

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



LAURA PATRICIA PUENTES SILVA

**EL SECTOR DEL TURISMO EN SALUD BAJO EL TRATADO DE LIBRE
COMERCIO CON ESTADOS UNIDOS**

TRABAJO DE GRADO

BOGOTÁ D.C 2013

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



LAURA PATRICIA PUENTES SILVA

**EL SECTOR DEL TURISMO EN SALUD BAJO EL TRATADO DE LIBRE
COMERCIO CON ESTADOS UNIDOS**

TRABAJO DE GRADO

TUTOR: ANDRÉS MAURICIO CASTRO FIGUEROA

BOGOTÁ D.C 2013

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi Jesús, a mi Familia, al estimado Rector Knudsen, a los Docentes, Estudiantes y Trabajadores de la Universidad del Rosario y a mis Amigos, los cuales han permitido que logre crecer de una manera íntegra, a través de sus sabios consejos, apoyo, conocimientos, experiencias y logros de sus vidas.

Laura Patricia Puentes Silva.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Jesús, quien es mi Dios, el mismo Dios de Israel, de Jacob y de Abraham, porque sin la infinita misericordia, ayuda, bondad, sabiduría, conocimiento y bendición de Él, no hubiera alcanzado todos los logros personales, profesionales, las bendiciones y maravillosas experiencias que he tenido y vivido desde que lo conocí a Él, mi Señor Jesús.

Quiero agradecerle a mi familia por su apoyo incondicional y a la Universidad del Rosario por brindarme la oportunidad de vivir este aprendizaje integral, el cual ha aportado un valioso conocimiento y crecimiento en mí, lleno de valiosas experiencias y recuerdos inolvidables que marcan y marcarán una diferencia como profesional y persona, ya que son las personas de esta Universidad, las que marcan la diferencia.

Quiero agradecerle a mi tutor de Tesis, el Doctor Andrés Mauricio Castro Figueroa quien realmente ha sido un apoyo incondicional en el proceso de formación y desarrollo académico, personal y profesional, a través de su acompañamiento incondicional y asesoría profesional.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. DESARROLLO DEL SECTOR DEL TURISMO EN SALUD.....	2
1.1. Historia del sector del turismo	2
1.2. Historia del Sector de Turismo en Salud en Colombia.....	4
1.3. Factores que inciden en el desarrollo del turismo en Colombia	11
2. COMERCIO DE SERVICIOS	44
2.1. El Sector de Servicios.....	48
2.1.1 Exportación de servicios según agrupación CABPS (Tabla 8).	50
2.1.2. Servicios exportados por algunos países y socios estratégicos de Colombia:	51
2.1.3. Las exportaciones de servicios según principales CABPS y socios estratégicos de Colombia:.....	52
2.1.4. Las exportaciones de servicios según modos de suministro y agrupación CABPS	53
2.2. El Sector de Turismo	57
2.2.1. El turismo en Colombia	58
2.2.2. El Turismo Internacional	60
2.3. Perfil del consumidor del turista estadounidense	66
2.4. El turismo y su impacto en el desarrollo del sector de servicios en Colombia	66
2.5. El Sector de Turismo en Salud en Colombia	68
3. TENDENCIAS EN EL SECTOR DEL TURISMO EN SALUD.....	89
3.1. Estimaciones del crecimiento en el sector de turismo en salud.....	90
4. EL SECTOR DE TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA BAJO EL MARCO DEL TLC CON EEUU.....	96
4.1. Análisis DOFA.....	96
4.2. La prospectiva del sector de turismo de salud.....	108
4.3. La prospectiva de la inversión bajo el marco del TLC con Estados Unidos.....	111
4.4. Oportunidades de negocios	118
5. RECOMENDACIONES.....	121
6. CONCLUSIONES.....	124
7. BIBLIOGRAFÍA.....	128

LISTAS ESPECIALES

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. El Efecto Multiplicador desde la perspectiva del Turismo.....	4
Figura 2. Registros de la inversión extranjera de Estados Unidos en Colombia	11
Figura 3. Estructura de la Educación Superior en Colombia	13
Figura 4. Destinos de las Exportaciones en el año 2012.....	23
Figura 5. Principales productos exportados por Colombia en el año 2012.....	24
Figura 6. Países proveedores de las importaciones en el año 2012	25
Figura 7. Balanza Comercial Enero a Julio en el año 2012 y 2011.	26
Figura 8. Principales productos importados por Colombia en el año 2012	27
Figura 9. Balanza comercial semestral de los años 2011, 2012 y 2013.....	28
Figura 10. Balanza Comercial de Enero a Junio en el año 2011.....	32
Figura 11. Balanza Comercial de Enero a Junio en el año 2012.....	33
Figura 12. Balanza Comercial de Enero a Junio en el año 2013.....	34
Figura 13. Países proveedores de las importaciones en el año 2013.....	36
Figura 14. Balanza comercial en el año 2013	37
Figura 15. Esquema del programa de Transformación Productiva.....	45
Figura 16. Visión 2032.	47
Figura 17. Principales países emisores de extranjeros no residentes.	Anexos
Figura 18. Participación de llegada según región de residencia.	Anexos
Figura 19. Participación de llegada según país de residencia.	Anexos
Figura 20. Lugar de procedencia de los pasajeros aéreos internacionales.....	Anexos
Figura 21. Turismo de salud	Anexos
Figura 22. Servicios en turismo de salud por categoría	71
Figura 23. <i>-Medical Tourism Index-</i> (1= Mayor Atractivo 10= Menor atractivo).....	79
Figura 24. Exportaciones de Turismo de Salud	81
Figura 25. Demanda de servicios de turismo de salud (pacientes no residentes).	82
Figura 26. Muestra mensual de Hoteles- Participación del motivo “salud” en el total de huéspedes extranjeros no residentes.....	83
Figura 27. Principales destinos para el turismo de salud –Número de pacientes-	87
Figura 28. Crecimiento estimado de turismo de salud en la medicina curativa.....	92

Figura 29. Crecimiento estimado de turismo de salud en la medicina estética y preventiva.....	92
Figura 30. Crecimiento estimado de turismo de salud en la categoría de bienestar.	93
Figura 31. Análisis de la Matriz DOFA.....	108
Figura 32. Tabla de Barreras.....	112
Figura 33. Turistas, participación según motivo de la visita. Ene-Jun 2012.....	120

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Perfil económico y comercial de Colombia.....	Anexos
Tabla 2: Perfil económico y comercial de Estados Unidos.....	Anexos
Tabla 3: Exportaciones e Importaciones Colombianas a 2012	22
Tabla 4: Colombia, balanza comercial según grupos económicos y principales países	29
Tabla 5: Comportamiento de las exportaciones e importaciones de Colombia (2013).....	37
Tabla 6: Indicadores de crecimiento de Estados Unidos	41
Tabla 7: Colombia, balanza comercial con Superávit para los años 2011,2012 y 2013	42
Tabla 8: Exportación de servicios según agrupación CABPS.	Anexos
Tabla 9: Exportación se servicios según agrupación CABPS.....	50
Tabla 10: Exportación se servicios según agrupación CABPS (3 rubros).....	51
Tabla 11: Servicios exportados desde el periodo del año 2010 hasta el 2012	51
Tabla 12: Exportaciones de servicios según principales CABPS y países.....	52
Tabla 13: Exportaciones de servicios según modos de suministro y agrupaciones CABPS.....	53
Tabla 14: Turismo en Colombia	117

GLOSARIO

- Turismo de salud

El turismo de salud es una actividad mediante la cual las personas viajan de su lugar de origen a otros países con el fin de someterse a tratamiento médicos y al mismo tiempo conocer los lugares turísticos de los países visitados; el turismo de salud no es BPO de servicios de salud.

- Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), *“el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.”* (Organización Mundial del Turismo (OMT), 1994).

- Proceso de internacionalización

Es el proceso en cual se logra la exportación, sea una exportación ocasional o de carácter regular.

- Tratado de libre comercio

Consiste en un acuerdo comercial bilateral o por región, con el objeto de diversificar mercado y aumentar la participación del mismo en los países participantes.

- Estrategia

La palabra estrategia proviene de la palabra griega *strategos* (jefes del ejército). Este término fue comúnmente usado en operaciones de guerra principalmente y ahora es usado en las actividades de negocios y otras actividades humanas. La estrategia es la adaptación a un entorno cambiante a través de los recursos y habilidades disponibles, evaluando situaciones de riesgo y oportunidades en dirección a cumplir la meta y objetivos propuestos.

- Sector de servicios

Son todas las actividades terciarias. Este sector provee todo tipo de servicios al mercado objetivo; no produce bienes de carácter tangible.

- Sectores de clase mundial: sectores que tienen una demanda alta en la economía global y donde Colombia tiene la oportunidad de crecer.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo, analizar el proceso de internacionalización del Turismo en Salud en Colombia bajo el marco del tratado de libre comercio con Estados Unidos. De esta manera, se logrará entender no solamente los retos que las grandes empresas, Pymes y el gobierno deben enfrentar para ser más competitivos sino también los factores internos y externos que afectan al sector del Turismo en Salud en Colombia a corto, mediano y largo plazo bajo el marco del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos.

También se identifican oportunidades de negocio con Estados Unidos, estrategias diferenciadoras para dicho sector y planes de acción que aumenten la productividad del país, generando conocimiento nuevo y aprendizaje no solamente para los colombianos sino para toda aquella persona que reconoce que la única manera para que un país salga adelante, es brindando mejores oportunidades a sus habitantes. Para analizar, como es el proceso de internacionalización del Turismo en Salud en Colombia, se estudian los antecedentes y la historia de dicho sector, sus principales características, los progresos que ha obtenido a lo largo de los años, sus fortalezas y debilidades y sobre todo lo que está pasando en la actualidad con este sector, es decir, su “Estado del arte”, para así, realizar proyecciones a largo plazo visualizando lo que podría pasar con este sector y por consiguiente para la economía del país.

Finalmente, ésta investigación brinda un panorama actual del sector de turismo de salud en Colombia, proyecciones estimadas acerca del crecimiento del sector del turismo en salud en Colombia, identifica oportunidades de negocios, alianzas estratégicas para el sector y analiza el sector de turismo de salud bajo el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos a través del análisis DOFA, con el fin que el sector de turismo de salud sea un sector de talla mundial.

Palabras Clave

- Turismo de salud y el Turismo
- Proceso de internacionalización
- Tratado de libre comercio
- Estrategia
- Sector de servicios y Sectores de clase mundial

ABSTRACT

This research aims to analyze the process of internationalization of Health Tourism in Colombia under the framework of the Free Trade Agreement with the United States. Thus, for this to be achieved not only there are challenges that large companies, small and medium enterprises and the government need to understand, such as being more competitive, but also the internal and external factors affecting the health tourism sector in Colombia in the short, medium and long term under the framework of the Free Trade Agreement with the United States should be taken into account.

It also identifies business opportunities with the United States for that sector differentiating strategies and action plans to increase the country's productivity, generating new knowledge and learning not only for Colombia but for anyone who recognizes that the only way for a country to succeed, is to provide better opportunities for its inhabitants. To analyze the process of internationalization of Health Tourism in Colombia, it explores the origins and history of this sector, its main features, the progress that it has achieved over the years, its strengths and weaknesses and above all what is happening today with this sector, its "State of the art"; thus, to perform long-term projections visualizing what could happen with this sector and hence with the economy of the country.

Finally, this research provides a current overview of the health tourism sector in Colombia, estimated projections about the growth of this sector in Colombia, it identifies business opportunities, strategic alliances for the sector and analyzes the health tourism sector under the Free Trade Agreement with the United States through the SWOT analysis in order for the health tourism field to become a world class sector.

Key Words

- Health Tourism and Tourism
- Internationalization Process
- Free Trade Agreement
- Strategy
- Industry services sector and world class sector.

INTRODUCCIÓN

Con la entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio entre Colombia y Estados Unidos, la dinámica y la estructura de la economía y comercio del país se ve sujeta a cambios, obligando a desarrollar estrategias que permitan afrontar los nuevos retos que se presentan.

Esta investigación tiene como interés principal analizar el impacto que genera el tratado de libre comercio firmado entre Colombia y Estados Unidos sobre el sector de turismo en salud en el país y el proceso de internacionalización de este mismo. También, permitirá entender los retos que las grandes empresas, Pymes y el gobierno deben enfrentar para ser más competitivos y los factores internos y externos que afectan al sector del turismo en salud en Colombia a corto, mediano y largo plazo bajo el marco del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos. También, se identificarán oportunidades de negocio con Estados Unidos, estrategias diferenciadoras para el sector estudiado y planes de acción que aumenten la productividad del país, generando conocimiento útil, aprendizaje y un impacto positivo en el nivel de desarrollo del mismo.

En esta investigación, los objetivos que permiten el desarrollo de la misma son: estudiar el desarrollo del sector del turismo en salud en Colombia, determinar y analizar las estrategias que se podrían aplicar en el sector del turismo en salud en el país para su mejoramiento y posicionamiento como un sector de talla mundial, inferir y analizar los factores positivos y negativos del proceso de internacionalización del sector de turismo en salud bajo el TLC con Estados Unidos, e identificar las oportunidades de negocios que hay entre Colombia y Estados Unidos en este sector y posiblemente en otros.

Finalmente, la metodología aplicada será la de investigación documental tipo informativa; esta es ideal porque brinda las herramientas para estudiar, analizar y concluir información obtenida del sector de turismo en salud en Colombia y su proceso de internacionalización, ampliando y diversificando el conocimiento y proponiendo nuevas ideas.

1. DESARROLLO DEL SECTOR DEL TURISMO EN SALUD

1.1. Historia del sector del turismo

Para entender el sector de turismo en salud es indispensable partir del primer concepto que se abordará en este trabajo: el turismo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), *“el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.”* (Organización Mundial del Turismo (OMT), 1994). Se evidencia que existe un desarrollo y crecimiento notable de actividades que impulsan y desarrollan el turismo a través de toda la historia, iniciando desde el imperio Romano en donde los ciudadanos viajaban a villas de verano para descansar y apartarse del ruido de las ciudades; seguidamente en la época de la Ilustración, las clases pudientes realizaban viajes por motivos culturales (Grand Tour) pero fue entonces hasta los cincuenta que el turismo logra su auge y crecimiento gracias a nuevos sistemas de transporte como lo fue el avión, la consolidación de vacaciones pagadas y al hecho de disponer más tiempo libre en países con un alto desarrollo industrial y económico.

Por otro lado, debido al incremento de las relaciones comerciales entre países (mercados mundiales), se presenta un incremento en los desplazamientos o traslados por razones de negocios o estudios profesionales, esto, permite inferir que existe una necesidad en el mercado de tener los suficientes medios y elementos para desplazarse de un lugar a otro y los nichos de mercado que se pueden identificar son los siguientes: estudiantes o profesionales que desean realizar sus estudios en otras partes del mundo, profesionales que viajan por negocios, personas que desean realizarse tratamientos de salud, personas que viajen en calidad de turistas, entre otros.

Ahora, todo consumidor necesita de ofertas especiales para aumentar su consumo y atraktividad por el bien o el servicio que se está ofreciendo, por tanto, las empresas y los gobiernos deben trabajar unidos para suplir las necesidades de los consumidores con ofertas que suplan sus necesidades en el tiempo, momento y lugar correcto. Es por eso, que el desarrollo de ofertas competitivas para el mercado dentro del sector de turismo es bastante complejo, no solamente

por su gran diversidad sino por la cantidad de agentes y sectores económicos que se deben involucrar de la mejor manera para impactar en el consumidor y en el desarrollo del sector a largo plazo. En este sentido y para lograr lo anterior, en Colombia se trabaja con el Ministerio de Comercio Industria y Turismo para el desarrollo, análisis e implementación de cualquier proyecto que beneficie al país en materia de comercio, turismo e industria, al igual que con Proexport, entidad encargada de la promoción del turismo, la inversión extranjera y la promoción de exportaciones; también, con Ministerios del Gobierno, con la ANDI, con el Gobierno colombiano (bajo políticas de desarrollo, productividad, competitividad e innovación) y con entidades de carácter privado o público, manteniendo equipos de trabajo con metas y visión a largo plazo para aumentar el desarrollo del país y productividad de Colombia y en este caso, el del sector del turismo en salud.

Al igual que como se analiza el turismo en el trabajo de “La introducción al turismo”, se está de acuerdo que si Colombia se centra en el sector del turismo y en el del turismo de salud y logra posicionarlos como sectores de talla mundial, los beneficios serán los mismos beneficios que se presenta en esta investigación ya que “ el turismo *se ha considerado generalmente como una exportación de una región o nación hacia el lugar de destino (país receptor, lugar acogida), en el que se genera renta, se favorece la creación de empleo, se aportan divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos, se aumentan los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial*” (Sancho,2010, p16);de esta manera, la actividad turística es una actividad que genera valor agregado, dejando como resultado altos márgenes de utilidad en la región receptora y fomentando su desarrollo a corto, mediano y largo plazo. Por ende, cuando un país invierte en actividades turísticas competitivas automáticamente está generando riqueza para la nación y para sus habitantes, ya que estas actividades permiten generar un flujo de efectivo considerable que impacten otros sectores de la actividad económica y generen un crecimiento total de la economía y del sector turístico.

Lo anterior es conocido como el efecto multiplicador, el cual se muestra desde la perspectiva del turismo, a continuación:



Figura 1. El Efecto Multiplicador desde la perspectiva del Turismo

Fuente: Papers of Tourism n. °16, p.19, (Agosto 2013).

Se analiza que el efecto multiplicador desde la perspectiva del turismo, permite que exista una cadena en la que el pago de bienes y servicios domésticos, los pagos al sector público, los salarios, intereses, beneficios e importaciones mantengan un flujo constante de entrada de ingresos debido a que el flujo de turistas, genera un incremento en todos los factores anteriores con el fin de equilibrar la dinámica del mercado. En el largo plazo aumentaran las ganancias y el crecimiento del país se reflejara en una mayor estabilidad económica del mismo, pues los turistas continuaran generando el “efecto multiplicador” bajo estrategias que permita atraerlos.

1.2.Historia del Sector de Turismo en Salud en Colombia

El turismo presenta diferentes grados de desarrollo dependiendo del país en donde se analice. Debido a factores políticos, sociales, ambientales, culturales y económicos que pueden impulsarlo o detenerlo como sector estratégico y de talla mundial.

En Colombia se desea desarrollar estratégicamente y posicionar el sector del Turismo y el Sector del turismo en salud como sector de talla mundial, ya que por el comportamiento del mercado se ha detectado consumidores con necesidades insatisfechas y oferentes con servicios y productos de la más alta calidad. Para este estudio se tomaran como guía algunos de los factores que inciden en el desarrollo del turismo según la Secretaria General de Turismo y de los cuales

vale la pena destacar a continuación, pues serán la guía también, para analizar el Sector del Turismo en Salud en Colombia :

- Grado de desarrollo y crecimiento económico
- Renta disponible de la población
- Tiempo de ocio
- Aspectos demográficos (diferencias en la edad media de la población, en el tamaño de la misma, etc.)
- Entorno político
- Nivel general de educación
- Grado de desarrollo tecnológico, etc.

Estos factores generan interrelaciones entre sí provocando que cualquier cambio en uno, provoque resultados significativos a corto, mediano y largo plazo en el mismo factor o en otros factores, lo que llamaría el pensamiento estratégico: “el efecto mariposa”, descubierto por Edward Lorenz y el cual propone que las más mínima variación de las condiciones iniciales de un proceso puede producir una transformación incremental del mismo. En tanto, se infiere que los factores que inciden en el desarrollo del turismo en salud con la más mínima variación de sus indicadores o condiciones, producirán una transformación incremental para el país (factores que inciden en el desarrollo del turismo); transformación que puede ser positiva o negativa en un determinado periodo. Por otro lado, el desarrollo del sector del turismo en salud depende también del desarrollo del sector del turismo, por lo que al mejorar e impulsar dicho sector, la meta de posicionar el sector de turismo en salud como sector de talla mundial, a largo plazo se logrará.

Para entender el entorno del turismo y del turismo en salud en Colombia y su impacto bajo el TLC con Estados Unidos, se anexa una tabla resumen de sus perfiles como país al igual que su respectivo análisis y seguido a esto, se analizan los factores que inciden en el desarrollo del turismo de acuerdo a la Secretaria General de Turismo.

Colombia

Colombia es un país que se encuentra rodeado de una gran diversidad en recursos naturales, en flora y en fauna exótica que posicionan al país como lugar atractivo para viajar, invertir y conocer su cultura y estilos de vida. Su gastronomía varía según la regional en donde se encuentre pero los platos más sobresalientes de la cálida cultura colombiana son: el ajiaco santafereño, la bandeja paisa, el mondongo, el sancocho de gallina, el cocido, la cazuela de mariscos, el caldo de costilla, el champús valluno, la lechona, la ternera a la llanera, la mojarra frita, entre otros ,y, en cuanto a los exquisitos postres que no pueden faltar en la mesa colombiana están los siguientes: leche asada, cuajada con melado, arroz con leche, natilla, buñuelo, islas flotantes, dulce de brevas y quesadilla al horno. Se destaca también, la cultura colombiana, la cual se caracteriza por su calidez, su amabilidad, su alegre personalidad, permitiendo al extranjero sentirse como en casa; he ahí la iniciativa que impulso Proexport para posicionar a Colombia como país turístico, a través de la frase: “ el único riesgo es que te quieras quedar”.

- Perfil económico y comercial de Colombia (Tabla 1)

La capital de Colombia es la ciudad de Bogotá D.C, la moneda nacional es el peso, “la población a términos del 2012 fue de 46.581.823 habitantes, el PIB corriente a 2012 fue de USD 366.020,0 millones, el PIB per cápita (PPP 2012) fue de USD 10.791,7, el crecimiento del PIB real (2011 y 2012) fue de 6,6% y 4,0% y el IED en la República de Colombia (2012) fue US\$ 15823,0 millones” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2013), Perfiles por país).

En el comercio bilateral, las principales exportaciones se centran el petróleo (43,9%), las hullas (12,1%), el petróleo refinado (7,7%), el oro(5,6%),, el café y sus derivados(3,3%), y las flores(2,1%); los destinos de estas exportaciones se dirigen a: Estados Unidos(36,5%), China(5,5%) y España(4,9%). En las importaciones, los productos que sobresalen son: el petróleo refinado(9,6%), los automóviles de turismo(4,8%), las demás aeronaves, vehículos espaciales, de lanzamiento y suborbitales(1,85%),, teléfonos(3,3%), procesadores de datos(2,7%), y medicamentos(2,0%); los orígenes de las mismas provienen de Estados Unidos (24,1%), China(16,6%) y México(10,9%).

La inversión directa de Colombia en el mundo, durante el periodo comprendido del 2001 al 2012 fue de 88.871,7 millones US\$, mientras que la inversión del mundo en Colombia para el mismo periodo comprendido fue de 29.354,3 millones US\$; se considera que Colombia está invirtiendo más en el exterior que lo que los otros países invierten en el país, por lo que impulsar y desarrollar sectores de la economía con valor agregado se recomienda para aumentar la inversión extranjera en la economía. Así mismo, es importante que el país invierta en el mejoramiento de su Industria, desde la entrada del input para la generación del producto o servicio hasta la salida del output y el seguimiento de las relaciones creadas entre los clientes y los socios comerciales.

El sector del turismo muestra un panorama positivo para el país, el cual puede ser aprovechado para su desarrollo e impulso y también posicionarlo como sector de talla mundial. Lo anterior se basa en las estadísticas de entrada y salida de viajeros que llegan a Colombia y salen de la misma; la llegada de viajeros extranjeros del mundo y Colombia en el 2011 fue de 1.496.401 personas y en el 2012 fue de 1.591.120 personas, en tanto, existe un incremento en 94.719 de personas que es positivo para el país, permitiendo aumentar la dinámica de la economía e impactar otros sectores de la industria, pues, los turistas aumentan la inversión en el país, el consumo, el gasto y por ende el producto interno bruto aumenta su nivel. Se estudia, que es muy importante conocer el propósito del viaje de los turistas y los lugares que decidirán conocer en su instancia, ya que, al conocer sus necesidades el Gobierno en conjunto con los Ministerios, trabajaran para ofrecer los mejores productos y servicios del país y en este caso, para ofrecer los mejores servicios de salud. También se observa que los datos son suministrados por el departamento de Migraciones de Colombia, por lo que se infiere que el desarrollo del sector de turismo en salud podría ser impulsado también, por los colombianos o personas que quieran radicarse en el país; de esta manera se aborda un mercado nacional e internacional.

Finalmente , el comercio de servicios de Colombia se centra en el transporte, los viajes, la comunicación, la construcción, los seguros, servicios financieros, informática e información, regalías y derechos de licencia, otros servicios empresariales, servicios personales, culturales y recreativos, servicios del Gobierno, entre otros (Tabla1).Lo anterior, sigue siendo un punto competitivo en Colombia que a largo plazo puede generar riqueza para el país si, desde el presente se apoya la calidad y el mejoramiento de estos servicios; para posicionar el sector del

turismo en salud contar con vías y accesos al sistema de transporte en el país y con la capacidad de suplir la demanda e ir acorde a los sistemas de transporte de talla internacional, indudablemente, mejoraría el número de turistas que visitan al país.

Los turistas necesitan tener acceso y conocimiento de las vías de transporte que componen a un país y si existe un sistema cuya infraestructura está diseñada para minimizar cualquier riesgo que ellos puedan tener en su instancia, genera mayor confianza y credibilidad; que en poco tiempo, se transmitirá de persona a persona como se conoce en el mercadeo: “la publicidad de voz a voz”, incrementando el deseo de visitar a Colombia e impulsando la economía y dinámica comercial con otros socios estratégicos. Segundo, tener un sistema organizado y competitivo de transporte permite que los viajeros planeen sus viajes y conozcan más de lo que estaban dispuestos, ya que tienen las herramientas y la facilidad para llegar a cualquier lugar de Colombia si la infraestructura vial lo permite así. Como análisis adicional, se resalta cómo el sector del turismo en salud está relacionado con el sector del turismo y como el comercio de servicios que posee en la actualidad el país está interconectado a tal punto que cualquier cambio, que exista en las importaciones de transporte, de viajes, de comunicación, de construcción entre otros, puede impulsar o detener el desarrollo de estos dos sectores.

