economía del país y en mejorar la calidad de vida para comunidades locales.

El presente documento de política sectorial se elabora a partir del marco legal y normativo general y particular (Constitución Política de Colombia, Ley 300 de 1996 y subsiguientes); de los resultados de la evaluación del Plan Sectorial de Turismo 2010-2014; y de otros documentos de política sectorial.

El plan sectorial de turismo 2011 - 2014 Turismo: factor de prosperidad para Colombia” Bogotá D.C., junio de 2011 Clasifica los tipos de turismo según su especialización de la oferta de productos turísticos en Colombia teniendo como objetivo la competitividad de sus productos turísticos así

-Turismo cultural (que incluye turismo histórico, arqueología, gastronomía, fiestas, carnavales, expresiones religiosas, etnoturismo)

-Turismo de naturaleza (que incluye ecoturismo, avistamientos, agroturismo)

-Turismo de aventura (que incluye prácticas deportivas recreativas, de aventura (tales como espelismo, canotaje, parapente, canopy, etc.) y buceo recreativo)

-Turismo de sol playa (que incluye balnearios, turismo náutico)

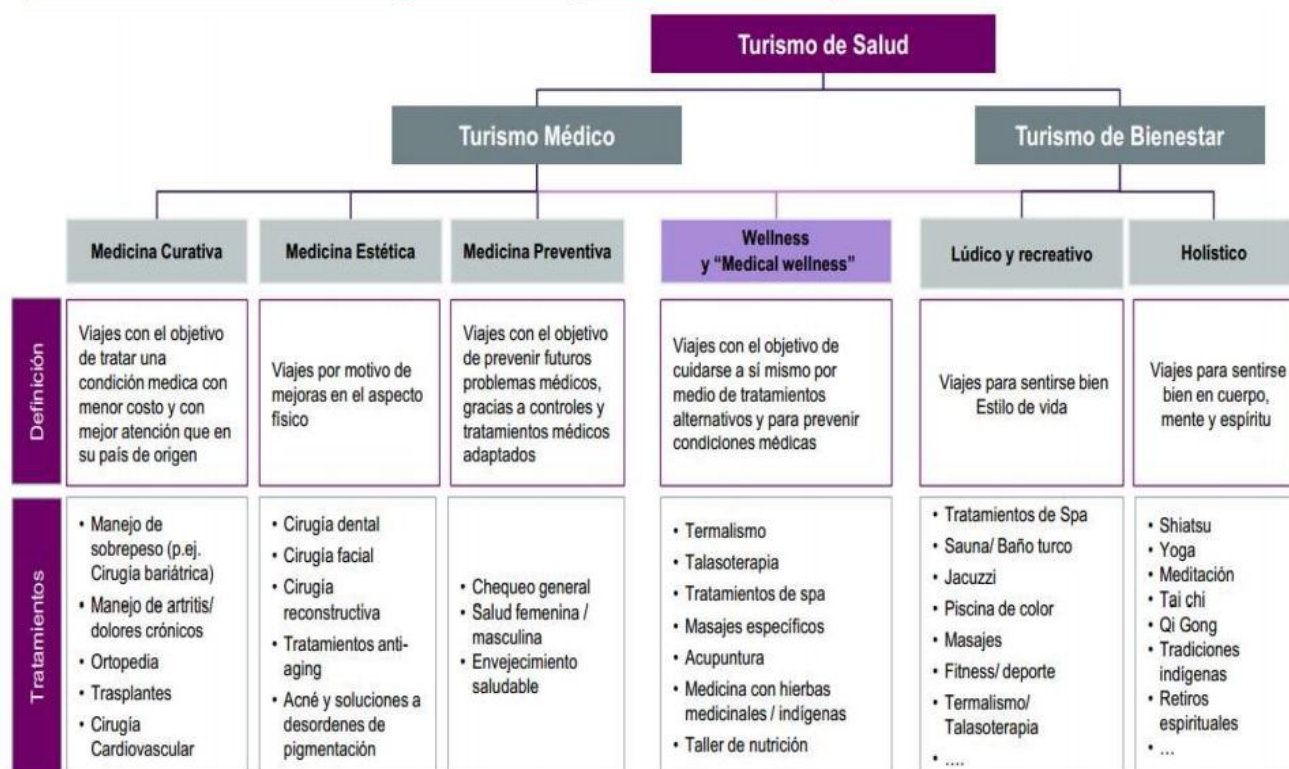
-Turismo de congresos, eventos e incentivos (que incluye convenciones, ferias especializadas, torneos deportivos, negocios)

-Turismo de salud (que incluye tratamientos médico asistenciales y tratamientos alternativos como la balneoterapia, talasoterapia, termalismo y spa).

Y puesto que el Turismo de salud está en las líneas de desarrollo como factor de prosperidad para Colombia, La Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo

(Fedesarrollo) tiene como propósito contribuir al diseño, seguimiento y mejoramiento de las políticas públicas. Fedesarrollo fomenta, directa o indirectamente, el desarrollo económico y social del país mediante estudios, publicaciones y debates en diferentes áreas de la política pública.

Es así como Fedesarrollo define turismo de salud. (Fedesarrollo, Marzo 28 de 2014)



## Plan de Desarrollo Manizales 2012 – 2015 “Gobierno en la Calle”

La industria del Turismo mueve toda una cadena de prestación de servicios que integrados, tienen como finalidad desarrollar socioeconómicamente una región. El Turismo proyecta la imagen de la ciudad, la promociona como destino cultural y es un factor determinante en el posicionamiento de la misma en el país y en el mundo. Para lograr este reconocimiento como destino turístico, la Administración Municipal ha diseñado un Plan Decenal de Turismo que contempla cuatro vertientes:

- El Turismo de Alta Montaña, asociado a la contemplación del paisaje cultural cafetero y una experiencia personal o colectiva con la naturaleza y las características particulares de la región.
- Observación de Aves, desarrollado en el Municipio a través de la Red de Ecoparques.
- Aprovechar las ventajas de la ciudad (clima, gente, escenarios) para traer convenciones y congresos, rompiendo la estacionalidad de la ocupación hotelera y generando posicionamiento y reconocimiento.
- Turismo de Spa y Termalismo (salud y bienestar), aprovechar las fuentes hídricas en Termalismo, haciendo una inversión en infraestructura.