Se propone, comerciar con servicios altamente competitivos en cada negociación con el fin de incrementar los niveles de desarrollo del sector del turismo y del sector del turismo de salud en Colombia, generando, que los otros países y en especial los turistas vean al país como destino Latinoamericano único y ejemplar en sus prácticas de desarrollo para la competitividad (Tabla 1) y para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

- Perfil económico y comercial de Estados Unidos (Tabla 2)

La capital de Estados Unidos es Washington D.C, la moneda nacional es el dólar estadounidense, “la población a términos del 2012 fue de 314.281.098 habitantes, el PIB corriente a 2012 fue de USD \$ 15.684.750 millones, el PIB per cápita (PPP 2012) fue de USD49.922,0, el crecimiento del PIB real (2011 y 2012) fue de 1,8% y 2,2% y el IED en la República de Estados Unidos (2012) fue US\$ 167.620,00 millones” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2013), Perfiles por país).En el comercio bilateral, las principales exportaciones se centran en el petróleo

refinado (6,6%), Automóviles de turismo (3,5%), partes de vehículos (2,7%), circuitos electrónicos (2,2%), oro (2,2%), teléfonos (1,9); los destinos de estas exportaciones se dirigen a: Canadá (15,8%), México(11,3%) y China(8,7%). En las importaciones, los productos que sobresalen son: el petróleo crudo (13,8%), los automóviles de turismo (6,4%), petróleo refinado (4,0), procesadoras de datos (3,7%), teléfonos (3,5%), partes para vehículos (2,5%); los orígenes de las mismas provienen de China (19,0%), Canadá (14,6%) y México (12,0%).

La inversión directa de Estados Unidos en Colombia durante el periodo comprendido del 2001 al 2012 fue de 9.921,8 millones US\$, mientras que la inversión del Colombia en Estados Unidos para el mismo periodo comprendido fue de 5.982,7 millones US\$; se considera que Estados Unidos es un socio estratégico para Colombia y lo seguirá siendo, pues gracias a sus inversiones genera un aumento en la dinámica económica del país y en el desarrollo de los sectores de la industria colombiana, también, Estados Unidos constituye un modelo de ejemplo en mejores prácticas aplicadas a su Industria debido a que cuenta con industrias fuertes que promueven el mejoramiento, el servicio y la calidad en un modelo de desarrollo perdurable y sostenible, lo que al desarrollar programas de apoyo con este país para impulsar en este caso el sector de turismo en salud en Colombia permitiría no solo que se aumenten los vínculos comerciales entre los dos países y que se posicione el sector de turismo y de turismo en salud sino también, que se opere ahora bajo un marco de desarrollo sostenible y mejoramiento continuo de los procesos en todo momento.

El sector del turismo muestra un panorama alentador para el país, el cual puede ser aprovechado para su desarrollo y también para el desarrollo del turismo en salud, ya que es evidente que sin la promoción y el desarrollo competitivo del turismo, la entrada de viajeros a Colombia no será la misma, dejando espacio así a que otros competidores de otros países ganen más liderazgo y espacio en el mercado. Las estadísticas de entrada de viajeros que llegan de Estados Unidos fue de 328.663 personas en el 2011 y para el mismo periodo la llegada de viajeros del mundo fue de 1.496.401 personas, en el 2012, la llegada de estadounidenses fue de 328.949 personas y la llegada de viajeros del mundo para el mismo periodo fue de 1.591.120 personas, por tanto, la llegada de viajeros que provienen de Estados Unidos muestra un relativo crecimiento en 286 personas más, lo que muestra que existe un vínculo cercano entre los dos países permitiendo que se generen estrategias que impulsen el turismo de los mismos, beneficiando la dinámica del

comercio y abriendo la posibilidad de identificar nuevas oportunidades de negocio o impulsar otros sectores de la industria gracias al Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos. En términos de participación total, la llegada de viajeros a Colombia en el 2011 represento el 21,96% y en el 2012 tuvo una participación del 20,6%.

En tanto, el comercio de servicios de Estados Unidos se centra en el transporte, los viajes, la comunicación, la construcción, los seguros, servicios financieros, informática e información, regalías y derechos de licencia, otros servicios empresariales, servicios personales, culturales y recreativos, servicios del Gobierno, entre otros (Tabla 2); se destaca que el mayor comercio de servicios se encuentra en los viajes, con un valor de 91.824,7 USD millones, representando una oportunidad comercial para Colombia, ya que, se analiza que existe un mercado en Estados Unidos que destina una parte de sus ingresos en viajar lo que beneficia al sector de turismo y al sector de turismo en salud, pues son sectores que deben ser desarrollados mutuamente con el fin de obtener un mayor beneficio que si se desarrollan y trabajan por aparte. Se esperaría generar como se conoce en el holismo, un resultado equivalente al aplicado a “la suma de las partes es mayor al todo”.

Por tanto, Estados Unidos representa un mercado potencial y atractivo para Colombia porque es un país que tiene un mercado que invierte en viajes y Colombia, es un destino considerado en las alternativas de las personas por conocer. Segundo, se mantiene relaciones comerciales con este país que han beneficiado el comercio bilateral de Colombia, gracias a las exportaciones e importaciones con Estados Unidos, beneficiando la economía colombiana y su posicionamiento a largo plazo como potencia Latinoamericana. Por último, Estados Unidos tiene la posición séptima (Tabla 2) en el índice global de competitividad 2012-2013, por lo que los procesos, el Know How y los resultados de sus negocios permiten indagar que la Industria de Estados Unidos se basa en el mejoramiento continuo de sus procesos y de sus prácticas, lo cual, es importante para la Industria Colombiana, ya que puede mejorar su economía a través del aprendizaje y del apoyo de buenas prácticas que tiene Estados Unidos; al analizar la figura 2, los resultados muestran que Estados Unidos invierte en tres grandes sectores de la economía colombiana, los cuales son: el sector de la industria, el sector del comercio, el sector del transporte y el sector inmobiliario, generando que existan movimiento de flujos de efectivo constante que aumenten la

dinámica , fortalezcan la economía colombiana y consoliden las relaciones bilaterales a largo plazo con Estados Unidos.

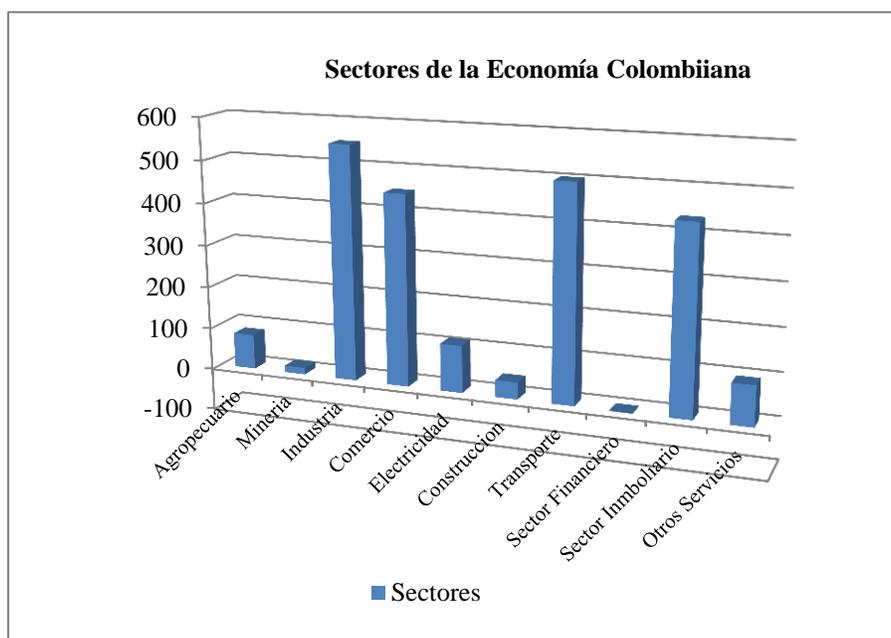


Figura 2. Registros de la inversión extranjera de Estados Unidos en Colombia

Fuente: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, (Octubre 2013).

1.3. Factores que inciden en el desarrollo del turismo en Colombia

Según el informe de la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI) “Colombia un nuevo país”, se analiza que en la última década se han producido transformaciones importantes para Colombia en el ámbito social, económico y político y que a continuación se nombran:

- “El país pasó de un PIB de menos de US\$100,000 millones en el 2000, a cerca de US\$370,000 millones en la actualidad;
- mientras que hace doce años a cada colombiano le tocaban US\$2,500, hoy le tocan alrededor de US\$8,000 al año;
- multiplicó por seis su comercio exterior, hasta cifras cercanas a US\$120,000 millones;
- incrementó su IED de US\$2,400 millones, a más de US\$15,000 millones;

- logró llevar su tasa de desempleo a un dígito, cuando a comienzos de la década se acercaba al 20%;
- y hoy podemos hablar de un nivel de pobreza del orden del 30%, cuando hace unos años superaba el 50%, y contamos con una cobertura casi universal en salud.
- El crecimiento del país también se ha reflejado en los ingresos de la Nación. Mientras que en el 2000 los ingresos de la Nación alcanzaban US\$24,238 millones, en el 2013 se prevé que alcancen US\$101,507 millones.
- El incremento en los ingresos de la Nación representa una mayor capacidad de gasto, lo que inevitablemente ha mejorado las condiciones de vida de los colombianos, más si se tiene en cuenta que 1 de cada 2 pesos de ingreso se destinan a protección social, educación y salud, lo que equivale a cerca de 13 puntos del PIB en gasto social.
- Esta mayor generación de ingresos, sumada al mayor control de los gastos, han permitido que el país tenga un mejor manejo de sus finanzas, pasando de un déficit fiscal de -2.9% del PIB en el 2000, a -1,2% del PIB en el 2013, una situación muy diferente a la de países como Estados Unidos (-7.3%) o España (-5.7%), por citar algunos casos.
- También en los niveles de deuda se presentan buenos resultados, mientras que en el 2000 la deuda bruta del país equivalía a 36.6% de su PIB, en el 2013 se espera que llegue a 32.2%. También en este punto el país se muestra sólido al compararlo a nivel internacional, citando los mismos ejemplos se tiene en Estados Unidos la deuda bruta alcanzará el 111.7% del PIB en el 2013, mientras que para España será de 96.9%”.
- Colombia disminuyó su pobreza en más de 20 puntos. Un país donde hace sólo diez años, 50 de cada 100 colombianos era pobre, y hoy son 32 de cada 100. Es decir, logramos sacar de la pobreza a más de 7 millones de colombianos. (Colombia un nuevo país, 2013, Informe de la ANDI).

Una vez contextualizada la situación del país a nivel general, se puede entrar a analizar los factores que inciden en el desarrollo del turismo en Colombia a nivel educativo, en el grado y desarrollo tecnológico, a nivel político, en el tiempo de ocio y en el grado y desarrollo económico.

- Entorno educativo

La educación en Colombia se basa en un sistema en el cual toda aquella persona que desea estudiar y adquirir un conocimiento a nivel académico o profesional lo pueda hacer. El gobierno dispone de un nivel educativo bajo un sistema público y un sistema privado de educación, los cuales están enteramente a disposición tanto de los colombianos residentes en el país como los que se encuentran en el extranjero, al igual que brinda la posibilidad a personas extranjeras de realizar estudios en el país. El desarrollo de educación en conjunto con la creación de planes que permitan generar conocimiento y salir de la analfabetización que se vive aún en algunos departamentos del país, es controlado por el Gobierno (presidencia y vicepresidencia), el Ministerio de Educación y con el apoyo continuo de otros Ministerios como: el Ministerio del Trabajo, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Cultura entre otros.

Ya que la estructura de la educación que opera en un país marca la diferencia en el desarrollo del mismo y cuando se tiene una mano de obra calificada y altamente profesional la competitividad del país a nivel internacional y nacional aumenta, a continuación, se muestra la estructura de la Educación Superior colombiana para entender y comprender el panorama educativo del país:

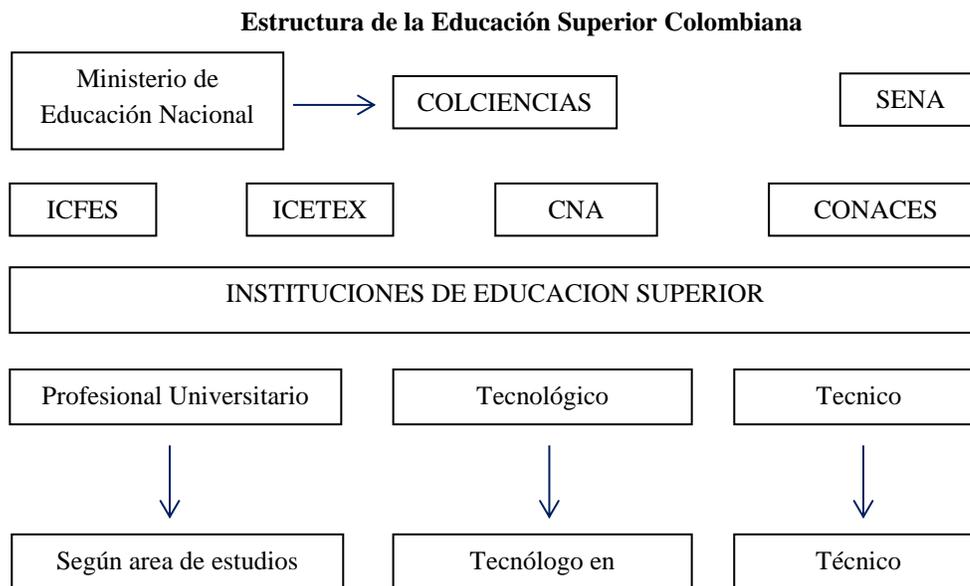


Figura 3. Estructura de la Educación Superior en Colombia
 Fuente: Ministerio de Educación, (Octubre 2013)

Se toma el ranking mundial de educación publicado en el año 2012, para entender el nivel y grado de desarrollo de la educación que se tiene en el país, en los resultados del ranking se identifica que Finlandia encabeza el ranking educativo y Argentina lo cierra. La publicación del diario La Prensa, permite analizar que Finlandia encabeza el ranking educativo y Argentina lo cierra, al igual que México y Brasil quedan en las últimas cinco posiciones según la entidad educativa Pearson.

“De acuerdo al ranking internacional, que combina resultados de exámenes, número de matriculados en universidades e índices de graduados entre 2006 y 2010, Finlandia cuenta con el mejor sistema educativo del mundo, seguido por los países asiáticos de Corea del Sur, Hong Kong, Japón y Singapur, y del Reino Unido, elogiado por su alto nivel de rendimiento y calificaciones, en el séptimo lugar se ubicó Holanda, delante de Nueva Zelanda, Suiza, y Canadá, este último que quedó en el décimo puesto y en los últimos cinco lugares de la tabla figuran Argentina (en el puesto 35), Colombia (36), Tailandia (37), México (38), Brasil (39) e Indonesia (40)” (Diario La Prensa, 2012, Encuestas). De esta clasificación se concluye y se está de acuerdo con la misma publicación, que un sistema educativo es exitoso siempre y cuando el Gobierno destine un presupuesto importante para impulsar la educación de su país, al igual que la creación de una cultura ciudadana en la que los procesos de aprendizaje sean apoyados y motivados por los mismos residentes.

Por otro lado, se analiza que Colombia presenta vacíos a nivel educativo frente a otros países Latinoamericanos, de Europa y Norte América, generando que el recurso humano más valioso que tiene su país, el cual es su gente, migre a otros países en busca de mejores oportunidades a nivel educativo y por ende a nivel laboral, estilo y calidad de vida; lo anterior, a largo plazo generara más pobreza y diferenciación social en el país que deteriora la economía y aumenta los índices de inseguridad. También, es indispensable que las instituciones y los programas que fomentan el desarrollo de la educación en Colombia (a nivel privado o público) aumenten la accesibilidad para todas las personas que deseen estudiar, quitando cuellos de botella presentes e incrementando la cantidad de subsidios, becas y oportunidades para estudiar sin impedimento alguno; al igual que se amplia y se fomenta la accesibilidad a la educación a través de una institución privada o pública, es necesario que los programas que ofrecen las mismas

instituciones sean programas certificados o acreditados a nivel internacional, pues, es de esta manera que Colombia podrá entrar a competir en el mercado internacional de la educación.

- Desarrollo y grado tecnológico

Colombia cuenta con el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (COLCIENCIAS), el cual bajo el Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico Industrial y Calidad busca fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCT), “ mediante el fomento de la investigación aplicada para la solución de problemas empresariales, la transferencia de conocimiento para la modernización y la transformación de la industria manufacturera (continua y discreta) a partir del desarrollo de proyectos de innovación y desarrollo tecnológico en el marco de la alianza universidad - empresa - estado.

Las razones fundamentales que inspiran el desarrollo del Programa, están enmarcadas en la transformación productiva a través de la incorporación de valor en el desarrollo de procesos, bienes, productos y servicios, generados a partir del uso y la aplicación del conocimiento en la solución y mejoramiento del quehacer empresarial y el fortalecimiento del capital humano entre los diferentes actores del SNCTI.

Líneas de Acción:

Infraestructura para la industria, es decir, Diseño en: Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Naval, logística y transporte

- Transporte y logística
- Química
- Tecnologías limpias
- Agroindustria: Biotecnología, Alimentos y bebidas
- Seguridad
- Aplicación de TICs para la industria
- Mecatrónica, robótica y automatización
- Uso racional y eficiente de la energía, uso de otras alternativas de energía para la industria
- Desarrollo de Prótesis, Medicamentos, Nutrientes

- Desarrollo y aplicación de nuevos materiales y productos para la industria con criterios de sostenibilidad
- Uso racional y eficiente de materias primas en la industria
- Nuevas fuentes y tecnologías con materiales renovables
- Bienes y Servicios Sector Eléctrico
- Fibras textiles y confecciones
- Servicios de TI & Software
- Cosméticos
- Autopartes

En tanto, Colombia cuenta con un Sistema Nacional que apoya e impulsa el desarrollo tecnológico a través de políticas estratégicas, las cuales permiten planear y llevar a cabo los planes que impulsan el desarrollo en materia de tecnología e innovación industrial, generando mayor crecimiento económico y valor agregado en los diferentes sectores de la industria colombiana, bajo el marco del Plan Estratégico del Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico, Industrial y Calidad 2005-2015, Innovación y Desarrollo Tecnológico Empresarial Colombiano en un Contexto de Globalización, Bases para una Política de Promoción de la Innovación y el Desarrollo Tecnológico en Colombia” (Colciencias,2013, Desarrollo Tecnológico e Innovación Industrial).

- Entorno político

De acuerdo a una publicación de la revista Dinero, la relativa estabilidad que se ha presentado en la economía del país puede presentar variaciones con el tiempo que incrementen el riesgo de las inversiones, afectando así, el desempeño del mercado; lo anterior, según el vicepresidente de Administración de Portafolios del Grupo Bancolombia, Felipe Gómez Bridge, tendría su origen en el clima político que se pueda presentar en Colombia y en otras partes del mundo.

Debido a que es un año preelectoral se estima que el PIB podría incrementar su valor, gracias a las inversiones provenientes del Gobierno basadas en un año previo a las próximas elecciones presidenciales; para el 2013 se espera que el crecimiento de la economía colombiana se encuentre cercano a un 4,5%. El lado positivo de esto, es que las inversiones se reflejaran en el sector de la construcción como: en la entrega de viviendas del Gobierno Central, en obras

públicas, en proyectos de inversión de Ecopetrol, mantenimiento de las inversiones en sector minero-energético y también en el sector financiero con bajas tasas de interés.

Por otro lado, “no descarta que al ser 2013 un año preelectoral, existe una alta probabilidad de que se presenten eventos políticos que generen nerviosismo, y que hagan que el sector privado no acompañe al sector público en este boom de inversión esperado para el año. Las negociaciones de paz seguramente tomarán cada vez más protagonismo, y –como en elecciones anteriores– podrían marcar el resultado del proceso electoral. “Por lo tanto, noticias negativas provenientes de este entorno político, tendrían un impacto a la baja en las expectativas de crecimiento económico, y generarían un menor apetito por inversiones riesgosas”, explica Gómez Bridge”. (Revista Dinero, 2013)

También, es importante estar a la expectativa en materia comercial, económica y política de países como Venezuela, Estados Unidos, México y China, principalmente, ya que los anteriores podrían generar cambios en el crecimiento y niveles de inversiones que se esperan para este 2013 y para el 2014. En segunda medida, vale la pena resaltar que debido a la reforma tributaria a comienzos de este año, las inversiones en acciones se beneficiaran en los próximos periodos al igual que una disminución esperada en la inflación y un aumento en las inversiones provenientes del extranjero.

Finalmente se presenta un análisis del clima de negocios de Colombia, ya que se conoce que cuando la estabilidad política de un país es baja, casi nula, el ambiente del clima de negocios que tiene un país también se reduce; lo anterior, se sustenta en el hecho de que hay un aumento del riesgo del retorno de las inversiones que es afectado por decisiones políticas que generan incertidumbre, turbulencia, desconfianza y desaceleración de la economía de un país. Se recomienda analizar la situación política y el ambiente dentro del marco legal antes de realizar cualquier inversión en un país.

Tomando una noticia del Banco Mundial en donde se presenta un artículo acerca de Colombia y sus ciudades dentro del entorno del clima de negocios, se analiza que Manizales, Ibagué y Bogotá son las ciudades donde es más fácil hacer negocios, según el reporte Doing Business en Colombia 2013. “Estos avances tienen que ver con la disposición y buena voluntad de las ciudades a facilitar la creación de nuevas empresas y su subsistencia a largo plazo, pero también

con una serie de reformas a nivel nacional que contribuyen a este resultado. "Aquellos países que tienen buenas reglas para las empresas locales también tienen buenas reglas para las empresas extranjeras. Por lo tanto incentivan el ingreso de capitales", explica Augusto López, Director del Departamento de Indicadores Globales y Análisis del Grupo Banco Mundial." (Banco Mundial, 2013, Noticias).

En consecuencia, se observa y se analiza que Colombia está promoviendo políticas de promoción de la inversión tanto para extranjeros como para sus nacionales, con el fin de hacer crecer la industria colombiana y aumentar el desarrollo económico, político y social del país; también, el índice Doing Business 2013 sitúa a Colombia en la posición 45 de 185 países, posición que permite inferir y posicionar a Colombia como un país estable políticamente, gracias al resultado obtenido en este año.

OCDE

La organización para la cooperación económica y desarrollo, se encarga de promover políticas que mejoraran el bienestar social y económico de las personas en todo el mundo. La organización provee un fórum en el cual los gobiernos trabajan juntos para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes que se presentan en el país. Se trabaja para entender que factores conducen al cambio social, económico y ambiental, al igual que mide la productividad y el avance en temas de inversión y comercio a nivel global, esto, gracias a la comparación y análisis de cifras; cifras que permiten estimar los resultados que se puedan presentar en el futuro y a la vez establecer estándares internacionales.

Haciendo énfasis en el comunicado del Banco Mundial, se hace hincapié en el hecho que tanto el indicador de Doing Business 2013 como el aumento en más del 20% de creación de empresas "ubican a Colombia a la cabeza de los países latinoamericanos que más facilitan el trabajo de la iniciativa privada y ya muy cerca de los países de la OCDE, que reúna a las economías más desarrolladas del mundo.

"Colombia se acerca en la frontera de la medición de facilidad de hacer negocios a los países de la OCDE y ya se alejó de América Latina", asegura Mauricio Perfetti, Director del Departamento Nacional de Planeación.

“En América Latina el promedio del tiempo para hacer los trámites que se miden en el Doing Business es cerca de 50 días y en Colombia alrededor de 20 días, lo que representa un avance significativo para el país”, agregó.

El mérito no es solo de los gobiernos locales porque las ciudades colombianas incluidas en el estudio se beneficiaron de reformas a nivel nacional, como la Ley 1429 de 2010, que promueve la creación de pequeñas y medianas empresas y la generación de empleo.” (Banco Mundial, 2013, Noticias).

Alianza del pacifico

La Alianza del Pacífico es un mecanismo de integración económica y comercial entre Chile, Colombia, México y Perú. Se considera que es una de las estrategias más innovadoras de la región, debido a que es un proceso abierto y flexible, con metas claras y congruentes al modelo de desarrollo y política exterior colombiana. Ahora, constituye también, una plataforma para la promoción de las exportaciones, el crecimiento económico de las economías, la generación de empleo y el aumento de la competitividad de dichas naciones, aumentando de esa manera el bienestar.

Acuerdos comerciales de Colombia

En la actualidad Colombia tiene los siguientes acuerdos comerciales vigentes:

- Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos
- Tratado de Libre Comercio con Canadá
- Tratado de Libre Comercio con México
- Tratado de Libre Comercio con El Salvador, Guatemala y Honduras
- Tratado de Libre Comercio con Chile
- Tratado de Libre Comercio con Cuba
- Tratado de Libre Comercio con Nicaragua
- Tratado de Libre Comercio con la Unión Europea
- Acuerdo de alcance parcial con Venezuela
- Adherido a la CAN, Mercosur, CARICOM y a la EFTA.

Negociaciones de paz

Citando una publicación realizada por el periódico El Tiempo, “El Proceso de Paz en Colombia, se resume en conversaciones y diálogos de paz entre el gobierno nacional y los grupos revolucionarios con miras a acabar el conflicto armado en Colombia. El proceso de paz comienza desde la presidencia de Belisario Betancur con los acercamientos con grupos insurgentes, llevando a que la guerrilla del M-19 se desmovilizará en 1989. El proceso de Paz luego se reanudó en la presidencia de Andrés Pastrana, donde el gobierno adelanto diálogos de paz con las FARC en San Vicente del Caguán, durante la fallida zona de despeje. Durante la presidencia de Juan Manuel Santos, se reinicia el proceso de paz en Colombia, el cual comienza con los diálogos de paz que se llevarán a cabo en Oslo.” (El Tiempo, 2013, Colombia)

- Tiempo de ocio

En el 2009 la encuesta de Consumo Cultural del Dane reveló que los colombianos en su tiempo libre lo dedicaban a la vida social, al uso de medios audiovisuales como la televisión, el computador, videojuegos, entre otros y analizó que existe una preferencia por las ferias y exposiciones artesanales por encima de ir al teatro, a la opera o danza, por otro lado, la lectura no fue su indicador como punto más fuerte de la cultura colombiana, ya que los datos revelaron que por año se leen menos de 3 libros y a pesar que las personas disponen de tiempo libre no practican con frecuencia algún deporte o actividad de movimiento en la semana o fines de semana.

Tomando como referencia la encuesta de Consumo Cultural para el año 2012 y en lo que lleva recorrido para este año 2013, antes de seguir, es necesario hacer énfasis que la cobertura de la encuesta y de acuerdo al DANE (2013), presenta resultados del 2012 y estos son expandidos a las proyecciones de población del Censo de la población, también, la representatividad de la misma corresponde al total nacional, total cabeceras municipales y 6 regiones (Bogotá, Atlántica, Central, Pacífica, Oriental y Amazonia/ Orinoquia).

De la encuesta para el año 2012, se analiza que ahora en los colombianos (personas de 12 años y más) existe una gran atraktividad tanto en la presentación de música, recitales, conciertos como a la asistencia de ferias y exposiciones artesanales, seguido por el teatro, la danza y opera y finalmente en último lugar se encuentran las exposiciones, ferias y muestras de fotografía,

pintura, grabado, dibujo, escultura y artes gráficas. También en este orden de actividades, las fiestas municipales o departamentales presentan gran atraktividad, seguido por los carnavales, fiestas o eventos nacionales, cuenteros o títeres y la última posición el circo. La asistencia a cine, para el 2012, presento una participación del 31,0% (personas de 12 años a 40, revelaron la mayor asistencia) y para lo que lleva recorrido del año 2013 esta cifra se estima con el mismo valor.

La lectura, ahora se centra en las revistas más que en los libros y las personas de este grupo se encuentran en rangos de edad entre los 12 años a los 40 años. Por otro lado, en el entretenimiento audiovisual, la televisión encabeza la lista seguida por el uso de internet (descargar, escuchar música, ver películas, videos en línea, los videojuegos y por último leer revistas y periódicos en línea).

- Grado de desarrollo y crecimiento económico

Uno de los principales objetivos de Colombia en materia de política económica, radica en atraer la atención de diferentes mercados del mundo y en especial la atención del mercado estadounidense; esto será posible a través de ofertas diferenciadas de productos y servicios (servicios de salud) las cuales se destaquen por su exclusividad, calidad y precio. En consecuencia, se recomienda analizar la competencia directa de Colombia en los mercados y sectores que desea desarrollar de la economía, analizar las posibles barreras que se presenten para lograr la meta y finalmente, analizar las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas que tiene Colombia como país y como futura potencia económica en Latino América, bajo una visión de liderazgo en competitividad.

El comportamiento y desarrollo económico de Colombia en los años 2011 y 2012:

Tabla 3:

Exportaciones e Importaciones Colombianas a 2012

EXPORTACIONES

	Destinos	Productos		Total
Estados Unidos	36.50%	Petróleo crudo	44.10%	USD 60.273,6 millones
China	5.50%	Hullas- briquetas	12.10%	
España	4.90%	Petróleo refinado	7.70%	
Panamá	4.80%	Oro	5.60%	
Venezuela	4.20%	Café	3.20%	
		Flores y Capullos	2.10%	

IMPORTACIONES

	Destinos	Productos		Total
Estados Unidos	24.10%	Petróleo refinado	9.60%	USD 59.111,4 millones
China	16.60%	Automóviles de turismo	4.80%	
México	10.90%	teléfonos (incluyendo móviles)	3.30%	
Brasil	4.80%	Procesadores de datos	2.70%	
Argentina	4.10%	Vehículos para transporte de mercancías	2.60%	
		Medicamentos	2.00%	

Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (Agosto 2013).

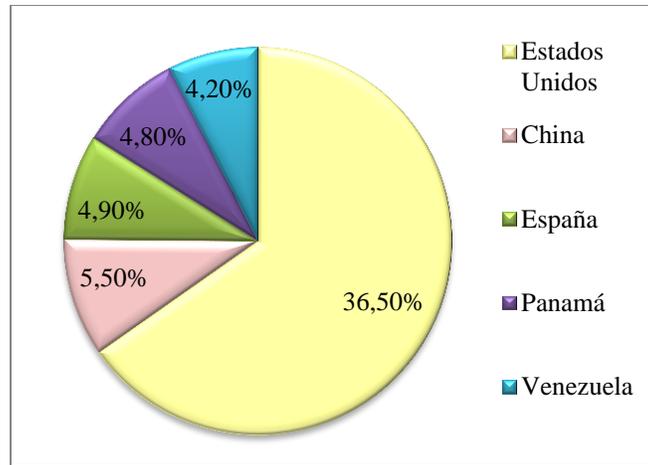


Figura 4. Destinos de las Exportaciones en el año 2012

Fuente: Propia, (Agosto 2013).

Se observa que el destino de las exportaciones al cual Colombia exporta constantemente, es a Estados Unidos con una participación de 36,50%, seguido de China (5,50%), España (4,90%), Panamá (4,80%) y Venezuela (4,20%). Estados Unidos sigue siendo un mercado importante para Colombia en la actualidad y bajo el TLC con Colombia las dos economías permitirán convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades. También, es importante conocer las necesidades de las personas que viven en Estados Unidos para exportar los productos y servicios que tendrán una ventaja competitiva difícilmente de copiar o sustituir, pues, lo que se espera en el largo plazo es mantener la dinámica de los negocios y empresas fortalecidas en las operaciones de comercio exterior.

En conclusión, al conocer las necesidades del mercado, Colombia puede entrar al mercado con ventajas competitivas y diferenciales, las cuales le ayudaran en la consolidación y liderazgo de este sector en el largo plazo; segundo, en grado de importancia los mercados más representativos en materia de exportaciones son: Estados Unidos, China y España.

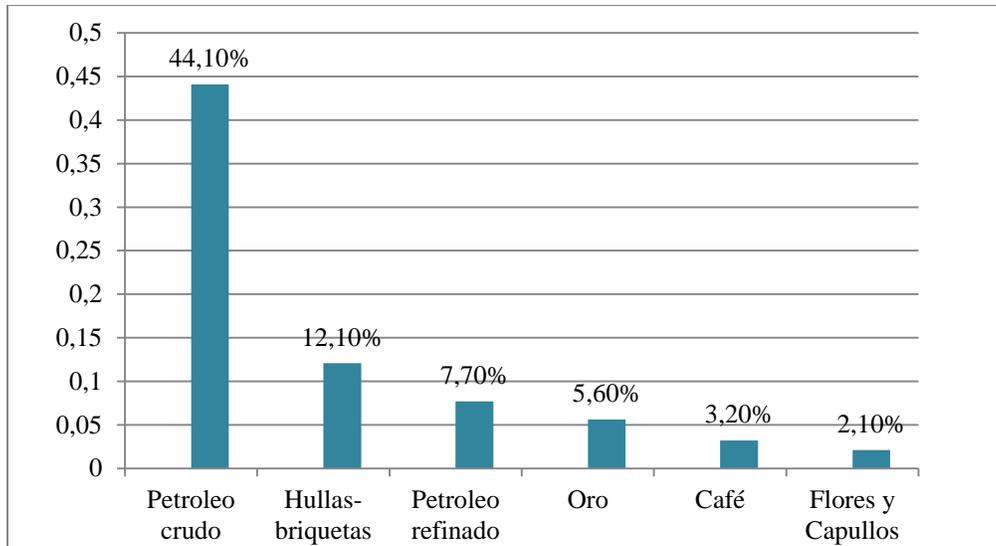


Figura 5. Principales productos exportados por Colombia en el año 2012

Fuente: Propia, (Agosto 2013).

Se analiza que los productos que presentan una mayor demanda en Estados Unidos son: el petróleo crudo, hullas briquetas, el petróleo refinado, el oro, el café, las flores y capullos. Ahora, Estados Unidos es uno de los países con mayores tasas de natalidad y número de habitantes lo que permite aumentar el mercado de oportunidades e identificar otras posibles, supliendo en gran medida los requerimientos de los estadounidenses y ahora aún más bajo el TLC con Estados Unidos.

Dado que Colombia presenta riqueza en recursos naturales, es indispensable implementar medidas que protejan los recursos y desarrollar prácticas de sostenibilidad al medio ambiente, ya que según datos aportados por el Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible, Colombia se encuentra entre los 12 países del mundo más ricos en biodiversidad (este grupo alberga el 70% de la biodiversidad mundial), también es dueña del 49% de los páramos del mundo, contiene cerca del 10 %de la biodiversidad vegetal del país y el 8 % de las especies endémicas, también posee manglares, los cuales son uno de los ecosistemas más ricos pero al mismo tiempo uno de los más frágiles del planeta.

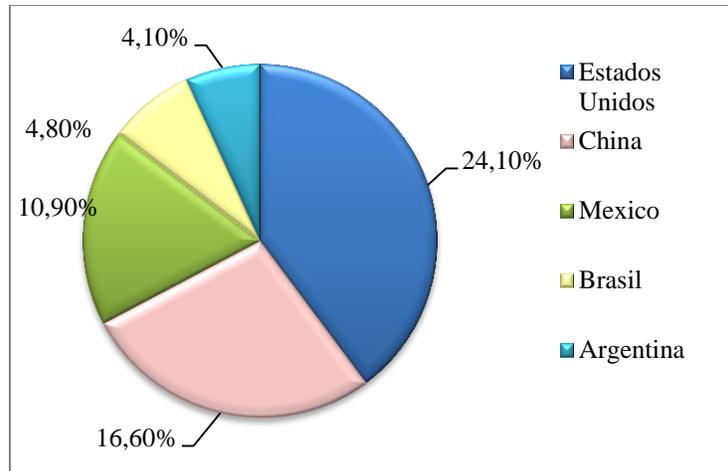


Figura 6. Países proveedores de las importaciones en el año 2012

Fuente: Propia, (Agosto 2013).

Se observa que el principal socio de las importaciones que tiene Colombia en la actualidad es Estados Unidos con una participación de 24,10%, seguida por de China (16,60%), México (10,90%), Brasil (4,80%) y Argentina (4,10%). Ahora, desde el punto de vista del comercio bilateral entre Estados Unidos y Colombia se analiza que Colombia tienen una balanza comercial positiva con este país, pues se observa, que hay un superávit generado por el nivel superior de las exportaciones que se presentan en contraste con las importaciones realizadas.

También, gracias al informe de investigaciones realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE):” en los siete primeros meses del año 2012, la balanza comercial colombiana registró un superávit de US\$2.730,5 millones FOB. Los superávit más altos se presentaron con Estados Unidos (US\$5.448,4 millones), España (US\$1.541,5 millones), Venezuela (US\$1.115,2 millones) y Países Bajos (US\$1.082,8 millones). Los déficit más altos en la balanza comercial se presentaron con México (US\$3.391,1 millones), China (US\$2.809,9 millones) y Argentina (US\$1.113,5 millones).”

(Departamento Nacional de Estadística (DANE), 2012)

En tanto, existe un resultado positivo en la balanza comercial colombiana llegando a inferir que bajo el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, este comportamiento mejorará aún más. A continuación se muestra la balanza comercial colombiana registrada en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Julio de 2011 y la balanza comercial a Junio 2012:

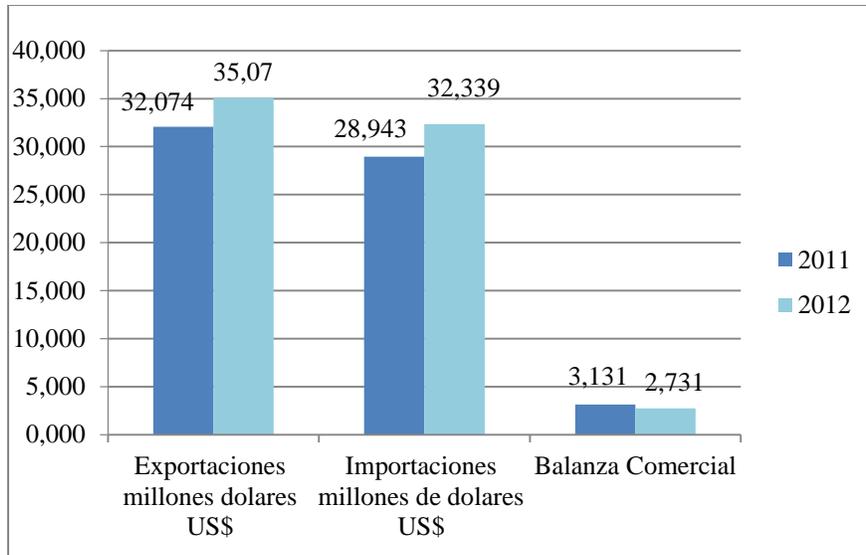


Figura 7. Balanza Comercial Enero a Julio en el año 2012 y 2011.

Fuente: DANE, (Agosto 2013).

En lo recorrido del año hasta julio 2012 la balanza comercial de Colombia fue de US \$2.731 FOB, igualmente se presentó una mayor exportación e importación en el año 2012 en comparación con el año 2011, pues, las exportaciones se incrementaron en US\$ 2.996 FOB y las importaciones en US\$ 3.396 CIF; sin embargo, existe un mayor superávit en el año 2011 que en el año 2012, en el año 2012 se importó más.

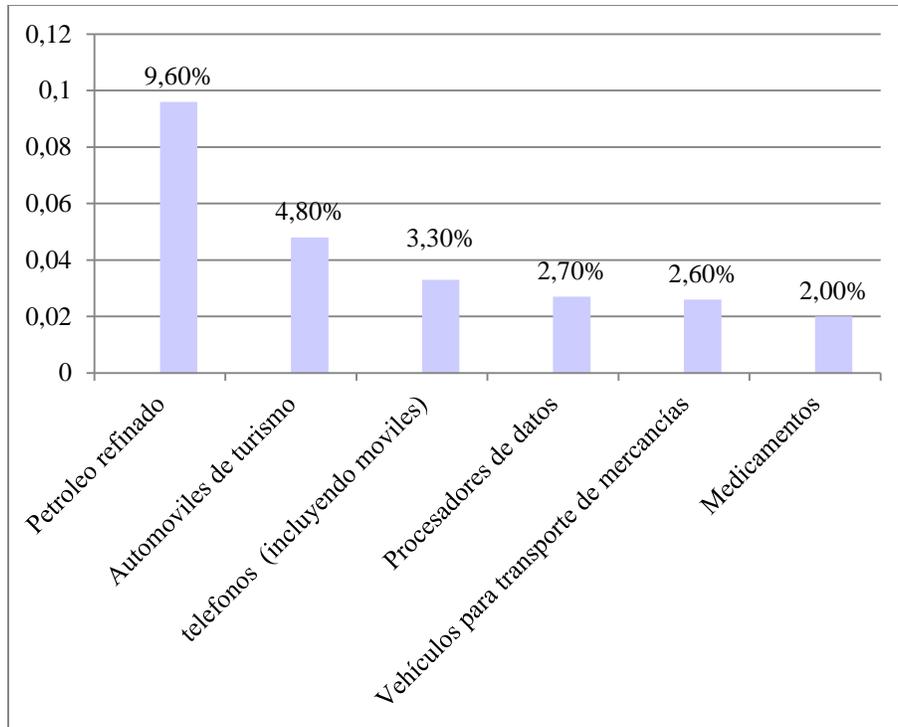


Figura 8. Principales productos importados por Colombia en el año 2012

Fuente: Propia, (Agosto 2013).

En cuanto a los principales productos importados por Colombia, se identifica que el petróleo refinado es el producto que mayor importa Colombia con una participación de 9.60%, seguido por los automóviles de turismo (4.80%), los teléfonos incluyendo los móviles (3.30%), los procesadores de datos (2.70%), los vehículos para transporte de mercancía (2.60%) y los medicamentos (2.00%). Comparando los productos que exporta Colombia con los que importa, se observa que Colombia exporta crudo e importa crudo refinado.

Teniendo un panorama del comportamiento de comercio exterior en Colombia durante el año 2011 y 2012, se entra ahora, analizar la balanza comercial de Colombia con los principales países y grupos económicos tomada del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y a partir del periodo comprendido entre enero a Junio para los años 2011-2012-2013 y después el comportamiento y desarrollo económico de Colombia en lo recorrido durante el año 2013. A continuación se presentan los análisis respectivos:

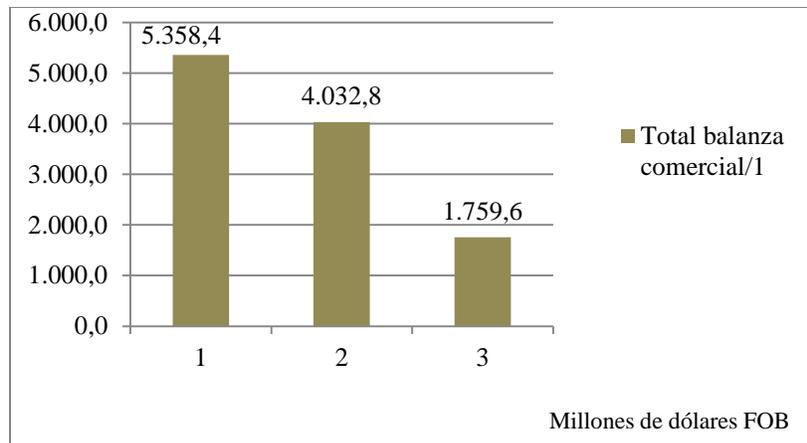


Figura 9. Balanza comercial semestral de los años 2011, 2012 y 2013

Fuente: DANE (Agosto 2013).

Se estudia, que la balanza comercial con Estados Unidos se ha debilitado y se sustenta en el hecho que la misma ha registrado un incremento en las importaciones en los últimos dos años y en lo que va recorrido de este año hasta junio también; es decir, el crecimiento de las exportaciones colombianas hacia este país necesita aumentar para impactar el superávit en la balanza comercial; los análisis anteriores identificaron que el nivel de las exportaciones e importaciones de Colombia, siendo Estados Unidos su socio principal se comportan de una manera similar en sus valores.

Para el año 2011 la balanza comercial entre Colombia y Estados Unidos fue de 5,358.4 millones de dólares FOB, en el 2012 de 4,032.8 millones de dólares FOB y en lo que lleva recorrido de este año hasta junio ha sido de 1,759.6 millones de dólares FOB. Se estima que con el Tratado de Libre Comercio entre Colombia y Estados Unidos las exportaciones de Colombia hacia este país aumenten en más de un 50%, pues, realmente Estados Unidos ha establecido y fortalecido las relaciones bilaterales con Colombia y también lo ha hecho en temas de interés como : en desarrollo sostenible, en competitividad e innovación tecnológico y en las negociaciones con los procesos de paz, a tal punto, que ya se ha convertido en socio estratégico para el desarrollo y crecimiento de Colombia como potencia en América Latina.

Tabla 4:

Colombia, balanza comercial según grupos económicos y principales países.

millones de dólares FOB

Origen	2011	2012	2013*
Total balanza comercial/1	5,358.4	4,032.8	1,759.6
Grupos comerciales			
Aladi	-4,198.0	-4,117.6	-1,270.6
Comunidad Andina	1,184.8	1,393.1	725.6
MERCOSUR	-2,820.6	-3,453.1	-1,173.9
G-3	-3.9	0.0	0.0
Unión Europea	2,103.7	2,018.8	517.5
Principales países			
Estados Unidos	8,991.0	8,253.7	2,297.0
Venezuela	1,190.9	2,053.4	986.0
Perú	334.6	688.9	262.6
Chile	1,358.5	2,188.6	331.0
Ecuador	867.6	846.8	571.8
Japón	-831.7	-1,224.7	-490.0
Alemania	-1,646.7	-1,783.7	-542.0
México	-5,144.2	-5,398.9	-2,135.6
Canadá	-273.4	-599.5	-259.1
Brasil	-1,322.4	-1,428.6	-515.2
China	-5,676.5	-5,859.8	-2,093.5
Resto de países	7,510.7	6,296.5	3,346.5

Fuente: DANE, (Agosto 2013).

* Correspondiente al periodo de enero a junio.

De la figura y de la tabla anterior, se analiza que la balanza comercial a través de los años ha presentado disminuciones significativas, lo cual, permite inferir que la dinámica del comercio exterior entre Colombia y algunos países y con grupos económicos ha sido afectada por el ambiente económico, político o socio-cultural que se ha venido presentando; como se dijo, lo que

afecte una parte afectara obligatoriamente el todo. En esta situación y desde la perspectiva de la economía, la misma depende de muchas variantes y si alguna de ellas no funciona de la mejor manera, afectara positivamente o negativamente dichas variantes arrojando diferentes resultados. También, durante los años 2011 y 2012 la balanza comercial entre Colombia y los siguientes grupos económicos y principales países, presentó crecimientos que reflejaron un superávit para el país: la Comunidad Andina, la Unión Europea y en cuanto a los países se encuentran: Estados Unidos, Venezuela, Perú, Chile y Ecuador.

Concluyendo como primer medida, se analiza que Estados Unidos y Colombia mantienen una relación bilateral muy fuerte y estable a pesar que las exportaciones han disminuido hacia Estados Unidos, debido a que la dinámica comercial se mantiene aún, también, se infiere que existen vínculos comerciales que bajo el TLC con Estados Unidos, fortalecerán la balanza comercial de Colombia y se abrirán nuevas oportunidades de negocio que reflejen un mayor superávit al presentado en los últimos periodos. Ahora, seguido de Estados Unidos, el segundo país que también está como socio estratégico es Venezuela y le siguen Chile, Ecuador y Perú. En materia de importaciones, Colombia presenta un déficit comercial con: Japón, Alemania, México, Canadá, Brasil, China y con los siguientes grupos comerciales: Mercosur y Aladi; como dato de interés y con base al periódico *Portafolio*, se realiza un breve resumen de dos noticias que permiten dimensionar un panorama más amplio de lo que aconteció el año pasado y este año 2013 en las exportaciones e importaciones Colombianas, dando lugar a nuevos análisis y casos de estudio.

La primera noticia es la siguiente: “Importaciones de Colombia impusieron récord en el 2012”.En esta noticia, muestra que las compras del país en el exterior durante todo el 2012 alcanzaron los 58.632,4 millones de dólares CIF, creciendo un 7,2%. Ahora se entiende cómo y en que magnitud esto, se vio reflejado en la balanza comercial, la cual, disminuyo 9,3% respecto del 2011. Tomando, la explicación del DANE, esta se basa en que “ese resultado se explica por la disminución de 7,2 por ciento en las compras de manufacturas, que no logró ser compensada con los aumentos de 26,5 por ciento en los productos agropecuarios, alimentos y bebidas, y de 76,8 por ciento en los combustibles y productos de las industrias extractivas.” (Importaciones de Colombia impusieron récord en el 2012. *Portafolio* (2013, Febrero).ppE.).La segunda noticia es: “Crecen ventas de comida de Estados Unidos a Colombia”, en esta, se estudia acerca de los

rubros en los cuales Colombia ha incrementado sus exportaciones y a su vez de los que ha importado de Estados Unidos, beneficiándose y contribuyendo al crecimiento económico del país. Según Portafolio y tomando como referencia el comportamiento de comercio exterior, los casos más notorios en donde se vio reflejado un comercio entre dichos países corresponden a suministros de arroz, aceites vegetales y carne de cerdo; también, los mejores productos que aumentaron las ventas de Estados Unidos durante el primer semestre de este año fueron productos como la papa congelada.

Por otro lado, las cifras consolidadas hasta junio por el Departamento de Agricultura de Estados Unidos, muestran que las exportaciones de origen agropecuario con destino al mercado colombiano suman un total de 680 millones de dólares lo que constituye un crecimiento del 81% con respecto al mismo periodo del año pasado. De igual manera, la venta de cereales, destacándose el arroz principalmente, las ventas de aceite vegetales y sus derivados, destacándose el aceite de soya para cocinar, las ventas de carnes rojas, destacándose la carne de cerdo, las ventas de carne magra como la carne de pollo, la venta de productos lácteos sin grasa y los quesos y las ventas en el grupo de vegetales procesados, destacándose la papa congelada presentaron un crecimiento significativo en comparación con años pasados.

Como segunda conclusión, se muestra que desde el año 2012 Colombia ha importado significativamente productos de Estados Unidos en relación con las exportaciones que ha realizado; lo anterior a largo plazo podría generar un desequilibrio en la balanza comercial provocando un déficit mayor para Colombia, generando un panorama desfavorable para el crecimiento del país. Sin embargo, se espera que las exportaciones de Colombia a Estados Unidos mejoren proporcionalmente en relación a las importaciones realizadas o muy superior por encima de estas bajo este nuevo TLC vigente con Estados Unidos; no solamente impulsando el Sector Agropecuario sino también otros sectores como el Sector Industrial y el de Servicios.

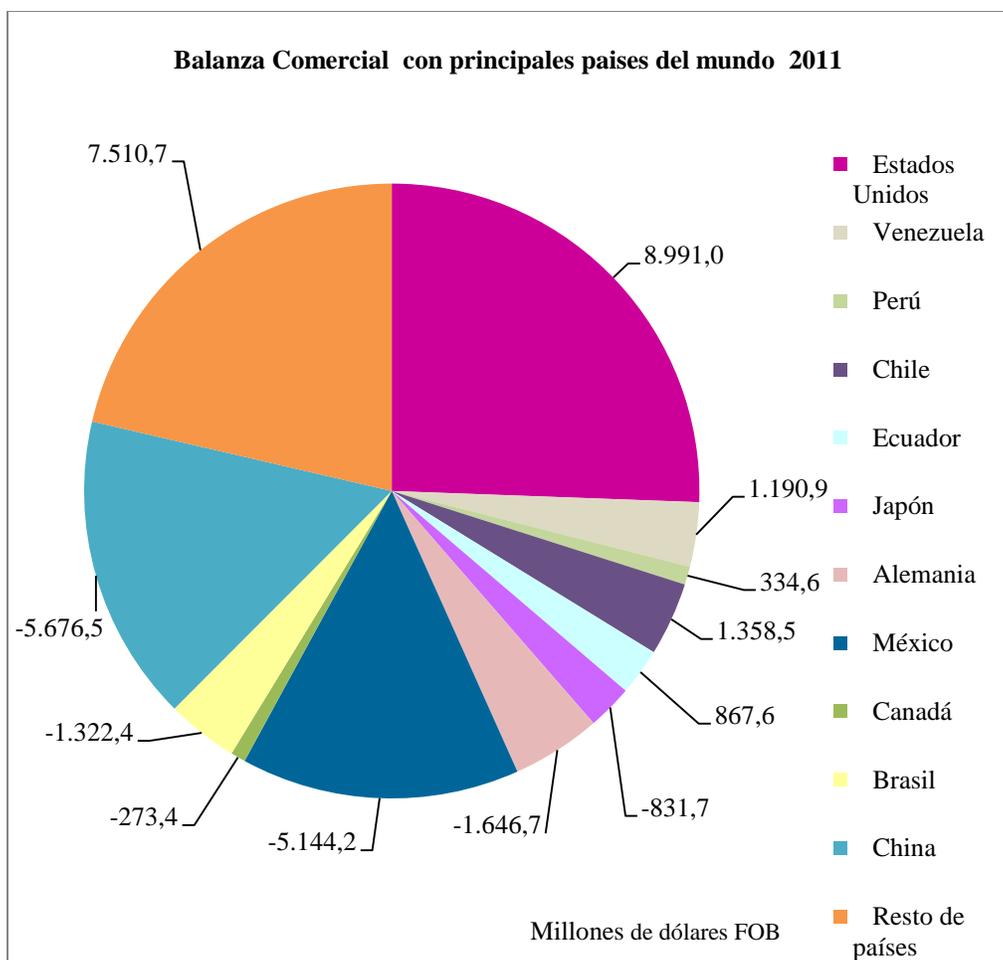


Figura 10. Balanza Comercial de Enero a Junio en el año 2011

Fuente: DANE, (Agosto 2013).