Lo anterior en correlación con la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero dada por la UNESCO como patrimonio de la humanidad, la cual exalta la cultura de la región por medio del turismo vacacional, velando siempre por la conservación, y el aprovechamiento responsable del Sector Cafetero, con las siguientes prioridades:

- Emprender estrategias de promoción de ciudad permanentemente.
- Estrategias para el desarrollo empresarial, actores que conformen la cadena turística.
- Estrategias de productos turísticos.

### **Desarrollo sociocultural**

El desarrollo social se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. Su proyecto a futuro es el Bienestar social.

Se utiliza el término sociocultural para hacer referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad. De tal

modo, un elemento sociocultural tendrá que ver exclusivamente con las realizaciones humanas que puedan servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma.

Cuando se aplica el adjetivo de sociocultural a algún fenómeno o proceso se hace referencia a una realidad construida por el hombre que puede tener que ver con cómo interactúan las personas entre sí mismas, con el medio ambiente y con otras sociedades. En este sentido, avances o creaciones socioculturales del hombre, desde los primeros días de su existencia, pueden ser las diferentes formas de organización y jerarquización social, las diversas expresiones artísticas, la creación de instituciones que tuvieran por objetivo ordenar la vida en comunidad, la instauración de pautas morales de comportamiento, el desarrollo de las religiones y estructuras de pensamiento, la creación de sistemas educativos, etc.

Con un ejemplo lo comprenderemos mejor... La animación sociocultural es un fiel exponente de una producción sociocultural construida por el ser humano y que permite observar la interacción entre los individuos entre sí, con su medio y con otras sociedades.

Consiste de una serie de acciones desplegadas por personas, grupos o instituciones en una comunidad o sector de ella y en un lugar geográfico como marco. La misión es promover una actitud participativa en los miembros para contribuir de ese modo al desarrollo social y cultural.

El término sociocultural se relaciona en la actualidad mayormente con diversos productos culturales e intelectuales. Para llevar adelante un estudio sociocultural, el hombre puede recurrir a numerosas ciencias tales como la sociología, la antropología, la historia, la lingüística, la educación, la arqueología, la política, la pedagogía, la comunicación, la semiología, la filosofía y hasta la psicología. Todas estas ciencias versan sobre el desempeño del ser humano en un tiempo y espacio dados que hacen

que los resultados de su accionar sean completamente específicos y únicos, debiendo ser analizados por tanto a la luz de las condiciones o especificidades de tal situación.

Los estudios socioculturales siempre implican vinculación con conceptos y términos tales como ideología, comunicación, etnicidad, clases sociales, estructuras de pensamiento, género, nacionalidad, medios de producción y muchos otros que sirven para comprender los elementos únicos de cada comunidad, sociedad y etnia.

Como consecuencia que el concepto que no ocupa dispone de una directa vinculación con los conceptos de sociedad y de cultura es importante que asimismo los abordemos para lograr una comprensión integral del mismo.

### **Desarrollo económico**

Se puede definir como la capacidad de países o regiones para crear riqueza a fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes. Podría pensarse al desarrollo económico como el resultado de los saltos cualitativos dentro de un sistema económico facilitado por tasas de crecimiento que se han mantenido altas en el tiempo y que han permitido mantener procesos de acumulación del capital.

Evidentemente que los saltos cualitativos no se dan exclusivamente si se dan acumulaciones cuantitativas de una única variable, pues los saltos pueden ser incluso de carácter externo y no solo depender de las condiciones internas de un país. Se conoce el estudio del desarrollo económico como la economía del desarrollo.

En la actualidad, el concepto de "desarrollo económico" forma parte del de "desarrollo sostenible". Una comunidad o una nación realizan un proceso de "desarrollo sostenible" si el "desarrollo económico" va acompañado del "humano" -o social- y del ambiental (preservación de los recursos naturales y culturales y despliegue de acciones de control de los impactos negativos de las actividades humanas).

Algunos analistas consideran que el desarrollo económico tiene dos dimensiones: el crecimiento económico y la calidad de vida (satisfacción de las necesidades básicas, tanto materiales como espirituales).

Sin embargo, es comprensible incluir el tema de la calidad de vida dentro del "desarrollo humano", con lo cual reducimos el "desarrollo económico" a las consideraciones sobre la generación de riqueza o, lo que es lo mismo, sobre el incremento de la producción de bienes y servicios.

## METODOLOGÍA

En esta investigación se trabajó el tema del Turismo de salud desde un enfoque Cuantitativo. Es una investigación de tipo exploratorio descriptiva, por las siguientes razones:

- Hubo un interés técnico....explorar y describir una situación.
- Hubo una relación unidireccional con el objeto de estudio...es una relación de aprovechamiento y manipulación de las fuentes
- Hubo una pretendida neutralidad valorativa, intención que se expresa en ser fiel a lo que se encuentre en el contexto.

### **Instrumentos para recolección de información**

Dentro de las técnicas e instrumentos para recolección de la información se tuvieron en cuenta:

- Entrevista no estructurada a las empresas que realizan turismo de salud para saber que opiniones tienen acerca del turismo Medico en la ciudad y tener una muestra más amplia para la recolección de datos. La entrevista no estructurada porque por este método se puede saber más a fondo lo que sabe el entrevistado; también este goza de mayor libertad para dar la información que considere pertinente respecto al asunto sobre el cual se está hablando. Sin embargo se tuvo una guía establecida para llevar a cabo la recolección de información.

-Encuestas: Se realizaron encuestas a personas de la comunidad escogidas al azar que lo que permitió analizar la perspectiva que tienen sobre el turismo en la ciudad; tambien se les aplicó a agentes de los sectores de la salud y turismo para comprender la posicion en la que se encuentran frente al turismo de salud.



**Unidad de Trabajo:**

- Geomedical Health S.A.S es una empresa de salud global el cual permite a las personas el acceso a variados servicios médicos, quirúrgicos, odontológicos, estéticos, de spa y bienestar a pacientes de todo el mundo que deseen viajar a Colombia a realizar sus procedimientos usando tecnologías innovadoras.

-Agentes que intervienen en el turismo de salud (sector de salud y de turismo)

-Comunidad Receptora.