Se observa, que los socios comerciales que tuvo Colombia en el año 2011 fueron: Estados Unidos, Chile, Venezuela, Ecuador y Perú pero también, se destaca que Colombia contabilizó un Superávit con otros países, infiriendo así, que el nivel de las exportaciones e importaciones que se manejaron con el resto de países son tan favorables como las presentadas con Estados Unidos, impulsando la economía y desarrollo colombiano en su momento.

Por otro lado, se registró un déficit comercial con los siguientes países: China, México, Alemania, Brasil, Japón y Canadá, en ese orden. Dado lo anterior, es evidente que hubo y posiblemente a largo plazo también habrá una gran entrada de productos chinos al país, generando una competencia mayor para los empresarios y fabricantes colombianos, lo cuales

deben implementar estrategias eficaces que permitan competir con los niveles de bajo precio y liderazgo en costos y producción que maneja la Industria de China.

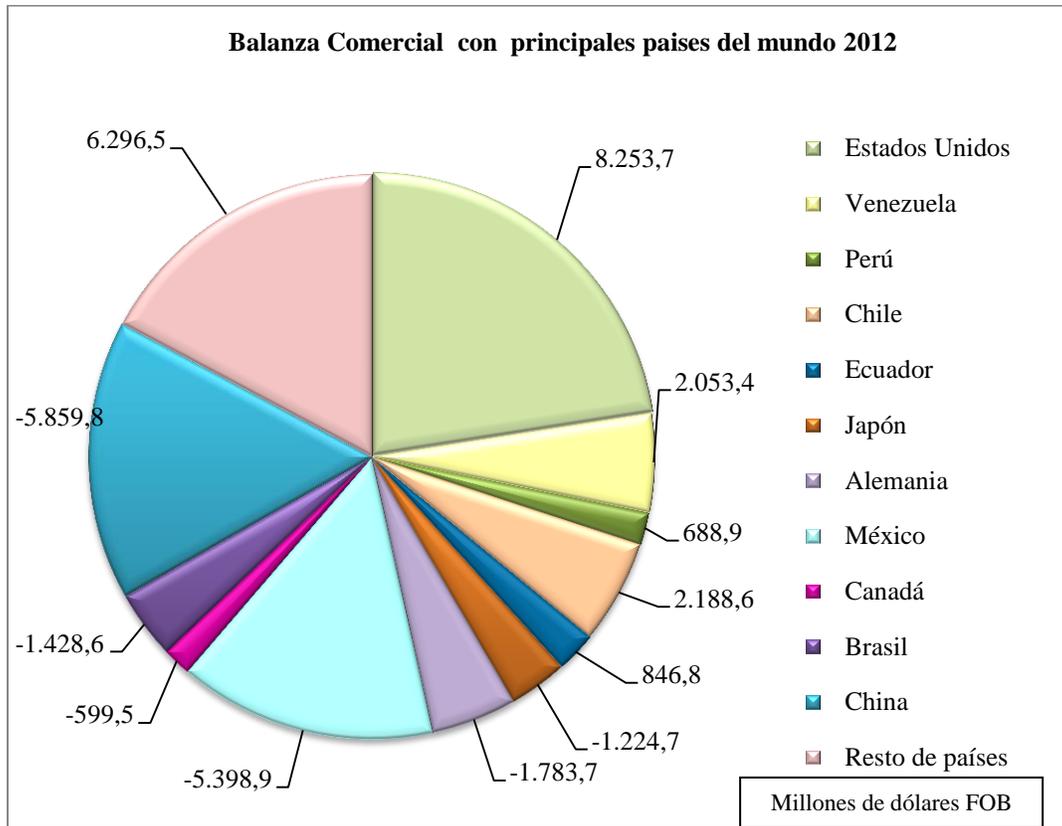


Figura 11. Balanza Comercial de Enero a Junio en el año 2012

Fuente: DANE, (Agosto 2013).

Para el año 2012, Estados Unidos sigue dominando la posición como socio estratégico de Colombia, seguido por las exportaciones realizadas a otros países, le siguen Chile, Venezuela, Ecuador y Perú. Las importaciones realizadas de China crecieron en 183.3 millones de dólares FOB, al igual que las del Brasil, Canadá, México, Alemania y Japón.

En consecuencia, se observa que a comparación del resultado de la balanza comercial para el año 2011, la balanza comercial para el año 2012 disminuyó en su valor, ya que en el año 2011 fue de 5,358.4 millones de dólares FOB y en el año 2012 fue de 4,032.8 millones de dólares FOB, infiriendo que dicho comportamiento, fue como consecuencia de una disminución en las exportaciones realizadas a Estados Unidos (disminución en 737.2 millones de dólares FOB), al

igual que la disminución de las exportaciones realizadas a Ecuador (disminución en 20.8 millones de dólares FOB). Segundo, las compras de Estados Unidos a Colombia disminuyeron también, a razón del estallido de la burbuja inmobiliaria en el 2008, situación que hasta el año de hoy sigue impactando la economía y la cual no ha podido restablecerse en su totalidad, pues no solamente se afectó Estados Unidos sino todos los países del mundo; a pesar de esto, Colombia ha fortalecido sus relaciones bilaterales con Venezuela, Perú y Chile a través de estrategias y políticas de desarrollo económico que han permitido aumentar el comercio.

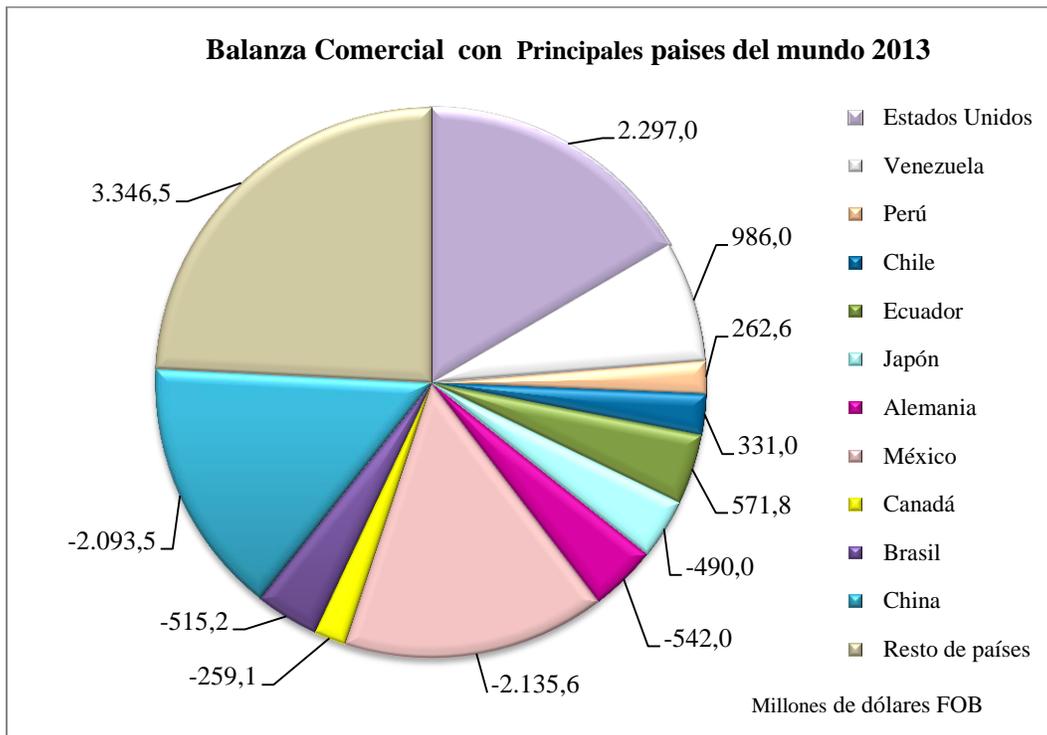


Figura 12. Balanza Comercial de Enero a Junio en el año 2013.

Fuente: DANE, (Agosto 2013).

Se analiza que Estados Unidos sigue dominando la posición como principal socio comercial con Colombia, pues para el periodo comprendido desde Enero hasta Junio, la balanza comercial entre Colombia y Estados Unidos es de 2,297.0 millones de dólares FOB, le siguen en orden de prioridad, Resto de países (3,346.5 millones de dólares FOB), Venezuela (986.0 millones de dólares FOB), Ecuador (571.8 millones de dólares FOB), Chile (331.0 millones de dólares FOB) y Perú (262.6 millones de dólares FOB). Ahora bien, la balanza comercial con Estados Unidos representa una fuente de recursos monetarios muy importante para Colombia, que le permite al

país desarrollar su economía e impulsar sectores estratégicos y posicionarlos como sectores de talla mundial a largo plazo; de igual forma es indispensable tocar dos puntos en este tema, el primero radica, en que es necesario analizar e identificar el por qué la balanza comercial entre Estados Unidos y Colombia ha disminuido en su valor y el segundo, encontrar como la influencia que tiene Estados Unidos sobre la Economía del país podría desarrollar estratégicamente sectores productivos y con potencial para ser sectores de talla mundial, haciendo énfasis en el Sector de Turismo en Salud en Colombia para este estudio.

Para estudiar el primer punto y sus consecuencias, se empieza identificando procesos desde un marco general hasta un marco específico, por lo que recordar los sucesos que a nivel global han impactado la economía del mundo permitirá entender la situación que se vive económicamente en la actualidad y analizar puntualmente las consecuencias que ha tenido para Colombia:

La crisis financiera actual tiene su origen a comienzos del segundo semestre del 2008 y primeros del año 2009, esto, a razón del reconocido hecho del estallido de la burbuja financiera en Estados Unidos, afectando así, las economías del continente europeo, las economías asiáticas y en especial a las economías de América del Sur. La burbuja financiera generó un impacto tan negativo para las economías del mundo, que en la actualidad el comercio y los negocios no han podido reponerse de tal contracción; una de las consecuencias que se puede evidenciar de este hecho, es la disminución del poder en el dinamismo de los negocios y el sector financiero (en especial el de la banca de inversión) que tenía Estados Unidos a nivel mundial. De igual manera, el nivel de empleo disminuyó, incrementando los niveles de desempleo no solo en el respectivo país (la tasa de paro estimada en el año 2010 fue de 9,6% y la más alta respecto a otros años) sino también en países donde se manejaba una relativa estabilidad y desarrollo económico, otro indicador que experimento cambios, fue el de la percepción positiva por parte de los inversionistas para realizar inversiones extranjeras y domésticas, ya que aún existe una incertidumbre alta en los negocios y en el comportamiento a nivel general de la economía, afectando los volúmenes de producción de bienes y servicios y a los países que mantienen relaciones comerciales solidas con Estados Unidos; la inflación estimada en Estados Unidos para el año 2010 fue de 1,6% y en el 2011 fue de 3.1% .

El comportamiento y desarrollo económico de Colombia (enero-julio 2013):

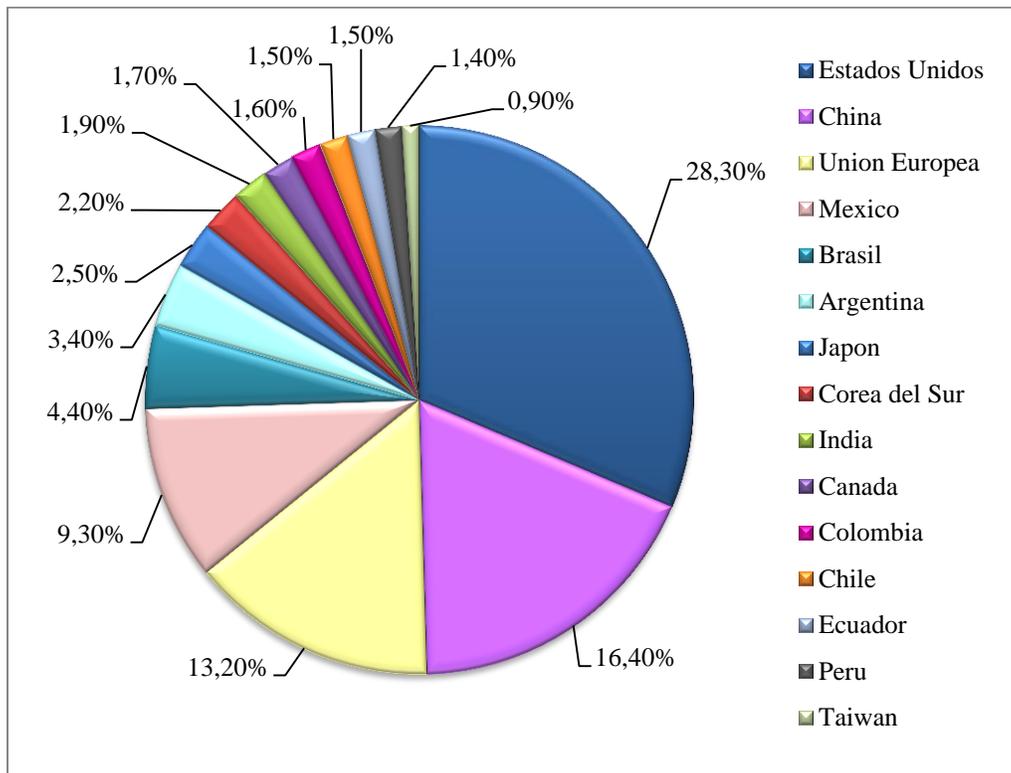


Figura 13. Países proveedores de las importaciones en el año 2013

Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (Agosto 2013).

Se analiza que Estados Unidos sigue siendo el principal socio comercial que provee las importaciones a Colombia, ocupando una participación de 28.30%, seguido por China (16.4%), la Unión Europea (13.2%), México (9.3%), Brasil (4.4%), Argentina (3.4%), Japón (2.5%), Corea del Sur (2.2%), India (1.9%), Canadá (1.7%), Colombia (1.6%), Chile (1.5%) Ecuador (1.5%) Perú (1.4%) y Taiwán (0.9%). Por tanto, con la entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, se estima que el comportamiento de las exportaciones dirigidas hacia ese país, mejorara se reflejara en el aumento del nivel esperado en el superávit de la balanza comercial colombo- estadounidense.

Tabla 5:

Comportamiento de las exportaciones e importaciones de Colombia (2013)

	Exportaciones	Importaciones	Balanza Comercial
Jan-13	4,849	4,948	-98.8
Feb-13	4,668	4,281	386.4
Mar-13	4,618	4,281	336.4
Apr-13	4,949	4,913	36.8
May-13	5,332	4,951	381.1
Jun-13	4,871	4,103	768.3
Jul-13	4,650	4,871	-221.0
Total	33,938	32,349	1,589

Fuente: DIAN- DANE Cálculos: DANE ,(Octubre 2013)

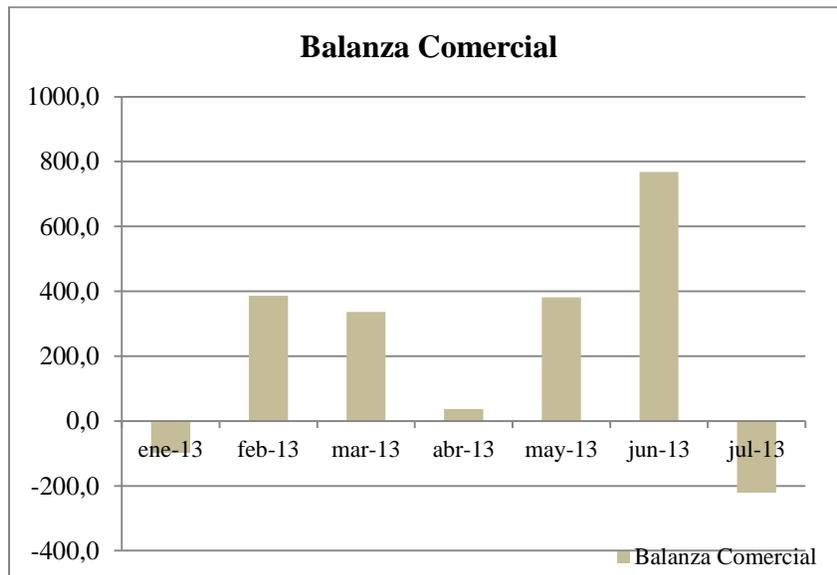


Figura 14. Balanza comercial en el año 2013

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (Octubre 2013).

Para el periodo comprendido de enero a julio del año 2013, se analiza que el mes de junio fue el periodo en el cual se presentó el mayor valor de la balanza comercial y en julio, a pesar del

comportamiento positivo del mes anterior, la balanza comercial muestra un incremento superior en el nivel de las importaciones que en el de las exportaciones, generando un valor negativo. En tanto, el mejoramiento en el comercio exterior de Colombia aún no presenta un mejoramiento significativo y continuo que permita empujar la economía colombiana hacia un desarrollo y estabilidad sostenible, que fortalezca su propia Industria, también, se infiere que el aumento de las importaciones se debe a la vigencia del Tratado de Libre comercio con Estados Unidos (Tabla 3) y lo anterior es posible observarlo en el comportamiento de la balanza comercial presentado de enero a julio durante el 2013 (Figura 14).

Por otro lado y gracias a la entrada en vigencia del TLC con Estados Unidos, es importante que Colombia fortalezca su industria nacional para suplir las necesidades del mercado estadounidense con la mejor oferta de bienes y servicios posible en el tiempo, momento y lugar que los consumidores y clientes así lo requieran. De esa manera, el indicador del nivel de las exportaciones de bienes y servicios en el PIB, tomando datos del Banco Mundial fue la siguiente: para el año 2009 (16%), en el 2010 (16%) y en el 2011(19%); se aclara, que las exportaciones de bienes y servicios (%PIB) constituyen el “valor de todos los bienes y demás servicios de mercado prestados al resto del mundo. Incluyen el valor de las mercaderías, fletes, seguros, transporte, viajes, regalías, tarifas de licencia y otros servicios tales como los relativos a las comunicaciones, la construcción, los servicios financieros, los informativos, los empresariales, los personales y los del Gobierno. Excluyen la remuneración de los empleados y los ingresos por inversiones (anteriormente denominados servicios de factores), como también los pagos de transferencias”. (Banco Mundial, 2013, Indicadores de desarrollo mundial: datos)

Dado lo anterior, se infiere que la producción de bienes y servicios colombianos debe fortalecerse en orden de aumentar las exportaciones de bienes y servicios dirigidas al exterior y en especial a Estados Unidos y también, en orden de incrementar el desarrollo y crecimiento de la industria colombiana ofreciendo productos y servicios de calidad y en cumplimiento con los parámetros internacionales. Al no contar con la capacidad y calidad industrial requerida en la producción de bienes y servicios, el aprovechamiento del TLC con Estados Unidos no tendrá los resultados esperados a largo plazo para impactar la dinámica comercial de Colombia en su totalidad.

Analizando la tendencia de la economía mundial, se observa que existe una desaceleración en el crecimiento de las economías mundiales pero leves incrementos en la de los países desarrollados; pero, se resalta y según el informe de la ANDI: “balance 2012 y perspectivas 2013” que el desempeño de la economía colombiana en el primer semestre del año 2012 creció por encima de países como Alemania, Estados Unidos, Francia, Brasil entre otros. También se estima, que indicadores sociales como: el número de afiliados a salud, la tasa de pobreza y el índice Gini mejoraran su desempeño para finales del 2013, al igual que la tasa de desempleo, la inflación, la inversión (% del PIB, precios constantes) y la inversión extranjera directa (US \$m Millones) entre otros. Con base en dicho informe, en el 2011 los afiliados a la salud fue de 41.231 personas y en el 2012 fue de 42.400 personas, la tasa de pobreza en el 2011 fue de 34.1% y para el 2012 fue de 30.0%, el índice de Gini en el 2011 fue de 0.548 y de 0.540 en el 2012, la tasa de desempleo (promedio anual) en el 2011 fue de 10.8% y en el 2012 fue de 10.4%, la inflación en el 2011 fue de 3.7% y en el 2012 de 2.8%, la inversión (%del PIB) fue de 27.1% en el 2011 y de 27.7% en el 2012, el indicador IED fue de 13.234 millones de dólares y en el 2012 fue de 15.000 millones de dólares. Por lo anterior, la economía colombiana podría retomar su dinámica y desarrollo económico a comienzos del año 2014, al afianzar y desarrollar aún más los lazos comerciales durante el segundo semestre del 2013 con Estados Unidos y Europa bajo los tratados de libre comercio respectivos.

En conclusión, Colombia al ser un país en vía de desarrollo y en vía a convertirse potencia comercial como referente en Latino América, presenta mercados potenciales para ser explotados y desarrollados en el 2013 y consolidarlos en el año 2014, con ayuda de inversionistas nacionales, inversionistas extranjeros y bajo los beneficios que ofrecen los acuerdos comerciales firmados con diferentes países y en especial con Estados Unidos y Europa, generando un desarrollo sostenible con el tiempo y un aumento de las exportaciones e importaciones colombianas, beneficiando así, la balanza comercial, la creación de valor, el aumento de la riqueza del país y por ende el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que viven en el país. Segundo, a pesar que la economía no muestra un crecimiento y desarrollo continuo para el 2013 (Tabla 3), Colombia sigue siendo un país atractivo para invertir por su estabilidad política, por su ambiente y desarrollo cultural, por las nuevas oportunidades comerciales que se presentan, por el desarrollo y creación de nuevas empresas entre otros (Tabla 1) y porque existe una política de mejoramiento y desarrollo sostenible articulada por el Gobierno y con el apoyo de los

Ministerios respectivos, para impulsar la industria colombiana, el desarrollo social, el desarrollo empresarial, el desarrollo cultural, tecnológico y de innovación y en especial en pro a cumplir la visión 2032.

Tercero, la Tabla 4 muestra el panorama que ha sucedido, está sucediendo y lo que posiblemente se esperaría para el año 2014 en la economía mundial, pues, se toma como referencia los indicadores de crecimiento de Estados Unidos. En el año 2009, el producto interno bruto (PIB) medido en miles de millones de USD fue de 13.973,65, para el año 2010 fue de 14.498,93 (miles de millones de USD), para el año 2011 de 15.075,68 (miles de millones de USD), para el año 2012 de 15.684,7 (miles de millones de USD) y para el año 2013 de 16.237,75 (miles de millones de USD); en el año 2010 el producto interno bruto aumento en 524.28 miles de millones de USD, para el 2011 aumento en 1185.75 miles de millones de USD, en el 2012 aumentó en 1.07 miles de millones de USD y en el 2013 aumento en 553.00 miles de millones de USD.

Con base a los resultados anteriores, se analiza que en el año 2011 fue el año en que el PIB de Estados Unidos tuvo el mayor crecimiento respecto al obtenido en el 2010, pero para el año 2012 no se presentó un crecimiento real que llegara a modificar considerablemente el PIB del año anterior, ya que el aumento presentado solo fue en 1.07 miles de millones de USD y para el año 2013 se estimaría un crecimiento en 553.00 miles de millones de USD, infiriendo que a largo plazo, gracias a las operaciones estratégicas que Estados Unidos está realizando para dinamizar su economía y gracias al Tratado de Libre Comercio firmado con Colombia, el comercio a nivel mundial para el 2014 será más estable, con un mayor crecimiento y una percepción positiva en la confiabilidad de los negocios.

Tabla 6:

Indicadores de crecimiento de Estados Unidos.

Indicadores de crecimiento	2009	2010	2011	2012	2013 (e)
PIB (<i>miles de millones de USD</i>)	13.973,65	14.498,93	15.075,68	15.684,75e	16.237,75
PIB (<i>crecimiento anual en %, precio constante</i>)	-3,1	2,4	1,8	2,2e	1,9
PIB per cápita (<i>USD</i>)	45.461	46.811	48.328e	49.922e	51.248
Saldo de la hacienda pública (<i>en % del PIB</i>)	-8,1	-8,5	-7,7	-6,4e	-4,6
Endeudamiento del Estado (<i>en % del PIB</i>)	89,1	98,2	102,5	106,5e	108,1
Tasa de inflación (%)	-0,3	1,6	3,1e	2,1e	1,8
Tasa de paro (<i>% de la población activa</i>)	9,3	9,6	8,9	8,1	7,7
Balanza de transacciones corrientes (<i>miles de millones de USD</i>)	-381,90	-441,95	-465,93e	-474,98e	-473,47
Balanza de transacciones corrientes (<i>en % del PIB</i>)	-2,7	-3,0	-3,1e	-3,0e	-2,9

Fuente: IMF - World Economic Outlook Database - últimos datos disponibles.

Nota: (e) Datos estimados

Fuente: Grupo Santander-Banesto comercio exterior (Septiembre 2013).

También, se estudia que el ambiente de los negocios y el comercio a nivel global mejoraran en el 2014, en comparación con lo que ha venido sucediendo años anteriores; lo anterior tiene su origen en los datos estimados para el 2013, pues, Estados Unidos presentaría una mejoría y un ambiente de comercio, producción y negocios más dinámico que el reflejado en años anteriores. Ahora, el hecho que Estados Unidos maneje relaciones comerciales con la gran mayoría de los países del mundo, permite que la economía sea impactada en un todo de una manera integral y

sinérgicamente, pues, al tener Estados Unidos una economía que va mejorando y adquiriendo un mayor poder y estabilidad en el 2013, los resultados para el año 2014 se verán también reflejados en los otros países con los cuales Estados Unidos mantenga sus relaciones bilaterales, generando bajos niveles de desempleo, aumento en los niveles de producción de cada país, incremento en las inversiones extranjeras, en los ingresos obtenidos por exportaciones, entre otros.

Por último, se presenta la Tabla 5 con el propósito de dimensionar la situación actual entre Colombia y Estados Unidos y Colombia con otras economías, esto, con el fin de estimar la dinámica comercial que se puede presentar en el 2014 y realizar proyecciones, estrategias y acciones que guíen hacia un mejor panorama económico y empujen estratégicamente todos los sectores estratégicos de los países a largo plazo.

Tabla 7:

Colombia, balanza comercial con Superávit para los años 2011,2012 y 2013.

Principales países				
	2011	2012	2013*	
Estados Unidos	8,991.0	8,253.7	2,502.0	
Venezuela	1,190.9	2,053.4	1.066.0	
Perú	334.6	688.9	308.7	
Chile	1,358.5	2,188.6	357.6	
Ecuador	867.6	846.8	682.7	

Grupos comerciales				
	2011	2012	2013	
Comunidad Andina	1,184.8	1,393.1	725.6	
Unión Europea	2,103.7	2,018.8	517.5	

Fuente: DANE - * correspondiente al periodo de enero –julio (Agosto 2013).

Se analiza en la Tabla 5, que el Superávit que ha tenido Colombia ha disminuido drásticamente desde el 2011 hasta el 2013 y no solamente con Estados Unidos sino también con otros socios comerciales y especialmente con los principales. Respecto a la situación que se vive con Estados Unidos, es importante tener en cuenta la fecha de entrada en vigor del Acuerdo suscrito y así

comprender los resultados que se han obtenido después de este suceso. El 12 de Octubre de 2011 el Congreso de Estados Unidos aprobó el Acuerdo, después continuo el debido proceso hacia la instancia de la sanción de la ley aprobatoria por parte del presidente Obama el 21 de Octubre de 2011 y así se dio inicio a la etapa de implementación normativa del Acuerdo en Colombia, seguida por el canje de notas realizado en la VI Cumbre de las Américas en Cartagena de Indias y el establecimiento de la fecha de entrada en vigencia del TLC; finalmente, este proceso culmino con la publicación del Decreto 993 del 15 de mayo de 2012 mediante el cual se promulga el Acuerdo de promoción Comercial entre los dos países. Con la entrada en vigor del Acuerdo se estimaba que las exportaciones hacia Estados Unidos reflejaran un incremento en el 2012, pero las cifras demostraron otros resultados; las exportaciones realizadas disminuyeron en 737.2 millones de dólares FOB y en el 2013 disminuyeron en más del 50% exportado en relación con el año 2012(se muestra que en el año 2012 la totalidad de las exportaciones fueron de 8,253.7 millones de dólares FOB mientras que en el 2013 las exportaciones fueron de 2297.0 millones de dólares FOB, lo cual, muestra una disminución en 5.956.8 millones de dólares FOB respecto lo exportado en el 2012 con lo que exportado en el 2013 hasta junio).

Por todo lo anterior, una explicación al estancamiento en la dinámica del comercio entre los dos países, ha sido el impacto que ha generado la crisis económica a nivel mundial y la segunda explicación a este hecho, fue la pérdida de valor de la moneda de Estados Unidos(los estadounidenses tienen menos dólares para comprar o invertir, lo que hace que reduzca su consumo o cambien preferencias); ahora bien, gracias a comprender el contexto global de la crisis económica, entonces se puede entender la razón por la cual Colombia, Estados Unidos y los socios comerciales de Estados Unidos han reflejado dinámicas comerciales diferentes a las presentadas en periodos pasados, permitiendo que se continúe a estudiar, analizar y entender como Colombia y Estados Unidos han desarrollado y fortalecido sus relaciones bilaterales a través del comercio de servicios y en especial a través del turismo en salud.

2. COMERCIO DE SERVICIOS

Para comprender y analizar el marco en cual el comercio de servicios opera, se necesita iniciar con una breve introducción acerca del AGCS, analizar y entender los antecedentes que se han presentado en Colombia para poder desarrollar e impulsar el sector de servicios y el sector de turismo en salud y finalmente como el sector de turismo en salud en Colombia bajo el marco del TLC con Estados Unidos, generara nuevas oportunidades de negocio y permitirá posicionar al sector como un sector de talla mundial.

El AGCS (Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios) o el GATS (General Agreement on Trade in Services (por sus siglas en inglés), es uno de los acuerdos que se firmaron en 1995 cuando se creó la organización mundial del comercio, el propósito de esta creación radico en la necesidad de abarcar nuevos sectores y uno de estos fue el sector de servicios, fue entonces, como “El GATS se convirtió rápidamente en el acuerdo más destacable de todos los acuerdos de la OMC, al abarcar absolutamente todos los sectores de la vida humana - salvo la agricultura y la industria de bienes cubiertos mediante acuerdos específicos - desde el sector inmobiliario hasta la recogida de residuos, pasando por el agua, la banca, la energía, las telecomunicaciones, el transporte, el turismo, los servicios sociales, la cultura, la información, la educación, la sanidad... : en total más de 160 sectores clasificados por la OMC ”(Introducción al Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios de la OMC, 2002, p2).Al crear el GATS las operaciones comerciales de servicios entre los países son reguladas y controladas de manera que el comercio de servicios , este bajo una normatividad internacional, con libre acceso a información acerca de los deberes y derechos que las partes tienen para no afectar sus economías e inversiones y con el pleno conocimiento acerca de los compromisos y condiciones de acceso para los sectores y modos; lo anterior, permite aumentar el nivel de confianza de los inversionistas y de todos los actores que influyen en el sector de servicios en Colombia.

Teniendo claridad del entorno legal en la dinámica del sector de servicios y su regulación, se puede entrar indagar los antecedentes de Colombia para impulsar la economía a través del mejoramiento del sector de servicios y desarrollo de dos sectores estratégicos: el sector del turismo y el sector de turismo en salud. El primer antecedente, se encuentra en el año 2007 cuando se firma una Alianza entre el sector privado y el gobierno de Colombia y surge *la política nacional de competitividad*, acá, se definió una visión para convertir a Colombia en un país de ingresos medios en el 2032 y esta misma, determino tres estrategias esenciales para

aumentar la competitividad del país: desarrollar sectores de clase mundial, aumentar la productividad y el empleo y formalizar la fuerza laboral

Toda estrategia brinda la guía de pensar en un cómo, ¿cómo se va a hacer?, ¿cómo se logrará?, ya que es la guía en el mundo empresarial, permitiendo llegar a la meta establecida. Para implementar la primera estrategia se crea el Programa de Transformación Productiva (PTP) por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo con el interés y objetivo de mejorar la competitividad de los sectores establecidos e incrementar el desarrollo de los emergentes; el programa de Transformación Productiva se compone de dos bloques, el primero se enfoca en el empleo y la productividad y el segundo bloque enfatiza en los sectores emergentes de clase mundial. A continuación se identifican en detalle: el primer bloque propone en crear nuevos empleos en la Industria colombiana, en la formalización laboral y empresarial y en el incremento de la productividad, mientras que el segundo bloque tiene como objetivos, aumentar los niveles del producto interno bruto, el nivel de empleo total y que la productividad del sector sea similar a la del mismo sector en Estados Unidos. La unión de estos dos bloques, permitirá que Colombia mantenga un crecimiento de su economía sostenible con el tiempo y que el país logre la visión 2032 que se ha planteado.

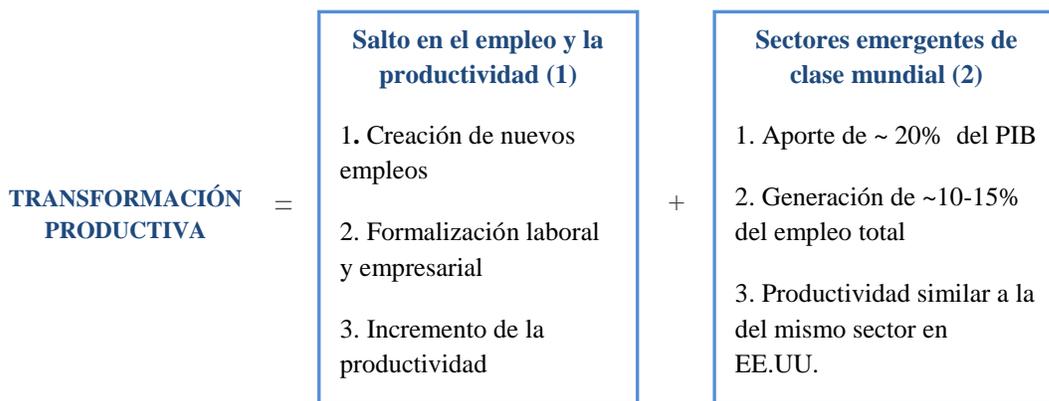


Figura 15. Esquema del programa de Transformación Productiva.

Fuente: ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, 2010), (Octubre 2013)

El programa de Transformación Productiva (PTP), “es una alianza público-privada, creada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que fomenta la productividad y la competitividad de sectores con elevado potencial exportador, por medio de una coordinación más eficiente entre el sector público y privado.

EL PTP:

- Mejora la productividad y competitividad sectorial
- Facilita la coordinación entre actores públicos y privados
- Ayuda a que sectores y empresas puedan beneficiarse de las oportunidades que surgen de los Acuerdos Comerciales, al tener una oferta exportable más sólida

Contribuye a mejorar la calidad de vida de los colombianos como resultado del buen desempeño de sectores productivos y empresas que generen más y mejores empleos” (Programa de Transformación Productiva, 2013, Conozca el Programa de Transformación Productiva).

Ahora, se observa que existe un apoyo y cooperación por trabajar bajo la visión 2032, por lo que tener claridad sobre la misma aportará a la construcción de un mejor país. La visión para el 2032 en acuerdo con la política de competitividad e innovación del gobierno colombiano, "propone que en el 2032 Colombia sea uno de los tres países más competitivos de América Latina y tenga un elevado nivel de ingreso por persona equivalente al de un país de ingresos medios altos, a través de una economía exportadora de bienes y servicios de alto valor agregado e innovación, con un ambiente de negocios que incentive la inversión local y extranjera, propicie la convergencia regional, mejore las oportunidades de empleo formal, eleve la calidad de vida y reduzca sustancialmente los niveles de pobreza. En 2032, Colombia será:

- Uno de los tres países más competitivos de América Latina
- Una economía con un elevado nivel de ingreso por persona equivalente al de un país de ingresos medios altos (US\$18.000)
- Una economía exportadora de bienes y servicios de alto valor agregado e innovación (60% de las exportaciones)
- Un país con un ambiente de negocios que incentive la inversión local y extranjera (30% del PIB)
- Una nación que propicia la convergencia regional
- Un país con mejores oportunidades de empleo formal (60%)

- Un país con una elevada calidad de vida y con menores niveles de pobreza (< 15%) “”. (Presidencia de la Republica de Colombia, 2013, Política de Competitividad Nacional e Innovación). A continuación se presenta la Visión 2032:



Figura 16. Visión 2032.

Fuente: Presidencia de la Republica de Colombia, Política de Competitividad Nacional e Innovación, (Octubre 2013)

Al tener claridad acerca de la Política de Competitividad Nacional bajo el marco de la visión 2032 y el programa de transformación productiva, se analiza que con el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y con la Visión 2032, los sectores de la economía colombiana se transformarán de manera que Colombia pueda aumentar su competitividad a nivel nacional e internacional, dando como resultado una apertura de nuevas oportunidades de negocio, nuevas oportunidades laborales y generando una percepción positiva de confianza en la inversión mayor, que la que se posee. Dos de los sectores que transformaran la dinámica de la economía colombiana e impulsaran otros sectores de la misma, serán: el sector del turismo en salud y el sector del turismo.

2.1.El Sector de Servicios

El sector del turismo y el sector del turismo en salud son dos sectores que hacen parte del sector de servicios en Colombia; es por esto que para estudiar el turismo y el turismo de salud en el país y su impacto bajo el TLC con Estados Unidos, se debe empezar por analizar el comportamiento de la dinámica del sector de servicios.

Los servicios son todas aquellas actividades en las que no se genera un producto tangible, el servicio es un producto de carácter intangible en el que la evaluación de su calidad, es levemente más compleja que la de un producto tangible, esto ,dado que existe una mayor interacción entre el cliente y la atención personalizada en el proceso de compra del servicio, a modo que cuando la atención esperada por parte del cliente no es satisfactoria desde un inicio hasta el final del proceso de compra, realizar una compra o una re-compra del mismo es nula. A diferencia de comprar un producto tangible, cuya calidad puede ser evaluada desde sus características físicas, la calidad del servicio no puede ser evaluada desde sus características tangibles. También, la palabra servicio tiene su origen desde el latín en el término *servitium* y como segunda explicación, el servicio es toda actividad y consecuencia de servir, es decir, alguien que está a disposición de otra persona para hacer algo que éste determine u ordena; en el entorno empresarial y de la administración y economía, se entiende que el servicio es toda actividad generada por personas y hacia personas con el fin de brindar una atención personalizada a través del servicio que se ofrece (masajes de relajación, entrenamiento físico personalizado, venta de paquetes de turismo, transacciones monetarias internacionales, entre otros) y posicionar en la mente del consumidor una experiencia inolvidable que permita realizar la recompra del mismo.

En el ámbito de la aplicación, la Organización Mundial del Comercio abarca en el Acuerdo (AGCS) todos los servicios objeto de comercio internacional, como los son: el turismo, servicios profesionales, telecomunicaciones, etc, y en éste mismo se definen cuatro modos de suministro de servicios:

“1.Servicios suministrados de un país a otro (por ejemplo, conferencias telefónicas internacionales), modo denominado oficialmente “**suministro transfronterizo**”
(en la jerga de la OMC, el “modo 1”)

2. Consumidores o empresas que hacen uso de un servicio en otro país (por ejemplo, turismo), oficialmente **“consumo en el extranjero”** (“modo 2”)
 3. Empresas extranjeras que establecen filiales o sucursales para suministrar servicios en otro país (por ejemplo, bancos extranjeros que se establecen en un país para realizar operaciones en él), oficialmente **“presencia comercial”** (“modo 3”)
 4. Particulares que se desplacen de su país para suministrar servicios en otro país (por ejemplo, modelos o consultores), oficialmente **“presencia de personas físicas”** (“modo 4”)
- (Organización Mundial del Comercio, 2013, entender la OMC- servicios).

En tanto, analizando el sector de turismo en salud y el ámbito de su aplicación, se centra en tres “modos”: en el modo 2, consumidores o empresas que hacen uso de un servicio en otro país, en el modo 4, particulares que se desplacen de su país para suministrar servicios en otro país y a largo plazo en el modo 3, empresas extranjeras que establecen filiales o sucursales para suministrar servicios en otro país. Una vez comprendida la modalidad en la que un servicio puede ser ofrecido, se analizara el impacto que tiene la composición del sector de servicios en Colombia y el comportamiento del comercio exterior de servicios, sobre el sector del turismo y el sector del turismo en salud, en segunda instancia, se indagará como el turismo podría aumentar el desarrollo del sector del turismo en salud y finalmente se profundizara en el sector del turismo en salud

- Comercio Exterior de Servicios

En Colombia para el año 2012, el sector primario (Agroindustria) tiene una participación en el PIB de 6,2%, el sector secundario (Industria y Manufactura) de 29,9% y el sector terciario (Servicios) de 60,6%, lo que permite inferir que uno de los sectores más fuertes que mueve la economía colombiana es el sector de servicios y por ende, uno de los cuales más se debe proteger y desarrollar competitivamente con ayuda del Gobierno en conjunto con los Ministerios, con empresas e instituciones para el desarrollo y cooperación económica.

En materia de comercio de servicios de 2012 y como se mencionó anteriormente la estructura del comercio de servicios en Colombia, la domina en primer lugar los servicios de transporte, los viajes, la comunicación, la construcción, los seguros, los servicios financieros, la informática e información, las regalías y derechos de licencia, otros servicios empresariales, servicios

personales, culturales y recreativos y servicios del gobierno en ese orden; para este mismo año las exportaciones de servicios (5.239,8 USD millones) fueron menores a las importaciones (10.577,0 USD millones), generando un déficit en la balanza comercial.

Se resalta que los servicios por concepto de viajes, transporte y construcción dominan el comercio, lo que a largo plazo beneficiara al turismo, al turismo en salud y a las inversión en el país por extranjeros o nacionales, lo anterior, dado que para impulsar el turismo en salud se debe contar con planes turísticos (planes de viajes) desarrollados estratégicamente para atraer a los futuros turistas y claro está, que al contar con un sistema de transporte el cual satisfaga la capacidad y las necesidades de los extranjeros, la experiencia de visitar Colombia como destino turística será positiva, aumentando la llegada de nuevos viajeros en el largo plazo e incentivando la inversión extranjera en todas los sectores de la economía colombiana. A continuación, se muestran las exportaciones de servicios según agrupación CABPS, los servicios exportados por países (socios estratégicos de Colombia), las exportaciones de servicios según principales CABPS y países y las exportaciones de servicios según modos de suministro y agrupación CABPS; la agrupación CABPS, se refiere a las agrupaciones por servicios.

2.1.1 Exportación de servicios según agrupación CABPS (Anexos: Tabla 8).

Tabla 9:

Exportación se servicios según agrupación CABPS.

2010p - 2012p			
Miles de dólares			
Agrupaciones CABPS			
	2010	2011	2012
Servicios de transporte	993371,705	1211697,52	1350176,94
Otros servicios empresariales	456002,278	588111,081	726173,112
Servicios de comunicaciones	233539,722	226996,971	225339,24
Servicios de informática y de información	111453,653	139335,029	176671,029
Servicios personales, culturales y recreativos	69073,8263	76163,9625	86172,1743
Regalías y derechos de licencia	47682,523	39888,0756	89351,4384

Fuente: DANE- MTCES. Cálculos: DANE, (Octubre 2013)

Tabla 10:

Exportación de servicios según agrupación CABPS (3 rubros)

AGRUPACION CABPS	2010	2011	2012
Transporte aéreo de pasajeros	74,898%	82,623%	81,943%
Servicios de salud	12,939%	14,966%	18,012%
Otros servicios personales, culturales y recreativos	9,341%	3,685%	4,572%

Fuente: DANE- MTCES. Cálculos: DANE, (Octubre 2013)

Nota: De la Tabla 7 con impacto sobre el sector del turismo y turismo en salud.

2.1.2. Servicios exportados por algunos países y socios estratégicos de Colombia:

Tabla 11:

Servicios exportados desde el periodo del año 2010 hasta el 2012

Servicios exportados, según países 2010p - 2012p			
<u>Miles de dólares</u>			
País - Grupo de países	2010	2011	2012
ALADI	660811,148	763544,892	946898,023
Comunidad Andina	139924,233	192368,519	233589,879
Bolivia	1961,015859	4418,824149	11151,71686
Ecuador	92612,30149	132518,7131	159580,9727
Perú	45350,9154	55430,98132	62857,18939
Resto Aladi	520886,915	571176,374	713308,144
Argentina	40612,70757	56107,89602	58649,89435
Brasil	87772,04958	98697,62694	128893,7659
Chile	51271,45585	61312,75545	66756,21117
Cuba	75,39952182	922,3735136	800,3029743
México	116935,0012	103726,2288	127921,3653
Panamá	92406,73055	97270,9568	136646,6299
Paraguay	247,2447195	171,1642611	254,726925
Uruguay	4316,520396	3477,249653	5150,773858
Venezuela	127249,8057	149490,1221	188234,474
Estados Unidos	698981,1542	711113,4387	870243,1915
Puerto Rico	5382,15241	6602,24519	10065,57536
Canadá	6976,238102	6721,346816	14231,38503

Fuente: DANE- MTCES. Cálculos: DANE, (Octubre 2013)

2.1.3. Las exportaciones de servicios según principales CABPS y socios estratégicos de Colombia:

Tabla 12:

Exportaciones de servicios según principales CABPS y países.

Descripción CABPS	País	Miles de dólares				
		2012	2011	2010	2009	2008
Transporte aéreo de pasajeros	Estados Unidos	203.020	186.086	170.933	128.657	127.290
	España	139.117	114.620	90.973	84.208	83.891
	Venezuela	122.206	87.585	71.035	67.391	68.585
	Brasil	93.491	80.350	69.356	67.593	68.086
	Panamá	54.832	48.331	56.024	48.944	47.894
	México	51.635	47.962	39.604	35.406	35.203
	Ecuador	44.341	42.006	33.483	31.022	30.975
	Chile	35.066	33.168	26.148	24.272	24.032
	Demás países	362.668	361.038	186.455	118.235	117.401
Total		1.106.376	1.001.145	744.012	605.729	603.358
Servicios de Salud	Antillas Holandesas	3.993	524	161	8	
	Ecuador	3.754	2.553	1.198	336	230
	Estados Unidos	2.922	3.221	2.304	3.316	1.962
	Aruba	1.602	788	402	133	208
	Curazao, Isla	1.287	1.188	1.148	527	66
	Bélgica	335	61	17	7	
	Canadá	234	441	250	238	144
	Demás países	1.395	2.623	3.457	2.583	3.038
	Total		15.521	11.399	8.937	7.148

Fuente: DANE- MTCES. Cálculos: DANE, (Octubre 2013)

2.1.4. Las exportaciones de servicios según modos de suministro y agrupación CABPS

Tabla 13:

Exportaciones de servicios según modos de suministro y agrupaciones CABPS

Miles de dólares				
Modo de suministro	Agrupación CABPS	2010	2011	2012
Total suministro transfronterizo (Modo 1)		1627551,392	1824157,021	2202851,037
Suministro transfronterizo (Modo 1)	Servicios de transporte	844951,7914	952977,3311	1093620,417
	Otros servicios empresariales	361620,4182	430168,1558	574815,4983
	Servicios de comunicaciones	233539,7218	226996,9712	225339,2399
	Servicios de informática y de información	91161,95072	117840,43	159494,9352
	Servicios personales, culturales y recreativos	48594,98712	56286,05685	60229,50859
	Regalías y derechos de licencia	47682,52299	39888,07561	89351,43844
Total consumo en el extranjero (Modo 2)		78139,8789	82665,77755	131041,7136
Consumo en el extranjero (Modo 2)	Servicios de transporte	67092,04891	43136,2206	47908,88759
	Otros servicios empresariales	241,8672645	22325,87351	62167,94165
	Servicios personales, culturales y recreativos	10805,96272	16544,52823	20964,88439
	Servicios de informática y de información			
Total presencia de personas físicas (Modo 4)		205432,4356	375369,8426	319991,1796
Presencia de personas físicas (Modo 4)	Servicios de transporte	81327,86509	215583,97	208647,6323
	Otros servicios empresariales	94139,99218	135617,0515	89189,67216
	Servicios de informática y de información	20291,70195	20835,44361	17176,09375
	Servicios personales, culturales y recreativos	9672,876413	3333,377467	4977,781346

Fuente: DANE- MTCES. Cálculos: DANE, (Octubre 2013)

Se observa que los niveles de exportación de servicios de transporte y de servicios personales, culturales y recreativos (Tabla 9) han incrementado desde el 2010 hasta el 2012. De igual manera, se estudia que en el comercio de servicios por agrupación CABPS (Tabla 10), los servicios de salud que hacen parte del rubro de los servicios personales, culturales y recreativos han ocupado una mayor participación en el mercado de las exportaciones, pues, para el 2011 tenían una participación de 14.97% y en el 2012 de 18,012%, infiriendo así, que existe un

mercado internacional al cual le atrae la oferta de servicios de salud y de recreación (turismo) de Colombia.

Ahora, en el servicio de transporte aéreo de pasajeros (servicios de transporte), el comportamiento presentado en el año 2011 y en el 2012 refleja un leve decrecimiento para el segundo año, pero mantiene una participación constante de crecimiento casi igual a la presentada del año 2011 (82,623%) y en el 2012 fue de 81,943%. En cuanto a, otros servicios personales, culturales y recreativos, el comportamiento muestra un comportamiento de crecimiento y a largo plazo podría aumentar el valor de las exportaciones, ya que para el año 2011 tuvo una participación de 3,685% y para el 2012 de 4,752%; lo que significa que existe un número de personas considerable que impulsan los viajes, la recreación (turismo) y posiblemente otros servicios (salud) de la economía colombiana, dado que encuentran en Colombia características diferenciales que no poseen otros países.

Se compara que del grupo de la Comunidad Andina, entre Bolivia, Ecuador y Perú (Tabla 11), Ecuador presenta los mayores niveles de servicios exportados en los últimos tres años, en el 2010 exportó 92612,301 miles dólares, en el 2011 exporto 132518,713 miles dólares y en el 2012 exporto 159580,927 miles dólares, por tanto, Ecuador es un país que ofrece servicios de exportación competitivos a nivel internacional y a largo plazo puede convertirse en aliado o competidor estratégico para desarrollar el sector de salud y el sector de turismo en salud en Colombia. En cuando al grupo de la Aladi, los países que reflejan una exportación constante y creciente en los últimos tres años son: Brasil, Panamá, México y Venezuela; se resalta que Panamá en el 2011 exportó 97270,9568 miles de dólares y en el año 2012 exportó 136646,6299 miles de dólares, incrementando su potencial exportador y potencial como sitio turístico; también, Estados Unidos sigue siendo el país más fuerte en exportación de servicios y como punto a analizar, se estudia que Canadá presenta valores relativamente bajos en la exportación de sus servicios a comparación con los valores reflejados por otros países, pero a largo plazo puede a ser un fuerte rival para el comercio de servicios exportables, esto, dado que cuenta con características de un país desarrollado y con herramientas para atraer inversiones extranjeras .

Se observa que Estados Unidos domina la exportación de servicios en materia de transporte aéreo de pasajeros, seguido por países como España, Venezuela y Brasil (Tabla 12). En los servicios de salud (Tabla 12), para el 2012 los países que dominaron en la oferta exportable de

este servicio fueron: Antillas Holandesas (3.993 miles de dólares), Ecuador (3.754 miles de dólares), Estados Unidos (2.922 miles de dólares), Aruba (1.602 miles de dólares), Curazao, Isla (1.287 miles de dólares), Bélgica (335 miles de dólares) y Canadá (234 miles de dólares), en ese orden de respectivo. Por otro lado, se estudia como Colombia ha incrementado el comercio de servicios exportable de servicios personales, culturales y recreativos (Tabla 13), pues, en el 2011 presentó una exportación de 56286,05685 miles de dólares y en el 2012 de 60229,508 miles de dólares, también los servicios de transporte (modo1: suministro transfronterizo) incrementaron su valor, en el 2011 se exportaron 952977,33 miles de dólares y en el 2012 el valor exportado fue de 1093620,417 miles de dólares; los servicios de transporte (modo 2: consumo en el extranjero) también reflejaron un comportamiento positivo, ya que en el 2011 presentaron un valor de 43136,2206 miles de dólares y en el 2012 de 131041,7136 miles de dólares, los servicios personales , culturales y recreativos (modo 4: presencia de personas físicas) presentaron un valor de 3333,38 miles de dólares y en el 2012 de 4977,781 miles de dólares, comportamiento que también reflejo un crecimiento.