**Análisis de la información:** De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas se utilizaron técnicas estadísticas y de análisis estructural de la información.

**Impacto social:** El reconocimiento de la situación actual, fortalezas y debilidades de la oferta de turismo de salud en la ciudad.

**Componente ético:** este proyecto se estableció con la intención de favorecer el desarrollo económico y cultural local en el sector turístico; no incluye intereses personales diferentes a los del conocimiento en el área del turismo. Es importante resaltar que para el desarrollo de las entrevistas y encuestas, se informó a los participantes el propósito de la investigación, la reserva de sus identidades tanto en el informe final, como en las publicaciones y las socializaciones, lo cual será manejado con criterios éticos, académicos y profesionales, por respeto a la propiedad del cliente.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de la información se divide en dos partes: una fundamental la que se recolectó y analizó desde los actores e instituciones protagonistas de los procesos de turismo de salud en la ciudad, sea porque ya existen o porque hay perspectiva y posibilidad frente a ellos. Una segunda desde la comunidad receptora, que da sus impresiones, opiniones y expectativas frente al tema del turismo de salud y los factores sociales y económicos que lo afectan.

A continuación se presentan los resultados de ambas partes:

1. Actores e instituciones protagonistas de los procesos y servicios de turismo de salud en la ciudad:

### **-Análisis de la entrevista:**

La entrevista diseñada para las instituciones que realizan turismo de salud (ver anexo N° ) fue realizada a las entidades que en la ciudad tiene como objetivo realizar este mismo, que como citado anteriormente es el término que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico y de bienestar, a la vez que se visita el destino y se realiza actividades más propias de un turista al uso, y aunque muchas otras instituciones como spa, termales, entre otros, no tienen conciencia de la práctica del Turismo en Salud se indago acerca de sus prácticas para poder realizar un análisis general.

Para las instituciones encuestadas es claro que la zona cuenta con un turismo ya establecido y es reconocida a nivel mundial por sus recursos naturales. Y tiene la claridad de la importancia de generar un portafolio de productos y servicios para

impulsar en el exterior, productos de calidad que estén a la vanguardia para generar competitividad en el mercado.

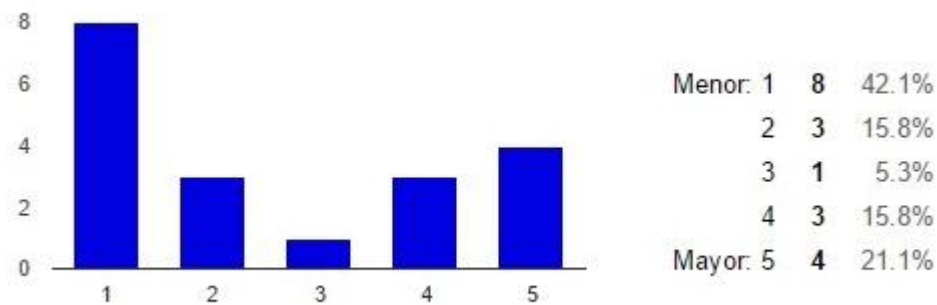
Ya en la ciudad se han identificado algunos servicios con potencial como turismo de bienestar, tratamientos de fertilidad y procedimientos estéticos. Sin embargo es de precisar que la infraestructura hospitalaria y hotelera es insuficiente para atender un volumen representativo de turistas de salud; también hay insuficiencia de formación en el recurso humano, por ejemplo en el bilingüismo; ante esto, se hace necesario mejorar las capacidades técnicas y generar especialización según el portafolio que se quiere desarrollar, debido a que los niveles de personal bilingüe son muy bajos y como consecuencia es difícil atraer turistas de salud de países como EE.UU y Canadá

“No queremos que el país sea conocido como el país barato para hacer tratamientos médicos, pero si es una ventaja que juega a nuestro favor, ya que por ejemplo mientras en Estados Unidos un reemplazo de cadera puede costar 44 mil dólares, aquí es cercano a los 12 mil dólares; para destacarnos eso tiene que combinarse con calidad en el servicio y con una experiencia turística satisfactoria”. (GeomedicalHealt)

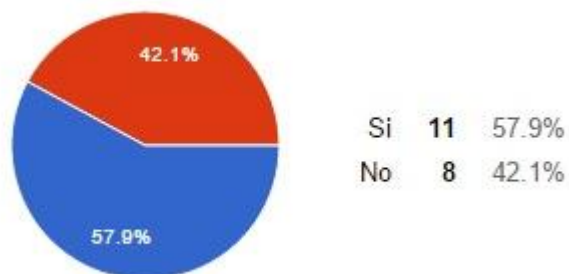
Sin embargo, además de la infraestructura y del recurso humano existen más limitaciones que amenazan la proyección del turismo de salud en la ciudad; limitaciones como por ejemplo la percepción que aún permanece sobre inseguridad en el país; o la dificultad de acceso o arribo de los extranjeros por falta de tecnologías adecuadas en el aeropuerto que ayuden a superar el obstáculo de los variantes cambios climáticos que posee el sector.

- **Análisis de información proporcionada a través de entrevista por Agentes que intervienen en el turismo de salud:** se recolectó la percepción de las personas que tienen de oficio el turismo o el sector de salud, ya sea que laboren o estén estudiando.

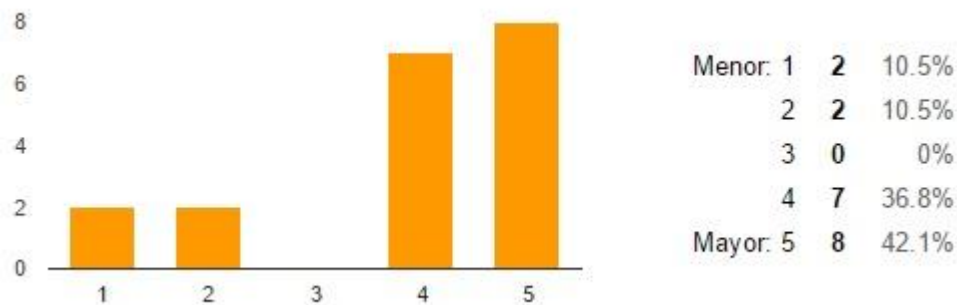
- ¿Ha recibido usted capacitación en materia de turismo?