Finalmente , se observa que existe un apoyo del gobierno y oportunidades de negocio en el sector de turismo en salud, gracias al crecimiento que se ha venido presentado a partir del 2010 hasta el 2012, en servicios de transporte de extranjeros por parte de Estados Unidos, en servicios de transporte de consumo en el extranjero, en servicios personales, culturales y recreativos y en servicios de salud que impulsan el desarrollo del sector de servicios en Colombia e incrementan la posibilidad de posicionar el sector de servicios en Colombia como un sector competitivo a nivel internacional junto con sus subsectores (sector de turismo en salud) también. El sector de servicios es un sector que presenta oportunidades de negocio en cualquier rama que se desee incursionar, pues Colombia cuenta con un mercado grande y diversificado llegando a posicionarse en la actualidad como el tercer país con mayor población de América Latina, esto, junto con los Tratado de Libre Comercio que firmo con Estados Unidos y ahora con la Unión Europea, representan ventajas comerciales sobre otros países para desarrollar, impulsar y potenciar el crecimiento del sector de servicios bajo el marco de la sostenibilidad y bajo el cumplimiento de las normas y estándares internacionales. Ahora, “el sector de servicios representó, en total, el 49.6% del PBI. El subsector con mayor participación fue servicios financieros (20.5% del PBI), debido a la consolidación que ha venido teniendo en los últimos años la banca a través de fusiones y adquisiciones. El subsector comercio, restaurantes y hoteles

(12.4%), en tanto, ha mostrado un importante crecimiento debido a los planes del Gobierno de Colombia en desarrollo de infraestructura para el turismo (parques temáticos, muelles, terminales aéreos, embarcaderos y centros de convenciones) por un valor de US\$ 67 millones; con ello se espera que el valor real de los ingresos por turismo aumenten en un 6.4% en 2013.” (SIEX, sectores productivos, 2013, guía de mercadeo). De esta manera, es evidente que desde el inicio del presente estudio hasta ahora, como el sector de servicios de Colombia presenta oportunidades de negocios con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad a largo plazo , pues se reitera así, como se explicó anteriormente, que el Gobierno Colombiano ha centrado sus expectativas en el desarrollo de este sector por medio del PTP (Programa de Transformación Productiva) y dentro del marco de la visión 2032 para *desarrollar sectores de clase mundial* dentro de los que sobresalen los siguientes subsectores: servicios de software y tecnologías de información, así como tercerización de procesos de negocio (centros de contacto & BPO) y el *turismo de salud y ecológico*.

“Algunas oportunidades que ofrece Colombia para los inversionistas en el sector de servicios son:

- Mayor índice de disponibilidad de mano de obra calificada en Latinoamérica, de acuerdo al IMD (2012).
- Bajos costos salariales. Los analistas financieros, contadores y economistas son los más cómodos de la región hasta en un 78%.
- Más de 85 mil graduados anualmente en carreras técnicas y profesionales.
- Ubicación estratégica y zona horaria compartida con ciudades como Nueva York, Miami, Lima y México DF.” (SIEX, sectores productivos, 2013, guía de mercadeo).

Como dato adicional y en pro a continuar el análisis del sector de turismo en salud, Colombia cuenta con las mejores clínicas y hospitales de Latinoamérica, según América Economía. El país tiene un número de clínicas y hospitales considerable que permitió ratificar su posición como *país líder en la prestación de servicios de salud*, después de analizar 190 instituciones, el comunicado colocó a 16 instituciones de Colombia entre las mejores 40 de la región, equivalente a una participación del 42%. “En el estudio, que se realizó a través de encuestas, la opinión de los médicos de los hospitales participantes y de los lectores de América Economía, incluyó

participantes de Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Cuba, Ecuador, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. “Tenemos varias ventajas. Una de ellas son los diferentes polos de desarrollo que hay en el país, lo que significa mayores opciones para los pacientes internacionales que buscan servicios especializados de salud en Colombia”, señaló María Claudia Lacouture, presidenta de Proexport. Por eso en la clasificación la participación colombiana no se limitó únicamente a Bogotá, como ocurrió con otros países en donde las clínicas y hospitales se concentran en la capital, sino también en ciudades como Cali, Bucaramanga y Medellín. De acuerdo con Lacouture, lo anterior, sumado a la infraestructura hospitalaria, variedad y calidad de la oferta, y profesionalismo de los médicos, han hecho que pacientes de Estados Unidos, Centroamérica y el Caribe, principalmente, elijan a *Colombia como destino de salud para servicios especializados y de alta complejidad.*” (Proexport, 2013, Actualidad Internacional – salud).

2.2.El Sector de Turismo

Se presentará un análisis general acerca de la situación del sector del turismo en Colombia, la cual permitirá entender el entorno del turismo en el país y su dinámica, identificando variables fuertes, débiles y con potencial para el desarrollo del turismo sostenible, ya que uno de los objetivos de la investigación es desarrollar y proponer estrategias que permitan atraer una mayor cantidad de turistas de diferentes partes del mundo a Colombia, con el fin de impulsar el sector de servicios (sector de turismo en salud) y la economía colombiana, es por esto, que contar con ventajas competitivas en el sector del turismo ayudará a posicionar este sector y el sector de turismo en salud como sectores de clase mundial. Ahora bien, se propone que el hecho de que Colombia cuente con sitios turísticos atractivos para los extranjeros permitirá desarrollar el sector del turismo y el sector del turismo en salud de una forma más eficiente y eficaz, alcanzando altos índices de productividad en conjunto, generando una mayor riqueza y competitividad nacional, a diferencia que si se desarrollara el sector de turismo en salud como un elemento sin interconexiones en el sector de servicios. Se hace hincapié nuevamente, que lo que afecte en una parte de la economía colombiana afectará automáticamente las otras partes: “efecto mariposa” y si se puede incrementar y explotar el valor agregado de estos dos sectores

como un todo, los resultados positivos a largo plazo serán mucho mayores, beneficiando a todo el país.

2.2.1. El turismo en Colombia

La Organización Mundial del Turismo define al turismo, como todas aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y la permanencia en el lugar diferente al de su entorno cotidiano, por un periodo inferior a un año y mayor a un día y con propósito de negocios, por ocio o por cualquier otro motivo.

Por tal razón, para analizar el turismo en Colombia y su comportamiento se toman informes, noticias y estadísticas proporcionadas por organizaciones que impulsen el sector del turismo en el país, como lo son: Proexport, el MCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), DANE, entre otras, para abarcar el turismo colombiano desde una perspectiva global. Según el informe de turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT) en el 2012, la llegada de no residentes a Colombia aumentó 3,1% respecto al año 2011 y la ocupación hotelera alcanzó una participación del 53,5%, lo que representa 1,7 puntos porcentuales más que en el año 2011 (51,8%). En el periodo de enero a junio de 2013 y con base al mismo informe publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT) en el 2013: se registró el ingreso de 1.247.592 viajeros no residentes, 8,6% más que el mismo período de 2012 (1.149.200), de enero a junio de 2013 la llegada de pasajeros en cruceros creció 15,0 % al pasar de 147.630 en 2012 a 169.840 en 2013, las llegadas de pasajeros aéreos internacionales creció 13,3% en los primeros seis meses del año, de 1.747.035 en 2012 se pasó a 1.978.697 en 2013. El crecimiento de las llegadas aéreas nacionales fue de 24,7%, en 2012 arribaron 7.238.669 pasajeros y en 2013 la cifra fue de 9.024.725.

En junio de 2013, de 20.969 (miles) de personas ocupadas en el país, el 27,1% (5677) correspondió al sector comercio, hoteles y restaurantes, lo que significó 1,7% más que el mismo período del año anterior (5.579) y 0,8 puntos porcentuales por encima del total nacional (0,9%). La salida de colombianos se incrementó 15,0% en los primeros seis meses de 2013, de 1.514.258 salidas en 2012 se pasó a 1.741.884 en 2013, el ingreso de visitantes a los parques nacionales naturales creció 12,3%, de 417.322 que ingresaron en 2012 se pasó a 468.755, en tanto, en el

primer trimestre de 2013 el sector de comercio, restaurantes y hoteles (US\$300 millones) registró un descenso de 40,0% con respecto al mismo período de 2011 (US\$ 500 millones).

Finalmente y con base en cifras del Banco de la República (BANREP), en el primer trimestre de 2013 del total de las exportaciones de bienes y servicios, la cuenta de viajes representó el 4,1% y transporte el 2,7%. Los ingresos por estos conceptos en los tres primeros meses del año, alcanzaron la suma de US\$ 891 millones, con un crecimiento de 8,8% frente a 2011 (US\$ 819 millones). Del total de las exportaciones de servicios, estos ingresos representaron el 75,5% de las exportaciones en este mismo trimestre. Las importaciones por estos mismos conceptos fueron de US\$ 824 millones, lo que representó un crecimiento de 8,0% frente al mismo período del año anterior (US\$ 763 millones).

Con el propósito de entender el crecimiento y el desarrollo que ha tenido el turismo en Colombia, se reconoce que existen diversas actividades que suplen la gran mayoría de las preferencias y gustos de los consumidores y Colombia, reúne gran parte de esas preferencias viajando solamente a través del mismo país. Pues, gracias a su posición y zona geográfica cuenta con una diversidad de clima y recursos naturales que hacen posible experimentar un viaje inolvidable, como se dice “un realismo mágico”. Se toma como referencia la guía oficial de viajes de Proexport Colombia para indagar sobre las actividades turísticas del país, las cuales varían desde realizar turismo de aventura, ir a lugares con clima donde el sol y agua son los principales factores de entretenimiento, tener encuentros con la naturaleza, realizar planes de turismo verde y de ecoturismo, practicar rafting, canotaje, visitar al parque los Nevados, conocer la historia y la cultura colombiana, practicar Golf, instalarse y conocer los hoteles de lujo, realizar recorridos temáticas, disfrutar la gastronomía colombiana, viajar en crucero hasta, participar de la gran variedad de ferias y festividades colombianas en todos los meses (feria de flores de Medellín, celebración del día de la Independencia, festival de teatros, obras musicales, festival de gastronomía, entre otras celebraciones). Como consecuencia, la variedad de ofertas turísticas con las que cuenta Colombia constituyen un factor de ventaja competitiva sostenible que generara que en el largo plazo, una entrada de turistas internacionales mayor a la actual. A continuación, se presenta la situación del turismo internacional en Colombia.

2.2.2. El Turismo Internacional

Dado que uno de los propósitos es atraer turistas internacionales y de preferencia que sean turistas internacionales provenientes de Estados Unidos, gracias a la vigencia del TLC con dicho país, conocer los elementos que permiten incrementar la dinámica del turismo internacional es esencial para establecer planes de mejoramiento e innovación que eliminen los cuellos de botella que impidan la llegada de viajeros extranjeros a largo plazo y el crecimiento del sector del turismo. Por esto, se presenta el informe de turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT) en el 2013, el cual: según datos preliminares de la Organización Mundial del Turismo las llegadas de turistas internacionales en 2012 crecieron 4,0%, alcanzando la cifra de 1.035 millones de turistas. Asia y el Pacífico (7,1%) y África (5,4%) fueron las regiones con mayor crecimiento. Oriente Medio registró una caída de 5,3%. En los cuatro primeros meses de 2013 se generaron 298 millones de llegadas de turistas en el mundo con un crecimiento de 4,3% con respecto al mismo período de 2012. Pero regiones Asia y el Pacífico (6,3%), Europa (4,9%) y Medio Oriente (4,7%) registraron los mayores crecimientos.

De enero a junio de 2013 se registró el ingreso de 1.247.592 viajeros no residentes a Colombia, 8,6% más que el mismo período de 2012 (1.149.200). Del anterior total:

- 803.919 lo hizo por los puntos aéreos, marítimos y terrestres de control migratorio
- 169.689 fueron pasajeros en cruceros
- 273.984 correspondió a colombianos no residentes en el país

En junio de 2013, el 82,3% (114.182) de los extranjeros no residentes que ingresaron por los puntos de control migratorio tenían como región de origen las Américas y el 15,4% (21.366) Europa. En los primeros seis meses del año, en América los principales países emisores fueron Estados Unidos (20,4%), Venezuela (13,0%) y Argentina (8,0%). De Europa el principal país emisor fue España (5,1%) (Anexo: Figura 17). Los extranjeros residentes en los mercados emergentes de Portugal (52,7%), Bolivia (38,2%), El Salvador (36,9%), Paraguay (34,3%) y Honduras (25,2%) presentaron las mayores tasas de crecimiento de enero a junio de 2013 y los residentes en Canadá (-15,2%), Brasil (-7,8%) e Italia (-7,5%) registraron disminución en las llegadas al país. En mercados consolidados se destaca el crecimiento de Chile (20,3%), Argentina (20,0%), Panamá (18,1%), y Perú (17,9%).

En los seis primeros meses de 2013, Bogotá (51,7%), Cartagena (13,8%) y Medellín (10,1%) fueron los principales destinos a visitar reportados por los viajeros extranjeros no residentes en Colombia al ingresar al país. Se destaca el crecimiento de Medellín (16,2%), Cúcuta (15,0%) y Cali (12,2%) y la disminución de Bucaramanga (-9,6%), Barranquilla (-3,9%), y Santa Marta (-2,7%).

Los viajeros extranjeros no residentes que llegaron en los seis primeros meses de 2013 se caracterizaron por:

- El principal punto migratorio de ingreso fue la ciudad de Bogotá (67,9%)
- El medio de transporte más utilizado fue el aéreo (90,1%)
- Edad entre los 21 y 60 años (79,9%)
- Sexo masculino (62,0%)
- Los principales motivos de viaje fueron los relacionados con vacaciones, recreo y ocio (64,0%), negocios y motivos profesionales (15,1%) y trabajo (10,9%).

Según el Dane (DANE), de los no residentes alojados en hoteles los principales motivos de viaje de enero a mayo de 2013 fueron negocios (57,6%), ocio (28,3%) y participación en convenciones (6,2%).

La llegada de pasajeros en cruceros de enero a junio de 2013 (169.840 pasajeros) registró un aumento de 15,0% con respecto al mismo período de 2012 (147.630 pasajeros). Estados Unidos (51%), España (13%) y Venezuela (8%) fueron los mercados emisores de colombianos no residentes en el país que visitaron Colombia en los primeros seis meses de 2013. Las llegadas de pasajeros aéreos en vuelos internacionales de enero a junio de 2013 (1.978.697) registró un crecimiento de 13,3% frente al mismo período de 2012 (1.747.035), siendo los aeropuertos de Cartagena (23,1%), Bucaramanga (16,8%) y Rionegro (16,1%) los de mayor crecimiento y la salida de colombianos por los puntos de control migratorio se incrementó 15,0% (1.514.258) de enero a junio de 2013 con respecto al mismo período de 2012 (1.741.884)

También, a febrero de 2013 se encontraban activos en el Registro Nacional de Turismo 18.188 prestadores de servicios turísticos. De este total el 31% se localizaban en las grandes capitales, el 16% en la Costa Atlántica, el 11% en la zona cafetera y el 42% en el resto del país, el 12% de los establecimientos de alojamiento activos en el Registro Nacional de Turismo se localizaban en Antioquia, el 11% en Bogotá y el 8% en el Valle del Cauca. El 66% de las agencias de viajes

activas en el Registro eran de viajes y turismo, el 29% operadoras y el 5% mayoristas; de enero a mayo de 2013 la ocupación hotelera alcanzó el 50,5%, esto es, 2,1 puntos porcentuales menos que el mismo período de 2012 (52,6%) y tomando cifras de Cotelco, los departamentos de San Andrés (67,0%), Antioquia (62,1%) y Atlántico (56,3%) registraron el mayor porcentaje de ocupación en los primeros seis meses de 2013.

Ahora, de enero a julio de 2013 la llegada total de extranjeros fue 864.016 personas y de los cuales 60.097 fueron residentes y 803.919 no residentes, también, el número de personas que manifestaron como motivo asociado al viaje, *motivo de turismo fue de 631.765 personas* y 172.154 personas por otros motivos. Ahora, los viajeros extranjeros residentes (año 2012) provenían de las Américas (1.277. 598), Asia Meridional (3.144), Asia Oriental y Pacifico (33 533), Europa (272.324), África (2.561) y Oriente Medio (1.179), sin embargo, la llegada de colombianos residentes en el exterior que llegaron de las Américas fue de 77,7%,(2012) y 79,8%(2013), de Europa y otros en el 2013 fue de 19,0% y 1,2% respectivamente.

El número de viajeros extranjeros para el 2010,2011 y 2012 fue de 1.474.863, 1.582.100, 1.692.821 respectivamente; en el 2010 de dichos viajeros, 70.222 fueron residentes y 1.404.641 no residentes, en el 2011, 85.709 fueron residentes y 1.496.401 no residentes y, en el 2012 los residentes fueron 101.701 y no residentes 1.591.120 En el género de los viajeros, los hombres constituyeron el 62% de los viajeros y las mujeres el 38% en el periodo comprendido de enero a junio de 2013 (viajeros extranjeros no residentes), para el 2012, las mujeres representaron el 37,7% y los hombres el 62,3% (se resalta que en el periodo de junio 2013 la llegada de hombres y mujeres fue la misma que para el periodo de enero a junio del año 2013). El número de llegadas según país de residencia en el caso de Estados Unidos en el año 2012, tuvo una participación de 48% y 51% en el primer semestre de 2013 (Figura 18, Figura 19 y Figura 20).

Por otro lado, el 89% de los viajeros no residentes llegan por vía aérea, el 10% vía marítima y el 0,9% por vía terrestre según datos del 2012; en lo que lleva el año 2013 durante el periodo de enero a junio el mismo segmento de mercado tiene una participación de llegada por vía aérea de 90,1%, por vía marítima de 8,7% y un 1,2% por otra vía de transporte. En cuanto a las cinco ciudades de llegada en Colombia con más recepción o llegada de extranjeros son: Bogotá (presentó una variación del 3,7% comparada con el periodo de enero a junio del 2013/2012), Cartagena, Medellín (con una variación del 16% comparada con el periodo de enero a junio del

2013/2012 y Pereira con una variación del 10,2% para el mismo periodo), Cali y San Andrés. También, se registró que la llegada de pasajeros en crucero suma un total en el 2013 (enero-junio) de 127 llegadas por barcos y en el 2012 de 96 barcos.

Finalmente, del entorno general acerca del desarrollo del turismo y del turismo internacional en Colombia, se concluye lo siguiente:

- En las exportaciones de servicios y en el periodo de enero a junio de 2013, el rubro de mayor importancia se centra en los viajes (45,2%), el transporte (30,3%), servicios empresariales (13,3%), seguros y financieros (0,8%) y servicios de comunicaciones, información e informática (5,6%) en ese orden. Por tanto, si Colombia tiene como objetivo impulsar el sector de servicios, contar con agencias y herramientas que faciliten los viajes aumentará el nivel de las exportaciones por dicho concepto, sin embargo, aumentar el desarrollo otros servicios es importante para la competitividad del país y por eso, se propone incrementar las exportaciones de servicios de comunicaciones, información e informática en el largo plazo con el fin de posicionar a Colombia como un país líder en el desarrollo de nuevas tecnologías y comunicaciones a nivel Latinoamericano. Esto permitirá entablar relaciones bilaterales con países líderes en el tema y aprender tanto del “know-how” como de sus experiencias.
- Existe una llegada de viajeros no residentes a Colombia en crecimiento, ya que en el 2013 hubo un incremento de 8,6% más que en el mismo período de 2012, también se reflejó que las llegadas de pasajeros aéreos internacionales creció 13,3%; de esa forma, existe una preferencia turística y por negocios de parte de turistas extranjeros hacia Colombia y la preferencia de llegada es por vía aérea. Ahora bien, contar con la infraestructura aérea y con una flota aérea capaz de suministrar los requerimientos de los extranjeros representa una ventaja comparativa para Colombia, generando altos índices de satisfacción y relaciones a largo plazo con los clientes. Es por esto que Bogotá D.C, cuenta con el desarrollo y la implementación del proyecto de mejoramiento del aeropuerto “El Dorado”.
- El sector de comercio, hoteles y restaurantes podría disminuir a largo plazo el nivel de desempleo en Colombia, si se ejecutan proyectos de promoción y de inversión

competitivos en estas áreas, dado que de 20.969 (miles) de personas ocupadas en el país, el 27,1% (5677) correspondió a dicho sector en junio 2013.

- Incentivar planes de protección y sostenibilidad ambiental de los parques nacionales debe ser una prioridad en las políticas del desarrollo de turismo con responsabilidad social, pues, el ingreso de visitantes a los parques nacionales naturales creció 12,3% en el 2013, infiriendo que para finales del año 2013 o principios del 2014 la llegada de visitantes a estos sitios ecoturísticos será mayor.

Turismo internacional

- En junio de 2013, el 82,3% de los extranjeros no residentes que ingresaron por los puntos de control migratorio tenían como región de origen las Américas y el 15,4% Europa; pero en los primeros seis meses del año, el principal país emisor de viajeros fue Estados Unidos (20,4%). Se denota, que las personas residentes en Estados Unidos presentan una alta preferencia por visitar en algún mes del año a Colombia.
- Bogotá, Cartagena, Medellín, Cali y San Andrés, fueron los principales destinos a visitar reportados por los viajeros extranjeros no residentes en Colombia, destacando un incremento del 16% por Medellín (enero a junio 2013). De las cinco ciudades principales de preferencia por la llegada de viajeros extranjeros, cuatro tienen un clima cálido y acogedor por la hospitalidad de su cultura, identificando así, que los viajeros en plan turístico prefieren ciudades con clima cálido y ambientes con leve contaminación auditiva y visual respecto a la que se vive en las grandes urbes como lo es Bogotá D.C; por otro lado, Bogotá es escogida por los turistas extranjeros gracias a que es la capital de Colombia y por eso el nivel de negocios y de la dinámica de la economía es mucho mayor en esta zona, permitiendo que las personas se encuentren con otro panorama muy diferente al vivido en otras partes del país.
- Los viajeros extranjeros no residentes que llegaron en los seis primeros meses de 2013 se caracterizaron porque llegaron a Bogotá en avión, tienen una edad entre los 21 y 60 años (la mayoría son de género masculino) y los principales motivos de viaje son los relacionados con vacaciones, recreo y ocio (64,0%), negocios y motivos profesionales

(15,1%) y trabajo (10,9%). Se infiere, que existe una cantidad mayor al 50 % de viajeros hombres entre los 21 y 60 años de edad (de los cuales, la característica principal de dichos viajeros, es ser norteamericano), que prefiere visitar Colombia por motivo de vacaciones, recreo y ocio. Se estima que la mayor cantidad de viajeros por negocios se hospedan en hoteles.

- Los pasajeros en cruceros de enero a junio de 2013 (169.840) registró un aumento de 15,0% con respecto al mismo período de 2012 y Estados Unidos (51%), es el principal mercado emisor de colombianos no residentes. En consecuencia, los cruceros podrían constituir un elemento de unión que aumento en el número de viajeros extranjeros a Colombia y el turismo, por lo que realizar alianzas con esta industria, generaría un mayor impacto y desarrollo para el sector de servicios del país, pues, se trabajaría bajo la misma misión y políticas de productividad y competitividad internacional.
- Los hombres constituyeron el 62% de los viajeros y las mujeres el 38% en el periodo comprendido de enero a junio de 2013 (viajeros extranjeros no residentes), por lo que al desarrollar e impulsar el sector de turismo en salud en Colombia como sector de clase mundial, se debe contar con servicios exclusivos para hombres y mujeres provenientes en su mayoría de Estados Unidos (la participación de llegada según país de residencia en el primer semestre de 2013 fue de 51% para Estados Unidos).
- Colombia fue elegida como mejor destino en China gracias al concurso organizado por la revista National Geographic Traveler de China en la versión 2013. Lo anterior, permite evidenciar que el país se encuentra cada vez con mejor posición en la mente de los extranjeros, ganando reconocimiento y liderazgo en el sector del turismo a nivel internacional.
- El mercado de pasajeros aéreos internacionales por mercado en el año 2012, tuvo la siguiente participación: Norteamérica (32%), Suramérica (28%), Centro América (25%), Europa (13%), Islas Caribe (2%) y en el periodo de enero a junio de 2013 fue la siguiente: Norteamérica (32%), Suramérica (30%), Centro América (24%), Europa

(12%), Islas Caribe (2%). En consecuencia, el principal mercado de viajeros extranjeros que visita a Colombia es el norteamericano, seguido por el mercado de Sur América, Centro América, Europa e Islas Caribe en este respectivo orden, aumentando el ingreso de futuros viajeros gracias al tratado de libre comercio con Estados Unidos.

2.3. Perfil del consumidor del turista estadounidense

El hecho que Estados Unidos sea el mayor emisor de viajeros hacia Colombia, conocer el perfil del turista estadounidense representa un valor agregado para impulsar la economía del país. Por esto, el perfil del consumidor del turista estadounidense según Proexport (2013), es el siguiente: “según Euromonitor International, los viajeros estadounidenses gastan un promedio de US\$1.294 en tiquetes por viaje y US\$ 1.311 durante su estadía en el exterior. Se destaca que el 81% realizan viajes vacaciones y el 19%, de negocios. Además, el 31% de los turistas viaja solo, el 29% en pareja, el 25% con la familia y el 12% con amigos.

Internet continúa creciendo como fuente de información para la planeación de los viajes y como método para hacer reservas (un 40% de la población). Por su parte, el tiempo que toman para decidir viajar al exterior y para hacer la reserva de tiquetes se ubica entre 90 y 60 días, respectivamente, antes de la fecha de partida y los principales puertos de salida de los estadounidenses al mundo son Nueva York, Miami, Los Ángeles, Atlanta, Newark y Chicago. En sus viajes a Latinoamérica estos turistas buscan primordialmente destinos de sol y playa y actividades diferentes a los productos tradicionales.” (Proexport, 2013, Turismo: perfil del turista estadounidense)

2.4.El turismo y su impacto en el desarrollo del sector de servicios en Colombia

A consecuencia que el principal motivo de llegada de viajeros extranjeros al país se relaciona con vacaciones, recreo y ocio (64,0%), es fundamental desarrollar programas turísticos los cuales proporcionen a los viajeros la satisfacción integral de sus vacaciones, con momentos de hospitalidad, diversión, ocio en cualquier lugar de Colombia y con ventajas diferenciadoras de otros sitios turísticos del mundo. A pesar que en el periodo comprendido de enero a mayo de 2013, el 57 % de los viajeros relacionó su motivo de llegada a Colombia por negocios y el

28,3% por ocio, se resalta que este mercado representaría los clientes potenciales del sector turismo en Colombia, esto, dado que son personas que podrían destinar una cantidad de ingresos adicional en pro de conocer a Colombia. También, se resalta que la principal llegada de viajeros extranjeros provenientes de las Américas, llegan de Estados Unidos, pero los viajeros extranjeros no residentes que provienen de la región Asiática (Asia Meridional y Asia Oriental y del Pacífico), del África, del Medio Oriente y de Europa constituyen un mercado potencial en el largo plazo, en ese respectivo orden.

Por otro lado, el hecho de participar en ferias mundiales donde se permita establecer conexiones con clientes y consumidores que impulsen el desarrollo del turismo del país, permitirá que aumente el valor agregado de los servicios ofrecidos. En tanto, participar en p una de las ferias más importantes de la industria de viajes, como lo es la feria “World Travel Market”, permitiría establecer contactos que provean de servicios de viajes y productos de turismo con ventajas competitivas diferenciales al de otros países, aumentando los ingresos por concepto de exportación de viajes, beneficiando la balanza de pago de servicios, atrayendo consumidores de diferentes partes del mundo y estableciendo relaciones estratégicas con empresas y países líderes en el desarrollo y construcción del sector del turismo sostenible. Lo anterior, con el fin de implementar estrategias y conocimiento innovador en Colombia y aprender de las experiencias.

Finalmente, se analiza que el sector de servicios de Colombia tiene gran potencial a largo plazo si se desarrolla una industria de viajes a través del turismo competitivo y con los estándares internacionales; así mismo, al contar con una infraestructura de transporte capaz de acoger la llegada y recepción de viajeros extranjeros al país, es indispensable para futuros viajes de regreso al país de dichos turistas. También, se debe impulsar el desarrollo y los proyectos de mejoramiento en el comercio, los hoteles y restaurantes de Colombia, ya que, estos constituirán el entorno en el cual los extranjeros interactúen y convivan dentro de su instancia en el país. En tanto, en pro de la diversificación y de la apertura del libre acceso a los mercados y del surgimiento de negociaciones estratégicas con otros países, bajo el marco de los tratados de libre comercio con Estados Unidos y con la Unión Europea, se recomienda que Colombia genere bienes y servicios con calidad total internacional en procesos, recursos humanos y bienes y servicios y con el respaldo de empresas del sector de servicios, las cuales se centren en satisfacer

la demanda turística e impulsar el desarrollo de las diferentes regiones de Colombia en vía a generar un turismo con calidad internacional.

2.5. El Sector de Turismo en Salud en Colombia

El turismo de salud es una actividad mediante la cual las personas viajan de su lugar de origen a otros países con el fin de someterse a tratamiento médicos y al mismo tiempo conocer los lugares turísticos de los países visitados; el turismo de salud no es BPO de servicios de salud (Anexos: Figura 21). Las prácticas para el mejoramiento de la salud se remontan desde tiempos antiguos y antes de Cristo, como lo fue la medicina china y algunos tratamientos de la India; tomando la definición de salud por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948): la salud es un complemento estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones enfermedades, se añade a esta definición, el componente del bienestar interno (el componente espiritual), así se logra tener un visión total acerca de que es la salud y el entendimiento acerca de la necesidad de desarrollar e impulsar el sector de turismo de salud a través de la implementación de las mejores prácticas que se tienen a nivel internacional.

Para desarrollar el sector de turismo de salud se necesitan varios elementos, uno de ellos son las instituciones acreditadas, ya que es una de las maneras de aumentar la competitividad en el país: ser los mejores en el mercado. Algunas de las instituciones están en proceso de acreditación (sin embargo el potencial de este sector es grande y más aún, teniendo en cuenta los resultados anteriormente analizados acerca del sector turismo en Colombia), también, gracias a que el sector apenas está empezando a evolucionar no existen cifras exactas acerca del número de procedimientos de salud exactos, se realizan los extranjeros, pero se estima que alrededor de unos veinte extranjeros se someten a procedimientos como liposucción, rinoplastia y mamoplastia, viajeros provenientes en su mayoría de Estados Unidos, España, Panamá y México (lo cual es congruente con el panorama del turismo internacional estudiado). De igual manera, “ante la fortaleza que pueda ganar el sector y a la espera de que las instituciones prestadoras de salud comiencen a obtener la acreditación JCI (*Joint Commission International*), ya se vienen planificando alianzas entre los sectores de salud y turismo para crear paquetes que incluyan los tratamientos médicos, hospedaje, alimentación, traslados y recorridos turísticos posibles, de acuerdo con la complejidad de los tratamientos. Paralelamente a los cálculos de crecimiento del turismo de salud, Colombia espera contar en poco tiempo con entidades que presten servicios de

salud y de bienestar que en calidad estén a la altura de los hoteles cinco estrellas. Pero mientras se logra el engranaje de toda la infraestructura, la medicina colombiana sigue ganando prestigio mundial gracias a las distintas alternativas de promoción directas e indirectas”. (Guía de viajes oficial de Proexport, 2013, informe especial de turismo de salud).

En consecuencia y con base al informe de turismo en junio 2013 realizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se puede sustentar que existen nuevas oportunidades de negocio para Colombia y se encuentran en el desarrollo del sector de turismo en salud bajo el marco de los estándares de calidad y tendencias internacionales. Para tener un acercamiento de esta situación, la participación de viajeros extranjeros no residentes que llegó a Colombia procedente de las Américas fue del 81,0% en el primer semestre de enero a junio de 2013, donde el 32% llegan exclusivamente de Norteamérica por avión y de los colombianos residentes en el exterior provenientes de Estados Unidos también y para el mismo periodo, la participación fue de 51% (Anexos: Figura 17, Figura 18, Figura 19 Figura 20). Segundo, la llegada total de extranjeros fue 864.016 personas (enero a julio de 2013) y de los cuales 60.097 fueron residentes y 803.919 no residentes, pero, el número de personas que manifestaron como motivo asociado al viaje, motivo de turismo fue de 631.765 personas y 172.154 personas por otros motivos; es decir, el *73% de extranjeros viaja por turismo*. Colombia tiene potencial turístico y potencial en el sector de turismo de salud, gracias a que cuenta con sitios turísticos que por los anteriores análisis, son sitios que tienen una alta atraktividad por los extranjeros que deciden visitar a Colombia y segundo, la calidad de los procedimientos de salud en Colombia es reconocida a nivel mundial por la calidad profesional y porque se tienen instituciones de salud con experiencia y con gran trayectoria en el campo, las cuales han venido ganando reconocimiento, prestigio y posicionamiento en el mercado, logrando así, una ventaja competitiva en los procedimientos de salud y en sus operaciones desde hace ya varios años; algunas de ellas son: la Clínica Barraquer, Fundación Santa Fe (4), Fundación Valle de Lili(7), Fundación Cardio Infantil (8), Fundación Cardiovascular de Colombia (9), Hospital Pablo Tobón Uribe (18), Hospital San Ignacio de Bogotá (19), Centro Medico Imbanaco (20), San Vicente de Paul Medellín (24), Clínica las Américas (26), Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt (29), Foscal (30), Hospital General de Medellín (31), Clínica León XIII (34), Clínica del Occidente (35), Clínica Marly (36), Clínica Medellín (38) (estas instituciones fueron tomadas según el ranking de clínicas y hospitales 2012

realizado por América Economía donde el total de instituciones participantes fue de 40 y 16 hacen parte de Colombia). Al identificar estas fortalezas y oportunidades que tiene Colombia, como lo son: el prestigio de sus clínicas, como destino turístico, en su mano de obra profesional, entre otros, se entiende porque el sector de turismo en salud es un sector que se puede posicionarse como un sector de talla mundial a largo plazo y para lograrlo hay que conocer sus componentes.

El sector de turismo en salud está compuesto por cuatro categorías básicas, las cuales son: medicina curativa, preventiva, estética y bienestar (Inspired Wellness), pero la oferta con la que cuenta el país se concentra en la medicina curativa y estética, con un flujo de entre 4,100 y 700 pacientes de la categoría de medicina, mientras que en la categoría de bienestar, se calculó un flujo aproximado de 44.800 (datos aproximados para el 2008).

Los servicios que ofrecen estas cuatro categorías con base en las necesidades del turista de salud, se muestran a continuación:

Medicina Curativa (a)	Medicina Preventiva (b)
<p>“ Quiero tratar mi preocupación medica específica”</p> <p>Promueve la buena salud de las personas a través de múltiples modalidades <i>para tratar, entender y mejorar la calidad de vida con una enfermedad.</i></p> <p>Tratamientos: Manejo sobrepeso (cirugía), manejo de artritis, ortopedia, trasplantes, cirugía cardiovascular</p> <p>Los turistas buscan: Tecnologías más avanzada, procedimientos de punta. Mejor calidad para procedimientos agudos críticos (no requieren intervenciones de emergencia)</p> <p>Accesos más rápido a procedimientos agudos no críticos con un protocolo estándar a nivel mundial Menores costos para procedimientos agudos no críticos con un protocolo estándar a nivel mundial</p>	<p>“ Quiero optimizar mi salud para prevenir enfermedades o lesiones”</p> <p>Identifica factores de riesgo y entiende mejor la <i>prevención de enfermedades.</i> Optimiza la salud a través de transiciones (envejecimiento saludable, embarazo... etc.)</p> <p>Tratamientos: Chequeo ejecutivo, salud femenina- masculina, envejecimiento saludable.</p> <p>Los turistas buscan: Tecnologías más avanzada, procedimientos de punta. Mejor calidad para procedimientos agudos críticos (no requieren intervenciones de emergencia)</p> <p>Accesos más rápido a procedimientos agudos no críticos con un protocolo estándar a nivel mundial Menores costos para procedimientos agudos no críticos con un protocolo estándar a nivel mundial</p>

<p>Continuación Figura 22</p> <p>Menores costos con buenos estándares de calidad para procedimientos efectivos</p> <p>Accesos a servicios de bienestar (Inspired Wellness)- tratamiento alternativos</p>	<p>Continuación Figura 22</p> <p>Menores costos con buenos estándares de calidad para procedimientos efectivos</p> <p>Accesos a servicios de bienestar (Inspired Wellness)- tratamiento alternativos</p>
<p>Medicina Estética (c)</p> <p>“Quiero verme mejor para poderme sentirme mejor conmigo mismo”</p> <p>Denota satisfacción con la apariencia física propia</p> <p>Tratamientos: Cirugía plástica con fines estéticos, tratamientos odontológicos, acné y soluciones a desordenes de pigmento, tratamiento de belleza alternativos</p> <p>Los turistas buscan: Tecnologías más avanzada, procedimientos de punta</p> <p>Mejor calidad para procedimientos agudos críticos (no requieren intervenciones de emergencia)</p> <p>Accesos más rápido a procedimientos agudos no críticos con un protocolo estándar a nivel mundial</p> <p>Menores costos para procedimientos agudos no críticos con un protocolo estándar a nivel mundial</p> <p>Menores costos con buenos estándares de calidad para procedimientos efectivos</p> <p>Accesos a servicios de bienestar (Inspired Wellness)- tratamiento alternativos</p>	<p>Bienestar (Inspired Wellness)(d)</p> <p>“Quiero sentirme bien emocionalmente haciendo algo bueno para mí”</p> <p>Social: satisfacción con relaciones y desempeño en roles sociales</p> <p>Espiritualmente: grado en el que una persona se siente positiva y entusiasta acerca de sí mismo y de la vida</p> <p>Físico- ambiental: actividad física, comida saludable y nutrición, relación con el medio ambiente.</p> <p>Tratamientos: Explorando meditación, Talleres de nutrición, Programas de bienestar para toda la familia, Talleres de estilo de vida.</p> <p>Buscan estos servicios : motivación por algún evento en su ciclo de vida, como :</p> <p>Evaluación de estado físico y desempeño, imagen propia, manejo del estrés, por activadas de recreación y deporte, por envejecimiento saludable, por conciencia emocional, opciones de nutrición saludable, manejo de peso, visualización positiva mental,</p> <p>Asia concentra su oferta en este tipo de servicio más que en los otros.</p>

Figura 22. Servicios en turismo de salud por categoría

Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Informe final sector Turismo Salud 2009, (Octubre 2013).

Para impulsar y desarrollar el sector de turismo en salud con responsabilidad social y de una manera perdurable, se necesita crear valor en cada una de las categorías del turismo de salud (medicina curativa, medicina preventiva, medicina estética, bienestar (Figura 22), lo cual significa, ofrecer tratamientos y programas diferentes de la competencia, satisfaciendo las necesidades del cliente en el momento, tiempo y lugar que lo requiera. Se necesita, crear valor en la infraestructura de costos, en los honorarios médicos, en los centros que ofrecen estos servicios, tener un eficiente servicio post venta de los tratamientos de salud, trabajar con insumos de alta calidad, crear valor en el seguimiento del tratamiento o programa a largo plazo (administración de la relación con el cliente a largo plazo y fidelización del mismo), con los clientes corporativos y con los clientes, entre otros. En consecuencia, lo que necesita el sector del turismo en salud en Colombia para su desarrollo e impulso como sector estratégico son dos cosas: ejecutar un plan de acción, basado en la generación continua de creación de valor en cada servicio de turismo de salud e implementar, planes de mejoramiento en las cuatro categorías del turismo en salud para el caso de Colombia.

Al recordar una de las frases célebres de la Administración y del Mejoramiento de la Calidad Total, la cual se basa, en que sin medición, no hay seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos y por ende, para implementar y evaluar el resultado del plan de acción bajo el marco de la generación de valor agregado continuo, se necesita elementos, factores, herramientas e indicadores de medición para el mismo. En este estudio y de acuerdo con análisis anteriores, se propone el MIT (Índice de turismo medico por su siglas ingles) el cual permitirá evaluar la competitividad de Colombia como prestador de servicios para el sector de turismo de salud, de esta manera, se identifican las debilidades del sector y se motiva a aprender de países líderes en el sector del turismo en salud, como lo son: Estados Unidos, Tailandia y Malasia.

El MIT mide cinco dimensiones, las cuales, entre más competitivas sean, generarán un índice de turismo medico de mayor valor y la competitividad para el sector y la industria mejorara, permitiendo cambiar la percepción de los turistas a nivel internacional; estas dimensiones se nombran y se analizan de acuerdo al turismo de salud en Colombia:

1. Costos :

Esta dimensión se basa en una comparación de costos, es decir, incluye costos hospitalarios, de medicina y de doctores. En el caso Colombiano, se cree que una de las ventajas competitivas que posee Colombia y la cual atrae a futuros turistas de salud es la competitividad en bajo costo de los tratamientos de salud y el reconocimiento de algunos hospitales y clínicas de prestigio (tenemos 16 clínicas en el ranking de las mejores clínicas y hospitales con base al estudio América Economía), pero, a la suma de tener un reconocimiento de prestigio en clínicas y hospitales más el desarrollo de tratamientos de salud a bajo precio, se le debe sumar el desarrollo de programas de salud con calidad total (con generación de valor agregado continuo), implementando el know how de los líderes del mercado del turismo de salud y evacuando los cuellos de botella que deterioren la percepción de la calidad de los tratamientos en salud. Crear una estructura de costos competitiva para cada organización que opera en el mercado de turismo de salud, impulsaría la dinámica del sector.

Ahora bien, dado que el ingreso de turistas extranjeros ha aumentado desde el 2010 y sumado a esto, contar con una oferta de tratamientos de salud concentrada en la medicina estética y la medicina curativa (según datos del año 2011 y los más recientes) más un flujo de pacientes aproximado de 20500 para el 2011(generando ingresos por US \$ 80 millones) , entonces, contar con una oferta de paquetes atractivos en costos, seguridad, comodidad, tranquilidad y para cada una de las cuatro categorías de servicios de turismo en salud, constituirá una cobertura de mercado mayor (bajo el TLC con Estados Unidos) y una ventaja competitiva para el país a largo plazo.

2. Calidad de los servicios:

Se incluye la calidad de los servicios médicos, medida en términos del ranking de eficiencia en el desempeño de salud de la Organización Mundial de la Salud y de instituciones acreditadas por la JCI (Joint Comision International), ahora bien, con base en un reporte de Proexport (2013) acerca de los estándares de la calidad y acreditaciones, se tiene que “Con el firme compromiso de garantizar altos estándares de calidad, Colombia ha sido pionero a nivel latinoamericano en la creación de sistemas propios de acreditación en salud orientados por el Ministerio de la

Protección Social e implementado y ejecutado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, Icontec*. El sistema para lograr este “sello de calidad” es uno de los más destacados en Latinoamérica, por su organización, excelencia, transparencia y autonomía.

- El Icontec es una entidad privada y multinacional con 45 años de experiencia, que cuenta con un importante reconocimiento internacional por estar acreditado por la Junta Nacional de Acreditación de ANSI - ASQ (ANAB), el Instituto Americano de Normas Nacionales (ANSI) de Estados Unidos, la Asociación Alemana de Acreditación (TGA), el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, y por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de Perú. Adicionalmente, el consejo directivo de la Sociedad Internacional para la Calidad de la Atención en Salud, ISQua, en reunión del 20 de marzo del 2009 aprobó la Acreditación Internacional para el Sistema de Acreditación en Salud de Icontec. Así, Icontec es el primer organismo de América Latina en recibir esta distinción, la cual da a las instituciones objeto de la evaluación igual categoría que la otorgada por otros organismos internacionales de acreditación en salud.

¿Qué se tiene en cuenta para otorgar una acreditación en salud?

- La seguridad del paciente.
- La calidad de información brindada al paciente y a su familia.
- Las cualidades de la atención (oportunidad, respeto, privacidad).
- La utilización de guías de manejo clínico generales y específicas.
- Cuidado del paciente después de salir del hospital.
- Cumplimiento de los derechos de los pacientes.
- Recurso humano excelente: calificado y competente.
- Infraestructura adecuada.

En su continua búsqueda por la excelencia, Colombia sigue cosechando reconocimientos y certificaciones internacionales en el área de la salud. Así, la Joint Commission International, institución dedicada a certificar y acreditar instituciones de salud en el mundo entero, ya reconoció a dos instituciones colombianas, de varias que se encuentran en proceso, por su máxima calidad en los servicios prestados. Se trata de la Fundación Cardiovascular de Colombia-

Instituto del Corazón, en Bucaramanga y el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá.

Actualmente Colombia cuenta con 24 instituciones acreditadas (privadas y públicas), y otras más en proceso.” (Proexport: Industria de la salud, 2013, altos estándares de la calidad).

3. Infraestructura:

Se centra en la accesibilidad al servicio, suministrar un servicio a tiempo y mide también el desplazamiento, la frecuencia de vuelos y diferencias horarias. Al igual que número de habitaciones de hotel/ cápita y el de camas hospitalarias. En el tema de accesibilidad para Colombia y gracias a la entrada en vigor del tratado de libre comercio con Estado Unidos, la accesibilidad a tiempo y de la mejor manera en el suministro del servicio no será un problema, pues, uno de los resultados de la entrada en vigor del tratado es ese, la apertura y el libre acceso al mercado, incrementando la doble vía de turistas entre los países y por ende la de profesionales también. Por tanto, si la persona que desea realizarse un tratamiento médico no puede venir a Colombia, los profesionales de esta área pueden solicitar visas y permisos de trabajo temporales para realizar estos procedimientos en Estados Unidos.

Por otro lado, la infraestructura de las entidades prestadoras del servicio de salud en cualquiera de las modalidades anteriormente descritas, debe contar con las mismas ventajas competitivas y diferenciales o superiores que añaden las organizaciones de la salud en Estados Unidos y en el mercado internacional, con el fin de crear valor con el cliente o turista de salud. La creación de alianzas estratégicas entre hoteles, spa y organizaciones turísticas podría ser una de las estrategias que aumente la llegada de turistas estadounidenses, de igual forma, la creación de empresas bajo la visión y los parámetros del desarrollo sostenible del turismo de salud, bajo el marco de la calidad total y responsabilidad social, serían vías que impulsen el turismo y la salud en conjunto.

4. Recursos humanos

Mide la disponibilidad de personal médico en orden de cantidad de personal disponible (personal médico) y su nivel de bilingüismo. En esta dimensión, Colombia presenta un déficit en el nivel

de bilingüismo de los profesionales del área de la salud y de toda la población en general, ya que de acuerdo a la guía de mercado del sector de servicios de Colombia - Prom Perú 2013, solo el 10% de la población económicamente activa en Colombia es bilingüe, cifra que no es alentadora para impulsar el desarrollo de los sectores de la economía colombiana bajo el marco del TLC con Estados Unidos. El escaso nivel de bilingüismo en Colombia constituye una barrera en la negociación de alianzas estratégicas y en la prestación de servicios de turismo de salud. Ahora bien, la cantidad de personal médico graduado profesionalmente de carreras relacionadas con la salud, no constituye una barrera puesto que Colombia posee un sistema educativo de calidad y bajo parámetros de acceso al estudio para toda la población en cualquier modalidad y porque también cuenta con hospitales prestigiosos por su calidad.

Según el ranking 2012 de hospitales y clínicas generado por América Economía, el Hospital San Ignacio entra este ranking y como se encuentra asociado con la Pontificia Universidad Javeriana, los practicantes de las ciencias de la salud y estudiantes de la misma Universidad pueden realizar sus prácticas y sesiones de entrenamientos en este hospital, lo cual genera que la experiencia de valor a nivel profesional sea mucho mayor que la de otros estudiantes de otros países. Bajo el Tratado de Libre comercio con Estados Unidos, esta dimensión podría mejorar sus valores si se generan programas de estudio a precios competitivos y con modalidades accesibles de pago, en programas de estudio de inglés y en especializaciones de la rama de la medicina (se crea valor en los futuros profesionales antes de obtener su título). Segundo, incentivar los programas de doble titulación con universidades estadounidenses certificará la calidad internacional del profesional, pues cumple con los estándares académicos de los programas en las ciencias de la salud de las Universidades de Estados Unidos.

5. Imagen del país

Esta dimensión estudia el entorno del país en cuanto a la percepción de seguridad, la compatibilidad de la cultura y ética de negocios, y finalmente el riesgo regulatorio (en caso de tener problemas médicos se necesita evaluar la posibilidad que estos sean resueltos por las autoridades locales). En Consecuencia a lo anterior, se analiza que Colombia cuenta con un clima de negocios y social favorable, al igual que con una percepción de la ética de los negocios positivo y esto se puede reflejar en el mantenimiento de las relaciones bilaterales con la gran

mayoría de países del mundo y con el cierre de las negociaciones para fomentar el libre acceso a los mercados a través de la entrada en vigencia de los tratados de libre comercio con países y grupos económicos líderes en la economía mundial. Unos de los tratados más importantes que firmo Colombia en este segundo semestre de 2013, fue el realizado con la Unión Europea (vigente a partir del primero de Agosto de 2013) esto le abre la apertura y el acceso a mercados de una gran variedad de países, con diversas necesidades, preferencias y gustos, lo cual, aumenta la dinámica de los negocios y las oportunidades comerciales con la Unión Europea también.

En cuanto al riesgo regulatorio, Colombia cuenta con las entidades competentes para realizar el debido seguimiento y proceso penal en caso de tener anomalías en la compra de los servicios de salud o de otros bienes, entidades como: la Superintendencia Nacional de Salud, el Ministerio de Salud y Protección social, el Consejo Nacional de Seguridad Social y el Gobierno Nacional son los encargados de resolver y dar solución a los problemas que se puedan presentar en esta área. Ahora, se promueve la idea que la imagen del país se construye desde su gente y en este sentido y en el área de la salud, Colombia se destaca por contar con profesionales altamente calificados en el área de la salud que reflejan su calidad como profesional tanto a nivel internacional como a nivel nacional : en Colombia “La investigación nacional en temas científicos y de salud es destacable en el contexto latinoamericano; además, los eventos académicos, congresos, seminarios y jornadas de actualización en salud son innumerables durante el año, reflejando el compromiso constante por la prestación de servicios de altos estándares internacionales.

Rodolfo Llinás, MD

Médico neurofisiólogo. Sus extensas investigaciones en el área de la neurología le merecieron su nombramiento como catedrático de neurociencias en la escuela de medicina de la Universidad de Nueva York. Su trabajo es reconocido en todos los continentes del mundo.

Cesar Carriazo Escaf, MD

Director Científico de la Organización Carriazo. Docente e Investigador Internacional. Oftalmólogo cirujano refractivo y de segmento anterior Clínica Barraquer de América, Bogotá, Colombia. Ha aportado nueve patentes a la oftalmología en el mundo.

Luis Parada, MD

Profesor y Jefe del Departamento de Desarrollo Biológico del Southwester Medical Center de la Universidad de Texas, con un grupo de investigadores demostraron que los tumores cuentan con células madre cancerosas responsables de que el tumor crezca. Este hallazgo puede cambiar dramáticamente la forma de tratar la enfermedad” (Proexport: Industria de la salud, 2013, altos estándares de la calidad)

En ventajas competitivas, Colombia cuenta con varias ventajas competitivas en el sector del turismo en salud que le permitirán ganar participación en este mercado, pero una ventaja con la que cuenta el país y la cual es superior en relación con Estados Unidos, es que presenta aproximadamente una reducción en más del 50% de los costos en tratamientos de salud de los que ofrece Estados Unidos, y esto, sumado a la calidad y el prestigio de las clínicas y hospitales que posee, generaran que tanto estadounidenses como otros consumidores de otras partes del mundo también empiecen a dirigir su atención a Colombia, como destino de preferencia para realizarse procedimientos médicos y disfrutar de una variedad de lugares turísticas.

En conclusión, las dimensiones que marcan el éxito para el desarrollo del sector de turismo de salud aplicadas en Colombia, dependen de las barreras de aprovechamiento (Figura 32), las cuales deben trabajarse en unión, con una postura estratégica clara (Visión 2032 y Programa de transformación productiva) y dentro del marco del TLC con Estados Unidos para convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades.