- ¿Conoce la diferencia entre turismo de salud y turismo medico?



- ¿Cree que la ciudad debería apostarle a realizar turismo de salud?



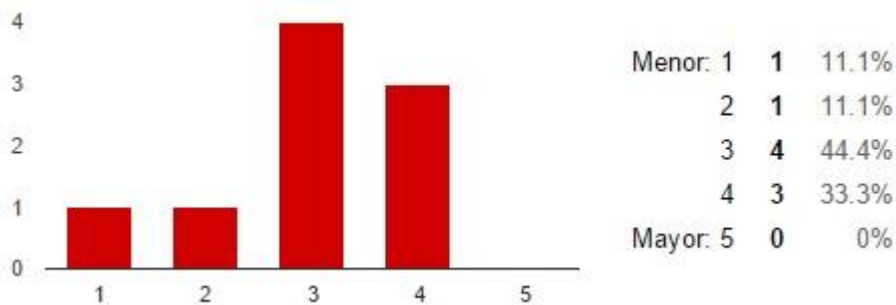
- ¿Conoce la situación actual de las instituciones que prestan este servicio?

Se percibe mediano conocimiento por parte de los actores; un 65% de entrevistados conoce los servicios que se prestan las instituciones en este tipo de turismo. Algunas de las respuestas más significativas fueron:

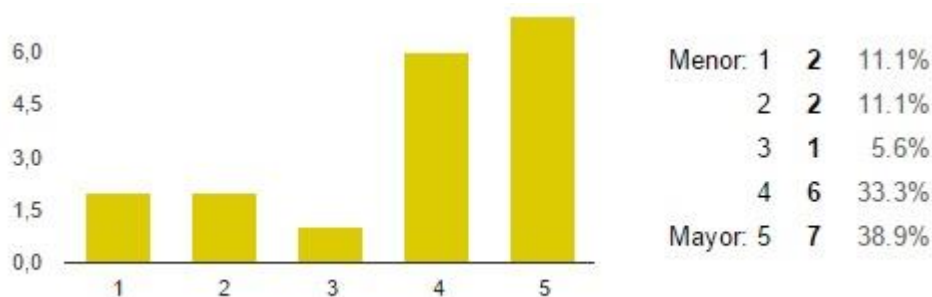
- ✓ la clínica Santa Sofía desde el área de mercadeo ofrece un paquete de actividades para que se realicen procedimientos en la institución, un paquete ejecutivo que incluye lo que uno quiera, eco-cardiograma, valoraciones por diferentes especialidades, paraclínicos, laboratorios, prueba de esfuerzo; la persona toma ese paquete y lo ejecuta en 1 o 2 días y se hace un chequeo completo lo que deriva otros procedimientos beneficiosos para ambos casos.
- ✓ Hospital Santa Sofía, estaba para el 2013 apostándole a este, adecuando sus instalaciones y organizando el personal médico y demás colaboradores que intervendrían para tal servicio.
- ✓ GEOMEDICAL, en Manizales es una empresa facilitadora de turismo de salud que ofrece diversos servicios médicos, quirúrgicos, odontológicos,

estéticos, de spa y bienestar a pacientes de todo el mundo que deseen viajar a realizarse sus procedimientos y de destinos de salud, servicios logísticos a pacientes, hospitales, clínicas, centros de especialistas y aseguradoras para sus pacientes. (transporte, hospedaje, tiquetes, servicios de recuperación especializada, guías, traducción, administración, entre otros.

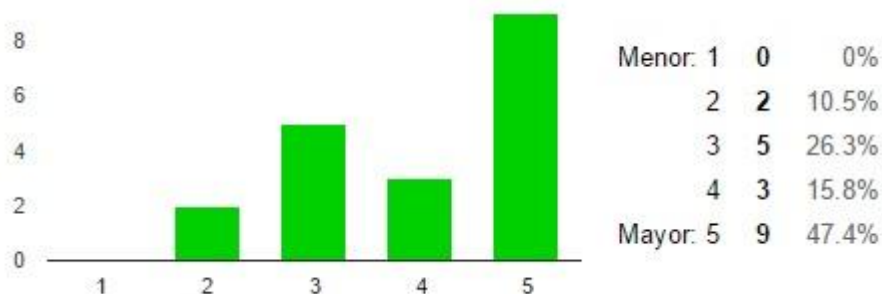
- ✓ Los centros de agua termal, se encuentran bien constituidos, hay una oferta diversa para diferentes segmentos de mercado...
  - ✓ Las clínicas y hospitales en calidad de privadas ofrecen precios muy competitivos a nivel internacional.
  - ✓ Existe una oferta relevante en cuanto a spas, considerando el tamaño de la ciudad
- De ser afirmativa la respuesta anterior califique de 1 – 5 siendo 5 la puntuación más alta, ¿qué tan adecuadas son estas instituciones para prestar este servicio?



- califique de 1 – 5 siendo 5 la puntuación más alta que tan benéfico cree que es la unión entre los sectores de Salud y Turismo desde su profesión.



- califique de 1 – 5 siendo 5 la puntuación más alta que tan benéfico cree que es la unión entre los sectores de Salud y Turismo para el desarrollo de la ciudad.



Personal entrevistado (2 Enfermeras profesionales, 1 Médico interno Universidad de Caldas, 1 Estudiante de enfermería, 1 Médico pediatra, Punto de información turístico – Benjamín López-, 1 Estudiante de medicina, 1 Estudiante de Administración Turística, 3 Administradoras Turísticas)

## 2. Impresiones, opiniones y expectativas de la comunidad receptora:

La finalidad de la encuesta realizada para la comunidad receptora fue determinar la posición en la que están frente al desarrollo turístico de la ciudad siendo de gran relevancia su conocimiento y experiencia de los sitios turísticos de la misma ya que en gran parte de las ocasiones el primer momento de verdad es con el ciudadano, es por ello que las encuestas fueron realizadas con personas al azar, diferentes profesiones, oficios, edades, etc... además se hacen las preguntas en su mayoría de opción abierta para tener una perspectiva más amplia del pensar de los ciudadanos para más adelante hacer un análisis más relévate frente al turismo de salud.

- ¿Tiene información acerca de los sitios y eventos turísticos existentes y potenciales de la ciudad, cuáles?

Un 55.7% de los encuestados respondió positivamente. Entre las principales respuestas que complementan la afirmación anterior, están las siguientes:

- ✓ Los Termales, El parque los Yarumos, La Catedral, Monumento los Colonizadores, el recinto del pensamiento.
- ✓ La información que tengo sobre este tema es poca, tengo conocimiento sobre algunos lugares comunes en la ciudad pero más sobre conocerlos que sobre saber cuáles son sus potenciales.
- ✓ Si cada semana trato de buscar nuevos sitios... la catedral, el corredor polaco, los Yarumos, el recinto del pensamiento, el Nevado del Ruiz, bosque popular, cuando hacen eventos en Expoferias, Santagueda, los colonizadores, cerro de oro, morro Sancancio, estadio palo grande, centros comerciales como fundadores, cable plaza, Sancancio y parque caldas; municipios aledaños como: Neira, Salamina, Villamaria, Chinchiná, Palestina, la plata; aeropuerto la Nubia , hospital geriátrico, hospital san



juan de dios , zona rosa de Manizales en el cable, cable aéreo, teatro fundadores, plaza bolívar, la gobernación, quebrada Manizales, club Manizales, parque Ernesto Gutiérrez, parque de las aguas, plaza de toros, km 41, la virgen de los pobres, el peñol.

- ✓ El Nevado del Ruiz, Monumento a los colonizadores, Recinto del pensamiento, Los Yarumos, Los Termales, La Feria de Manizales, El festival de teatro, La exposición equina.
- ✓ Si, Monumento a los Colonizadores; Parque Nacional Natural Los Nevados, Eco parque Los Yarumos, Fincas Cafeteras, Corredor Polaco, Termales el Otoño, La Feria de Manizales, Festival Internacional de Teatro etc.
- ✓ De los sitios y algunos eventos, si, más los puntos potenciales más bien poco. Los sitios: Chipre, El cable, plaza bolívar, la plaza de toros, Catedral de Manizales donde se puede recorrer el corredor polaco, entre otros.
- ✓ Pues me ha llamado mucho la atención. El sitio turístico Tazzolli café bar segundo piso de la catedral de Manizales! Muy agradable! Y exclusivo! El otro el nevado del Ruiz conocerlo en todo su esplendor, y verle todos sus cambios hasta ahora!

- ¿Conoce lugares que proporcionen información turística en la ciudad, cuáles?

Solo un 34,5% respondió que sí, lo que demuestra algún desconocimiento de la población respecto a entidades y lugares que dinamizan y orientan el turismo en la ciudad.

Algunas de las principales respuestas que complementaron la afirmación anterior son:

- ✓ El centro de información que queda ubicado en el parque caldas, instituto de cultura y turismo, las agencias de viajes.

- ✓ Conozco un punto que queda ubicado en el Parque Ernesto Gutiérrez
- ✓ Si, en los Yarumos, asaderos de Pollos Mario, en el Recinto del pensamiento, en el punto turístico del parque caldas, algunos restaurantes, en el club Manizales.
- ✓ Si, están los puntos de información turística ubicados en el Terminal de Transportes, el Parque Ernesto Gutiérrez y la Alcaldía. Respecto al turismo médico y turismo en salud, está la red hospitalaria de Manizales, los diferentes centros que prestan servicios relacionados (Spas, centros estéticos, etc) y la secretaria de salud de la municipalidad, allí se podría conseguir información al respecto.
- ✓ No el visitante pregunta a cualquier ciudadano y si no sabe se desubica, ni los policías bachilleres, siempre contestan no sé; entonces el turista se puede ir para otra ciudad. Ejemplo el de los taxistas. Ahora están como informados para dar información. Manizales tiene muchas cosas lindas para visitar.

- ¿considera el turismo como un eje importante en el desarrollo económico de la ciudad?

Un 65.9% respondió que sí, dando las siguientes razones como sustento de su afirmación:

- ✓ Por supuesto ya que genera buenos ingresos económicos y se da a conocer nuestra ciudad ante toda Colombia y el mundo.
- ✓ Si, pienso que el turismo es una oportunidad que la ciudad tiene para dar a conocer sus productos, su cultura, sus recursos a nivel nacional e internacional
- ✓ Si ya que gracias al turismo nos ayuda a progresar un poco cada día, nos ayuda a emprender nuevos proyectos y obvio con la economía porque ya no estaríamos vendiendo algo a los residentes sino también a los turistas.

- ✓ Claro es completamente vital dentro de la economía Manizalita como de muchas otras ciudades que han adoptado todo tipo de actividades para el deleite y conocimiento de los foráneos.
- ✓ Si. Porque es un tópico que está en auge y que bien explotado puede generar un gran capital además de contribuir en la parte social de la ciudad.

- fortalezas y debilidades de la ciudad para desarrollar turismo

Dentro de las principales fortalezas mencionadas se destacan las siguientes:

- ✓ Sus paisajes, su gente, su clima, su variedad de fauna y flora, sus platos típicos.
- ✓ Posee diferentes espacios culturales, y paisajes naturales que son de admirar y se pueden abrir al público extranjero
- ✓ Somos una de las ciudades con mayor y mejor calidad de vida, somos muy emprendedores e innovadores, atendemos y queremos igual a los visitantes siempre mostramos la mejor cara de la ciudad.
- ✓ Amabilidad de las personas, zonas verdes, fincas cafeteras, Reservas naturales. Gente amable, es una ciudad muy segura, tienen muy buena infraestructura
- ✓ Principalmente el paisaje con el que cuenta la ciudad y los distintos sitios que pueden ser adecuados, como puntos hitos dentro de la ciudad. Sus paisajes únicos, su gente amable y acogedora, su clima, el aeropuerto que puede ser un foco de llegada para turistas extranjeros.
- ✓ Naturaleza, Organización, Limpieza.
- ✓ Al encontrarse sobre una de las cordilleras de nuestro país, ofrece una visual particular, desde la que se pueden divisar Sabanas, Montañas, Nevados y obviamente la misma ciudad.
- ✓ El mejor atardecer que he visto en toda Colombia.
- ✓ La infraestructura hospitalaria, la organización gubernamental, los profesionales de la salud capacitados, universidades e institutos que brindan

formación en el área de la salud, el reconocimiento nacional e internacional de la ciudad, la infraestructura vial interna, tener el terminal de transportes más moderno del país, infraestructura hotelera fuertemente desarrollada, cercanía con los grandes centros del país (la ciudad se encuentra adentro del llamado triángulo del oro).

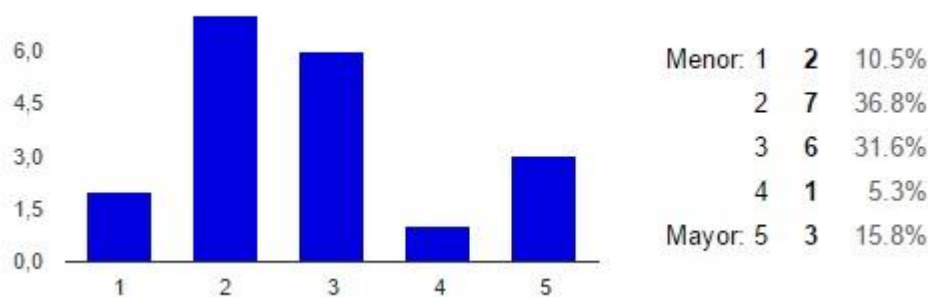
- ✓ Excelente calidad humana.
- ✓ Sus paisajes, su desarrollo tecnológico.
- ✓ Cordialidad, amabilidad, lo acogedora que es la gente.
- ✓ Pienso que los ciudadanos Manizaleños en su mayoría somos personas muy cordiales y acogedoras, pero también es de conciencia que también en la ciudad hay personas que buscan la oportunidad para aprovecharse de los demás.

Dentro de las principales debilidades se mencionaron:

- ✓ La inseguridad en algunos barrios y en el centro, la falsa publicidad, los políticos haciendo cosas mal hechas sólo porque necesitan un voto, está viniendo a vivir mucha gente de otras ciudades los cuales son maleducados y solo les importa ellos.
- ✓ Casi no se da a conocer, poca divulgación de los sitios turísticos. Más puntos de información. Deberían hacer más trabajo para incentivar las demás regiones de país.
- ✓ Poca concientización de los ciudadanos frente a las riquezas culturales y naturales de nuestra ciudad. Falta de comunicación directa a los posibles usuarios, sobre nuevos puntos turísticos en la ciudad.
- ✓ Inseguridad, políticos corruptos. El hecho de que el centro esté lleno de indigentes, de malos olores.
- ✓ Población pequeña.
- ✓ Falta de visión para la implementación de algunos destinos turísticos de la mano con la inversión que ello deriva.

- ✓ Una pobre infraestructura aérea, difusión de servicios escasa, competitividad con otras ciudades del país que brindan similares servicios.
- ✓ Desintegración entre los empresarios.
- ✓ Falta de información acerca de los sitios a visitar, falta de bilingüismo el cual dificulta la comunicación.
- ✓ Poco enfoque de la alcaldía hacia un crecimiento masivo del turismo en la región, si lo hay no lo conozco y llevo 3 años y medio viviendo en la ciudad.
- ✓ Siempre se delega en personas del gobierno, pero a estos no les interés mucho, y entonces creen q otros lo pueden hacer.
- ✓ La ciudad no cuenta con grupos de personas capacitadas para el tema
- ✓ Poco conocimiento de sitios turísticos y no se puede brindar buena información al turista.

- Que tan informado esta sobre sitios y eventos para visitar en la ciudad para informar a un turista



Se aprecia en el gráfico que solo el 15.8% de los encuestados está completamente informado; esta población es muy importante ya que se convierte en fortaleza para animar e impulsar el turismo en la ciudad. Sin embargo es una cifra significativamente baja, lo que indica que es necesario impulsar campañas y

programas de formación ciudadana para atención de personas que llegan a la ciudad en temporadas especiales.

Sumando a partir del nivel 3 y hasta el nivel 5 que es el de mayor conocimiento, se puede deducir que el 52.7% de encuestados posee alguna información significativa que permite una atención básica al turista; mientras que el 47.3% no posee información adecuada, lo cual atenta contra una buena atención, orientación y recepción de visitantes.

- Sabe Usted qué es turismo de salud? Defínalo en pocas palabras por favor.

A este interrogante solo el 21.3% respondió que sí. Entre las principales definiciones están:

- ✓ Servicios que se ofrecen para mejorar la salud de las personas extranjeras, que viene hasta aquí para recibir tratamientos.
- ✓ Lo que buscan algunas personas en otros sitios diferentes al de su residencia, tratando de mejorar su salud.
- ✓ Tratamientos que se ofrecen en la ciudad, sobre todo relacionadas con el tratamiento de enfermedades y con salud y belleza.
- ✓ Lo que hace la gente con dinero, de ir a otros sitios a recibir tratamientos de salud y belleza.

- Si respondió que sí a la anterior pregunta por favor diga qué servicios puede ofrecer la ciudad en turismo de salud?

Entre las principales respuestas estuvieron:

- ✓ Aguas termales 82% de encuestados
- ✓ Tratamientos oncológicos. 53% de encuestados.
- ✓ Tratamientos de salud y belleza 58% de encuestados
- ✓ Tratamientos odontológicos: 75% de encuestados.
- ✓ Cirugías: 35% de encuestados.

- Profesión u oficio de los encuestados: Auxiliar de Vuelo, Docente normalista, Estudiante Mercadeo y Ventas, Ama de Casa, Secretaria, Arquitecto, Estudiante, Estudiante de Medicina, TC. profesional en mantenimiento de equipos de cómputo, investigador judicial, Psicólogo, estudiante de octavo semestre de ingeniería industrial, profesional en ciencias humanas, Estilista, Ingeniero de Telecomunicaciones

### **Análisis General**

Es así como según las encuestas realizadas a la comunidad, el 44.3% de la población es consciente de tener poca o nula capacitación para orientar al turista en cuanto a eventos y lugares potenciales de la ciudad, además de tener poco conocimiento sobre los puntos de información capacitados para orientar a los visitantes de la ciudad, sin embargo consideran el turismo como un eje de gran importancia para el desarrollo económico y cultural de la ciudad, además reconocen que las principales fortalezas son la calidad humana con la que los ciudadanos atienden las personas foráneas y la biodiversidad natural con la que cuenta la ciudad, que aplicando al turismo de salud es de gran relevancia para el desarrollo del mismo dando así un factor diferenciador a otras ciudades. Además de indagar por el Turismo en General la comunidad refiere que sabe poco respecto a Turismo en Salud y lo poco que relatan es englobado a Turismo Medico, sin tener en cuenta el bienestar.

En relación con los Agentes que intervienen en el turismo de salud la entrevista se realizó pensando en la opinión de las personas que tienen de oficio el turismo o el sector de salud, ya sea que laboren o estén estudiando esta área. Como conclusión general se mostró algún descontento y poco optimismo para realizar este tipo de turismo ya que según los entrevistados, las políticas públicas de salud siguen sin ser

muy sólidas y ofrecen poco apoyo para la realización de proyectos que beneficien a los ciudadanos y no creen prudente beneficiar primero a personas externas; esto se puede apreciar en el resultado de las encuestas. Por otra parte se evidencia poco conocimiento del turismo de salud en algunos sectores y entidades.

Aun cuando el turismo es pertinente en su área de trabajo sigue sin ser un factor diferenciador; en gran parte el personal de salud no conoce o distingue la diferencia que hay entre turismo de salud y turismo médico; sin embargo creen que si se recibe el apoyo necesario de los entes gubernamentales y privados, puede ser una fuente potencial para el desarrollo tanto a nivel profesional como para la comunidad.

El total de la población opina que la infraestructura es inadecuada para prestar el servicio y que la capacitación del recurso humano es poca para recibir una gran cantidad de flujo de personas.



## CONCLUSIONES

El objetivo general de este proyecto fue realizar un diagnóstico sobre la situación actual del turismo de salud en la ciudad de Manizales, desde los aspectos social y económico, ya que es un eje para el desarrollo de la ciudad y del país que va en aumento a nivel mundial, por lo cual el país le está apostando a hacerlo más fuerte; lo que a nivel local puede beneficiar en gran medida, por el factor diferenciador que posee la ciudad en cuanto a recursos naturales y su ya reconocimiento mundial.

Manizales cuenta con una capacidad de desarrollar la parte turística a gran escala; sus fuentes naturales de termas, el avistamiento de aves, el clima, la infraestructura montañosa en la cual está construida, su gente... etc., hace que sea un lugar propicio para que aquellas personas que se encuentran en rehabilitación de un tratamiento médico, de bienestar, estético, holístico o recreativo tengan una experiencia completamente placentera.

Sin embargo para desarrollar la parte de salud cuenta con una infraestructura hospitalaria y hotelera poco adecuada para la cantidad de turistas que se puedan atraer, además de la poca accesibilidad con la que cuenta la ciudad para personas con discapacidades físicas que quieran trasladarse hasta Manizales para realizarse sus tratamientos.

Además de la falta de especialistas con la que cuentan los hospitales y clínicas y el poco bilingüismo que posee el personal de salud y turismo específicamente y de la comunidad en general de la ciudad.

En cuanto al nivel empresarial hay poco trabajo en equipo y acompañamiento de las instituciones que pueden estar incorporadas a nivel regional. En el nivel local hay pocas instituciones que tienen dentro de sus planes el turismo de salud, ya que si una clínica u hospital que es recurso de la comunidad quiere realizar esta tipología de turismo, deberá adecuar la estructura física y el personal de salud para que no se vea comprometido el área de la comunidad.

Cabe agregar que las instituciones privadas están promoviendo de manera independiente el reconocimiento de la ciudad a nivel nacional en sus especialidades, por ejemplo termalismo, que finalmente terminan ayudando a que Manizales pueda posicionarse como una ciudad de Turismo de Salud.

Como puede observarse Manizales es una ciudad de personas pujantes, de empresarios visionarios que están en busca de aprovechar los recursos que la ciudad les brinda; es evidente entonces que con trabajo en conjunto, el turismo de salud pueda ser un eje potencial para el desarrollo económico y cultural de la ciudad.

## BIBLIOGRAFIA

- Institución Universitaria ESCOLME, Guía del entregable proyecto de grado para empresas específicas, Versión: 2 Vigente desde: Octubre 1 de 2012  
Código: G-SGQ-03, Online en:  
[http://www.escolme.edu.co/docomunica/cies/formatos/Guia%20de%20Proyecto%20de%20grado%20\(empresas%20especificas\).pdf](http://www.escolme.edu.co/docomunica/cies/formatos/Guia%20de%20Proyecto%20de%20grado%20(empresas%20especificas).pdf)
- CROZIER, G. K. D.; BAYLIS, Françoise. The ethical physician encounters international medical travel. *Journal of Medical Ethics*, 2010, vol. 36, no 5, p. 297-301.
- Shaywitz, D.A., & Ausiello, D.A. (2002). Global Health: A Chance for Western Physicians to Give - and Receive. *The American Journal of Medicine*, 113, 354-357
- Bezruchka, S. (2000). Medical Tourism as Medical Harm to the Third World: Why? For Whom? *Wilderness and Environmental Medicine*, 11, 77-78
- IMTJ, International Medical Travel Journal, The world Leading Journal for the Medical Travel Sector. Mapping the market for medical Travel: McKinsey report. Online en: <http://www.imtj.com/resources/research-and-statistics/directory/?entryid115=142583>
- Mario de la Puente. Profesor del Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Candidato a Doctor en Análisis Económico Internacional de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid de Madrid, España, Magister en Relaciones Económicas Internacionales de la

Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Profesional en Relaciones Internacionales de la Universidad del Norte. HEALTH TOURISM SECTOR: THE COLOMBIAN CASE. Journal Of Economic Literature, clasificación: JEL: F10, I11, I15.

- Andrés Camilo Lozano Vargas, Turismo de Salud en la Ciudad de Manizales, Tesis de Grado Universidad Católica de Manizales, Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y Administración, programa Administración Turística, Febrero de 2013, Biblioteca Universidad Católica de Manizales.
- La Patria, Turismo en salud, una apuesta a largo plazo del Gobierno, Noticias, sección de Negocios publicado el 23 de Abril de 2012. Online en: <http://www.lapatria.com/negocios/turismo-de-salud-una-apuesta-largo-plazo-del-gobierno-3660>
- Víctor Andrés Álvarez C. La estrategia que hizo de Medellín un referente del turismo de salud, Redactor de EL TIEMPO, Publicación eltiempo.com, Fecha de publicación 9 de septiembre de 2013, Online en: [http://www.eltiempo.com/colombia/medellin/ARTICULO-WEB\\_NEW\\_NOTA\\_INTERIOR-13053457.html](http://www.eltiempo.com/colombia/medellin/ARTICULO-WEB_NEW_NOTA_INTERIOR-13053457.html)
- Nuevo Progreso, ícono del turismo médico, publicado el 23 de febrero de 2014, online en: <http://www.hoytamaulipas.net/notas/117268/Nuevo-Progreso-icono-del-turismo-medico.html>
- Publicación: El Espectador, Reporte Mundial en Tendencias de Viaje 2012/2013, Colombia, destino preferido para el turismo médico, SALUD 30 JUL 2013, Online en: <http://www.elespectador.com/noticias/salud/colombia-destino-preferido-el-turismo-medico-articulo-436944>

- Publicación: El Tiempo: Turismo en salud acelera su crecimiento, REDACCIÓN DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS 12 de noviembre de 2012. Online en: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12373043>
- Revista dinero, ¡A su salud!, sección de NEGOCIOS. Artículo publicado el 29 de febrero de 2012, Online en: <http://www.dinero.com/negocios/articulo/a-su-salud/145606>
- Publicado por: Marca Colombia, COLOMBIA, DESTINO PERFECTO PARA EL TURISMO DE SALUD, 2014. Online en: <http://www.colombia.co/turismo/tipos-de-turismo/colombia-destino-perfecto-para-el-turismo-de-salud.html>
- Medellín health city, fell the confidence. Online en: <http://www.medellinhealthcity.com/es/>
- Procolombia, exportaciones, turismo e inversión. Online en: <http://www.proexport.com.co/actualidad-internacional/turismo>
- Programa de Transformación Productiva (PTP), Turismo en salud. Programa del Gobierno Nacional del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. Online en: <https://www.ptp.com.co/categoria/tursimodesalud.aspx>
- Miguel Ángel Pulido, Gerente sector Turismo de Salud y Bienestar, Turismo de Salud, Programa de Transformación Productiva. Boletín Febrero 2014, Online en: <https://www.ptp.com.co/contenido/contenido.aspx?conID=570&catID=643>
- Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, Meditech, feria internacional de la salud (international Health Fair), online en:

<http://feriameditech.com/index.cfm?doc=secciones&StrIdioma=es&IntIdioma=1&IDPagina=9133&IDSeccion=1351>

- Turismo Medico Online en: <http://turismomedico.org/turismo-de-salud-en-colombia/>
- Ministerio de Salud y Protección Social (2014). Proyección a largo plazo para el desarrollo y fortalecimiento de los recursos humanos de salud en Colombia. Minsalud: Bogotá.
- Mincomercio industria y Turismo de Colombia, Todos por un nuevo país, paz, equidad y educación. Página web en: <http://www.mincit.gov.co/>
  - Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Plan de desarrollo Turístico de Caldas 2012 – 2015, Fondo de promoción turística de Colombia.
  - Plan de Desarrollo Manizales 2012 – 2015 “Gobierno en la Calle” Online en:  
<http://www.manizales.gov.co/RecursosAlcaldia/201505052131055709.pdf>
  - Plan de Desarrollo Departamental 2013 – 2015, Gobernación de Caldas, Online en:  
[http://www.gobernaciondecaldas.gov.co/media/pdf/planeacion/ORDEN ANZA 723 -  
\\_POR MEDIO DE CUAL SE ADOPTA EL PLAN DESARROLLO 2013-2015.pdf](http://www.gobernaciondecaldas.gov.co/media/pdf/planeacion/ORDEN_ANZA_723_-_POR_MEDIO_DE_CUAL_SE_ADOPTA_EL_PLAN_DESARROLLO_2013-2015.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación, Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos” Ministerio de Hacienda, Online en:

- <https://sinergia.dnp.gov.co/SISMEG/Archivos/PND2010-2014%20Tomo%20I%20CD.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación, Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Paz, Equidad, Educación” Ministerio de Hacienda, Online en: <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/Luis-Fernando-Mej%C3%ADa-DNP.pdf>
  - Asociación nacional de Empresarios de Colombia – ANDI – Pagina web: <http://www.andi.com.co/>
    - Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Publicas ANDI, ANDI lanza sello de calidad para la exportación de servicios de Salud. Publicado 04 de Abril de 2014. Online en: <http://www.andi.com.co/SalPren/Documents/ANDI%20LANZA%20SELLO%20DE%20CALIDAD%20PARA%20LA%20EXPORTACION%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf>
  - Concejo privado de Competitividad, Informe Nacional de Competitividad 2014 – 2015 (ruta a la prosperidad colectiva). ROSARIO CÓRDOBA (Presidente), MARCO LLINÁS (Vicepresidente). ISSN 2016-1430. Impreso en Bogotá D.C. el 23 de Octubre de 2012 por Zetta Comunicadores
  - Medical Tourism Assosiation, Turismo en Salud, Online en: <http://www.medicaltourismassociation.com/en/index.html>
  - Joint Commission International, Pagina web: <http://es.jointcommissioninternational.org/>

- América economía, Ranking de los mejores Hospitales y Clínicas de Latinoamérica 2014, Online en: <http://rankings.americaeconomia.com/mejores-clinicas-hospitales-2014/ranking/>
  
- World Tourism Organization (UNWTO). Página web: <http://www2.unwto.org/es>
  - Organización Mundial del Turismo OMT, entender el turismo, Glosario básico. Online en: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
  - Organización Mundial del Turismo OMT, panorama del Turismo Internacional, edición 2015, eISBN: 978-92-844-1687-5, Online en: <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416875>
  
- Manizales es más, cree +, crea +, crece +. Página web: <http://www.manizalesmas.org/es/lo-que-somos>
  
- **GEOMEDICAL HEALTH S.A.S.** Página web: <http://www.geomedical.co/>