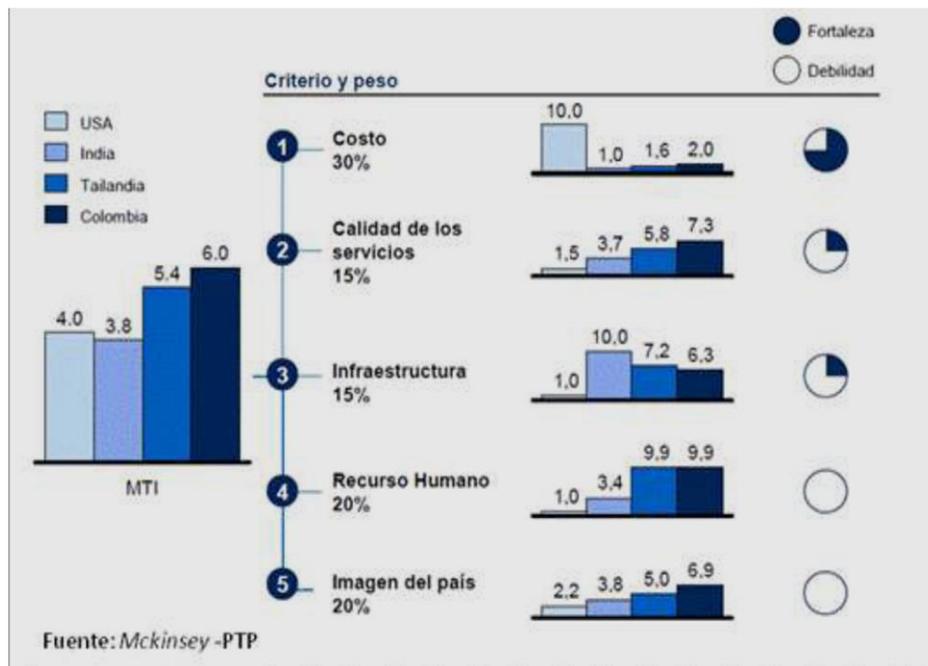


Figura 23. -Medical Tourism Index-(1= Mayor Atractivo 10= Menor atractivo)

Fuente: Mckinsey, (Julio 2013).

Colombia podría aprovechar el posicionamiento que ha ganado a nivel internacional como destino turístico, para incrementar la demanda de servicios de turismo de salud por extranjeros norteamericanos y en el largo plazo por otros consumidores potenciales y como se analizó anteriormente, es evidente que el comportamiento del sector del turismo en el país, presenta una demanda creciente por servicios recreativos, de ocio y de viajes y una demanda potencial en servicios de salud. También, el desarrollo del turismo de salud podría alcanzar las estimaciones de crecimiento en el corto, mediano y largo plazo, si se trabaja en conjunto con el sector del turismo y el sector de la salud; esto, con el fin de atraer una mayor cantidad de turistas extranjeros que den a conocer a nivel internacional a Colombia, como un país de oportunidades globales para el mejoramiento integral de su vida y como un destino de talla mundial en servicios médicos y de turismo.

Dado que los programas de bienestar en el país son pocos, para desarrollar la categoría de bienestar, se recomienda tomar modelos de negocio de países asiáticos y aprender de sus

experiencias, aplicando éstas mismas, al entorno real que se vive en el país, esto, dado que Asia marca el liderazgo y el desarrollo de estos tratamientos y programas de salud en el área de Bienestar.

Por otro lado, las especialidades con las que cuenta Colombia en la actualidad en el tema del desarrollo de la ciencia médica, son las siguientes: cardiología, chequeos médicos, medicina estética, neurología, oftalmología, odontología, ortopedia y rehabilitación, reproducción y fertilidad humana, tratamientos para el cáncer, tratamientos quirúrgicos e intervenciones para la obesidad y urología. De este modo, al tener esta gran oferta de servicios de especialidades del área de salud, trabajar con intermediarios y con otras instituciones que impulsen la competitividad de los servicios ofrecidos, es una estrategia eficaz que permite minimizar los costos, ofrecer precios competitivos, aumentar la calidad de los servicios de salud y la oferta de paquetes de turismo de salud de talla internacional. Los intermediarios (facilitadores médicos) principales de esta área son: Coomeva Medicina Prepagada S.A, Protekti HealthCare, SAPRA LTDA Servicios Aéreos Panamericanos y Travel Healthy, los cuales, se propone que deben ser tratados como clientes también, (formarían parte de los clientes corporativos del sector de turismo en salud en Colombia), pues estos, al igual que las compañías aseguradoras, las auto aseguradoras, las clínicas y hospitales, hoteles entre otros trabajan en pro de la misma visión, brindar un servicio de salud con calidad internacional y de mejorar la calidad de vida del cliente individual, que en este caso, sería el viajero extranjero. Dado que el sector de turismo en salud está compuesto por una gran número de agentes en dos campos: en el campo de la salud, el campo del turismo, trabajar en cooperación y bajo una visión de modelo de negocio business to business permitiría generar como resultado la construcción de un sector de talla internacional con generación de valor agregado hacia todos los clientes.

En el tema de normatividad del sector de turismo en salud, el presidente de la Republica Juan Manuel Santos sanciono la *Ley de Turismo*, la cual busca desarrollar e impulsar una política pública eficiente y eficaz que posicione a Colombia como destino turístico, permitiendo ganar reconocimiento a nivel internacional como destino de talla internacional en el sector de turismo, también, una institución que juega un papel muy importante en el tema de la normatividad y la regulación del turismo en Colombia es el Consejo Superior del Turismo, bajo la dirección del Ministerio de Industria Comercio y Turismo , el cual es un “órgano de coordinación entre los

entes estatales para el tema y se promueven esfuerzos por la actividad para que sea de calidad, sostenible y accesible a todos los colombianos. Este Consejo también coordinará lo relacionado al Fondo Nacional de Turismo, hasta ahora conocido como Fondo de Promoción Turística” (El Universal, 2013, ediciones anteriores- economía). Así, hay un control del cumplimiento de los servicios contratados por los turistas y de las empresas prestadoras de servicios turísticos, generando que el sector opere con los mejores agentes del mercado que satisfagan con calidad y con las mejores prácticas el mercado nacional e internacional de turistas, mejorando la rentabilidad del sector de turismo y por ende los del resto de la economía colombiana.

Estadísticas de Turismo de Salud y Bienestar en Colombia

El hecho que el sector de turismo en salud sea un sector que apenas comienza su desarrollo y crecimiento en Colombia, las cifras de exportación de estos servicios que se presentan a continuación, son cifras estimadas a través de una metodología coordinada entre Migración Colombia, DANE, Bando de la Republica, COTELCO y Cluster de Salud de Medellín.

El Programa de Transformación Productiva- PTP- estimo que en el año 2012 el sector de Turismo en Salud exporto USD \$134 millones, mientras que en el primer semestre de 2013, se exportaron USD 115.9 millones (Figura 23).

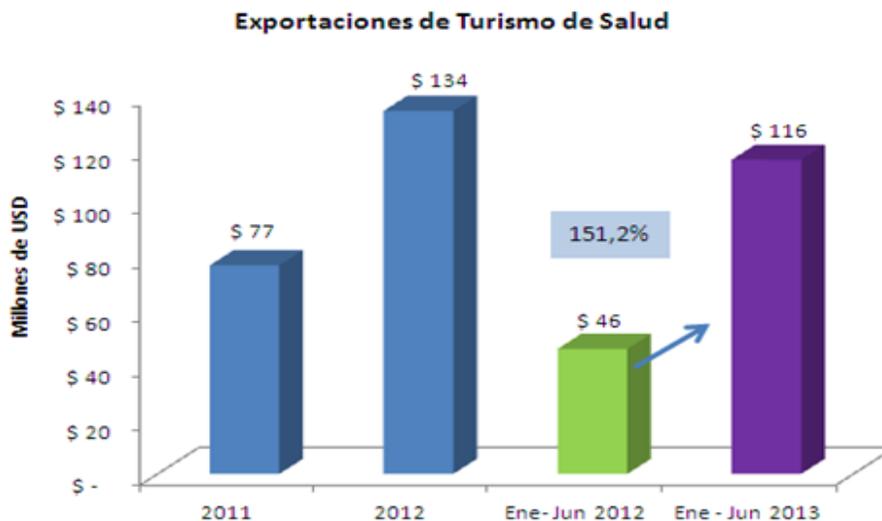


Figura 24. Exportaciones de Turismo de Salud

Fuente: Programa de Transformación productiva, Turismo de Salud, (Octubre 2013).

Se estima que el número de pacientes no residentes que demandaron servicios de turismo de salud fue de 31.504 en el año 2012 y 26.8845 en el primer semestre de 2013(Figura 24).

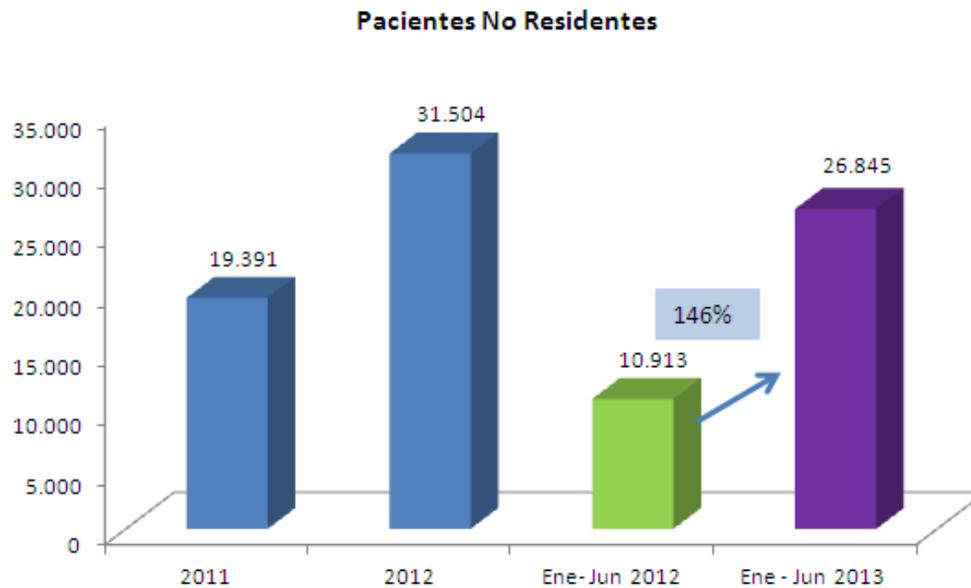
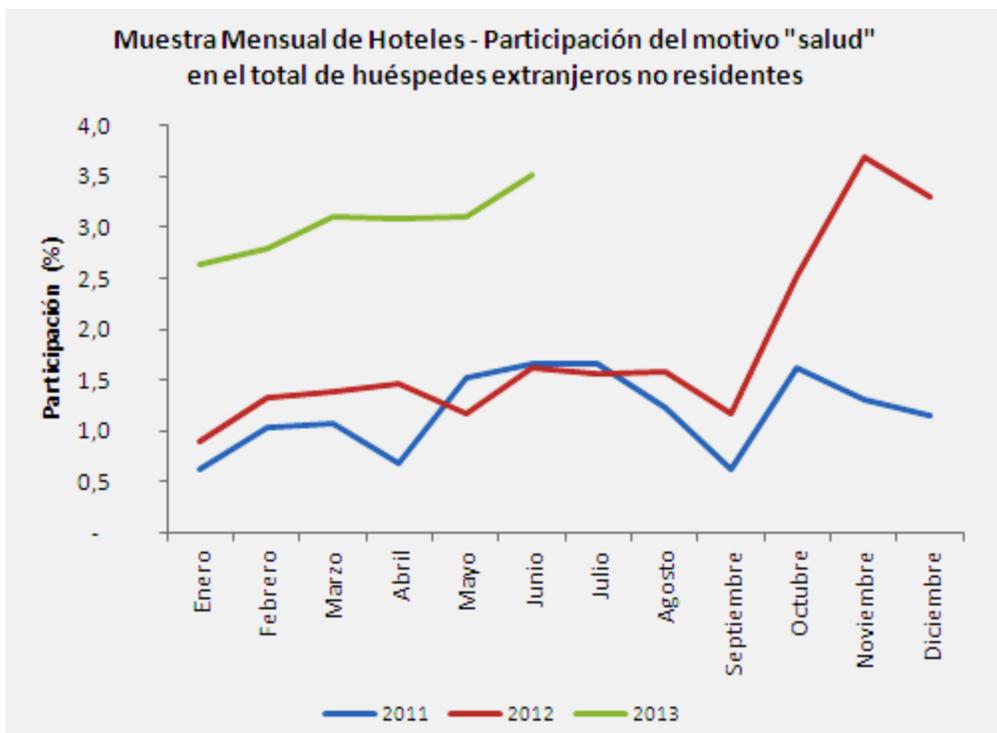


Figura 25. Demanda de servicios de turismo de salud (pacientes no residentes).

Fuente: Programa de Transformación productiva, Turismo de Salud, (Octubre 2013).

De esta manera y como se ha estudiado en el desarrollo de esta investigación, el sector de turismo juega un papel muy importante en el desarrollo del sector de turismo en salud como sector de clase mundial, pues se observó como elementos que lo componen y sus variables pueden incrementar el potencial de este sector en el largo tiempo. Uno de los componentes de este sector de turismo son los viajes y una de la variable que influye en el incremento de los mismos, es la disponibilidad de alojamiento u hospedaje; por eso, contar con una variedad de hoteles que satisfagan las necesidades, requerimientos de los clientes y expectativas de los mismos, es importante, para poder suplir la futura demanda de servicios de salud en las cuatro categorías del turismo de salud y el aumento de turistas estadounidenses y de otras partes del mundo. Se presenta a continuación la muestra mensual de hoteles donde se identifica la participación del motivo principal de hospedaje “la salud” en el total de huéspedes extranjeros no residentes (Figura 25); se observa que existe un crecimiento para el primer semestre de 2013 de la ocupación en hoteles por parte de extranjeras no residentes, donde su motivo de estadía se centra en “salud”. Se infiere que la tasa de ocupación en hoteles por parte de extranjeras no

residentes, donde su motivo de estadia se centra en “salud”, podría ser mayor en el largo plazo si se implementa y se brinda programas de salud de talla internacional, lo cual conlleva a un mejoramiento en la capacidad y en la infraestructura tanto de hoteles colombianos como en clínicas, hospitales, centros de spa y de bienestar, entre otros agentes que participen en el desarrollo de este sector.



.Figura 26. Muestra mensual de Hoteles- Participación del motivo “salud” en el total de huéspedes extranjeros no residentes.

Fuente: Programa de Transformación productiva, Turismo de Salud, (Octubre 2013).

Finalmente, como datos relevantes a tener en cuenta en el desarrollo del sector de turismo de salud en Colombia, se presenta que las exportaciones de turismo de salud han incrementado desde el 2010 hasta el primer semestre de 2013 de una manera continua y ganando cada vez más participación en este mercado y posicionamiento en la mente de los consumidores extranjeros. Por otro lado, realizando una comparación de los datos de exportaciones de turismo de salud en el periodo de enero a junio de 2012 y del mismo periodo en el año 2013, se evidencia que las exportaciones por este concepto crecieron en 70 millones de USD más para dicho periodo

(equivalente a más del 100% del exportado de enero a junio en el 2012, es decir, se tuvo un crecimiento del 152,17%; crecimiento que es congruente con el aumento de extranjeros no residentes al país que demandaron servicios de turismo de salud, pues, para el periodo de enero a junio de 2013 se tuvo un crecimiento en 15.941 más consumidores con dicho perfil, reflejado en un crecimiento del 146% en el primer semestre de 2013).

Por otro lado, primero, el mercado mundial de turismo de salud se estima en USD 19.500 millones. Segundo, si se toman las acciones para el mejoramiento de la calidad en los programas de turismo de salud de Colombia para posicionarlos con calidad internacional al igual que con la certificación de las instituciones médicas dada por la Joint Commission Internacional (Colombia cuenta con 16 de las 40 mejores instituciones de salud), Colombia posicionaría el sector de turismo de salud como sector de talla mundial en el largo plazo y generaría niveles de riqueza mayores de los que se tiene en la actualidad para el país; en fin, Colombia presenta fortalezas y oportunidades para que este sector sea de talla mundial y el país sea el líder Latinoamericano del mercado de turismo de salud.

Tercero, una de las oportunidades de negocio, se encuentra en el desarrollo del sub sector del turismo de bienestar, pues se observa que la cantidad de personas provenientes de la región de Asia a Colombia refleja un número aproximado de 34000 visitantes y las mismas poseen preferencias y gustos por servicios de turismo en la categoría de Bienestar. En tanto, se debe seguir trabajando la política de competitividad e innovación respaldada por el Gobierno Nacional al igual que con el Programa de Transformación Productiva, los parámetros de la Visión 2032, el Cluster de salud de Medellín, también con la guía y soporte brindado por entidades como Proexport, la Andi y Migraciones Colombia, para apoyar el crecimiento sostenible del sector de turismo de salud en Colombia y mejorar con políticas de calidad internacional otros sectores de la economía, impactando el todo de la economía colombiana.

El sector de la salud en Colombia

El desarrollo sostenible de turismo de salud va unido al desarrollo de otros sectores estratégicos de la economía colombiana, como lo son el sector de turismo y el sector de la salud, por esto, se presenta un análisis general de la situación actual del sector de la salud, con el fin de identificar las variables fuertes y las variables débiles de este sector que impacten el desarrollo de turismo

de salud en Colombia. Lo anterior, constituye un fortalecimiento para la economía general del país, dado que se podrá incentivar al desarrollo y ejecución de planes de mejoramiento en los componentes del sector de la salud, generando programas e instituciones de salud competitivos y mejorando la calidad del servicio de salud prestada tanto a sus habitantes nacionales como a los extranjeros.

En la actualidad, Colombia es reconocida en la prestación de servicios de salud a nivel internacional gracias a contar con hospitales y clínicas de calidad que se esmeran por obtener acreditaciones en el extranjero y realizar procesos de mejoramiento en la prestación de sus servicios, con el propósito, de ser instituciones certificadas por la Joint Comission International. Los servicios de salud tienen una oferta amplia y diversa pero se destacan los siguientes: cirugía plástica, oncología, cirugía reconstructiva, estudios y procedimientos con células madre, odontología y programas de fertilidad, entre otros.

Estos servicios de salud son prestados por instituciones de salud, hospitales y clínicas que cuentan con estándares de calidad y velan por la seguridad y protección de la salud de las personas bajo el cumplimiento de las normas y protocolos sanitarios. Lo anterior, se evidencia gracias al ranking 2012 de clínicas y hospitales generado por América Economía, en donde de 40 hospitales y clínicas, Colombia cuenta con 16 instituciones de la rama de la salud entre el ranking de las mejores y sumado a esto, dos cuentan con la certificación de la Joint Comission International; las siguientes son las clínicas que tienen un posicionamiento y reconocimiento en el mercado de la salud (se indica su posición de acuerdo al ranking) : Fundación Santa Fe (4), Fundación Valle de Lili(7), Fundación Cardio Infantil (8), Fundación Cardiovascular de Colombia (9), Hospital Pablo Tobón Uribe (18), Hospital San Ignacio de Bogotá (19), Centro Medico Imbanaco (20), San Vicente de Paul Medellín (24), Clínica las Américas (26), Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt (29), Foscal (30), Hospital General de Medellín (31), Clínica León XIII (34), Clínica del Occidente (35), Clínica Marly (36), Clínica Medellín (38). La mejor clínica se encuentra en Sao Paulo (Hospital Israelita Albert Einstein) seguido por la Clínica Alemana y la Clínica Las Condes en Santiago; las tres son de carácter privado.

Por otro lado en cuanto a la tecnología y normatividad de leyes del sistema de la salud y con base al mismo ranking, se denota que el promedio de inversiones tecnológicas (US\$ MM), se encuentra por debajo del promedio al invertido por Brasil y Chile. Chile invierte en tecnología, un promedio de 6.2 miles de millones de dólares mientras que Brasil invierte 5,6 miles de

millones de dólares y Colombia el 2,9 miles de millones de dólares (Argentina y Perú tienen las inversiones más bajas en este rubro). Ahora, en tema de normatividad y leyes, el sistema de la salud fue reformado y cambió con la implantación al sistema de la salud de la ley 100 de 1993, la cual instala el Sistema de Seguridad Social bajo este marco normativo. Los principios de prestación de servicios del Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia son los siguientes: Integralidad, Unidad, Participación, Solidaridad, Eficiencia y Universalidad y está compuesto por: el sistema general de pensiones, el sistema general de seguridad social en salud, el sistema general de riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios ; finalmente, Colombia tiene una cobertura en servicios de salud total y se estima que en el 2013 el consumo privado aumentará en los sectores de educación, comunicaciones y servicios de salud (7.0% es el aumento esperado para este último servicio).

- Perfil del consumidor del turismo en salud estadounidense

Estados Unidos tiene altos índices de migración, personas procedentes de diferentes partes del mundo llegan a Estados Unidos con diferentes propósitos, razón por la cual este país es considerado como uno de los países con mayor diversidad étnica (el principal grupo étnico es el hispano con una participación alrededor del 15%) y diversidad cultural. Ahora, en el perfil del consumidor del turismo en salud, los consumidores de servicios de salud en Estados Unidos se caracterizan por ser ciudadanos colombianos residentes en ese país o extranjeros con lazos familiares colombianos o de otro tipo y con preferencia en el consumo de tratamientos de salud ofrecidos por las instituciones, clínicas u organizaciones que ofrecen servicios de medicina curativa, medicina preventiva, medicina estética y programas de bienestar.

- La Competencia en el turismo de salud

Se identifica que los líderes en el mercado de turismo de salud son: Tailandia, Estados Unidos y Malasia y se observa que a nivel Latino Americano, Brasil y México presentan una mejor posición en la participación del mercado de turismo en salud que Colombia, a continuación se presenta la tendencia del liderazgo por país en este sector:

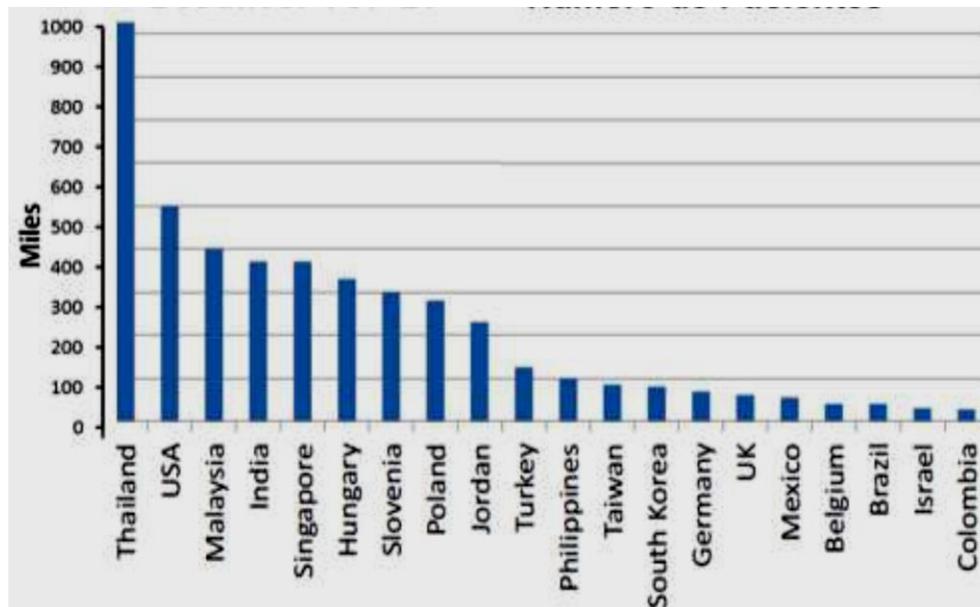


Figura 27. Principales destinos para el turismo de salud –Número de pacientes-

Fuente: Medical Tourism Facts 2010.

La cantidad de turistas de salud en las categorías de medicina se dirigen a Norte América y Estados Unidos con el objeto de buscar mejores tecnologías e innovación en procedimientos de medicina curativa (Estados Unidos cuenta con 32 instituciones acreditadas por la Joint Comission International (JCI) y Malasia cuenta con 6 acreditadas por JCI). También se estima, que aumentaran las ofertas relacionadas con el manejo del peso y con programas relacionados en la categoría de bienestar, lo que se traduce en un aumento de competencia.

Indagando acerca de las ventajas más fuertes que posee Tailandia y de los que la ha llevado a ser un país líder en Asia en el turismo de salud, es que posee ofertas diferenciales de spas y tratamientos alternativos, lo que hace que los consumidores y turistas de varias partes del mundo decidan como primera opción a Tailandia como destino de turismo de salud. Dentro de los principales factores, que ha permitido aumentar el número de pacientes extranjeros que visitan Tailandia se encuentran los siguientes: es un país que cuenta con avances en tecnología médica, posee alta calidad en los procedimientos, los profesionales de la salud son altamente calificados en el desarrollo de su labor, los costos de los servicios son razonables y se centra en los programas de relajación y recuperación. Como fortaleza, se destaca que cuenta con hospitales bilingües abarcando así, un mayor mercado en este sector, de estos, 9 clínicas son acreditadas por

la Joint Commission International, también, se compara la calidad de servicio ofrecida por hospitales con la calidad ofrecida en los hoteles cinco estrellas, posee tratamientos de alta calidad e innovación provenientes de las tradiciones de su cultura. En tanto, la competencia en el sector de turismo de salud en la categoría de bienestar, está dominada por los siguientes países, dado que ellos poseen las mejores prácticas en dichos tratamientos: Alemania, Francia, Túnez, India, Argentina y Rumania.

3. TENDENCIAS EN EL SECTOR DEL TURISMO EN SALUD

Las principales tendencias del sector turismo de salud en cuanto a principales destinos, se centra en Asia y Norteamérica, estos dos destinos son los que atraen el mayor flujo de turistas de salud en busca de servicios en las categorías de medicina. En cambio, Medio Oriente y América Latina son los destinos más preferidos para los turistas internacionales en la categoría de Inspired Wellness (Bienestar). En tratamiento buscados, la tendencia y para el 2015, se estima que los tratamientos que tendrán una mayor demanda serán los de la categoría de bienestar y medicina preventiva. En la oferta, en la categoría de medicina, el tratamiento de cirugía estética se centrara en América Latina, mientras que la rehabilitación en Europa, en Asia la cardiología y en Medio Oriente la Oncología; el número de spas aumentara en Norte América, Asia y Europa.

“En la actualidad, los consumidores extranjeros de servicios médicos son en su mayoría los ciudadanos colombianos residentes en Estados Unidos. En segunda instancia, latinos o hispano parlantes que tienen relación con Colombia. Parte de los proveedores de este tipo de servicios son países vecinos como Costa Rica, Panamá, y México, entre otros, en la gran mayoría de los procedimientos, pero los grandes jugadores siguen siendo India y Tailandia. Los consumidores a la hora de tomar la decisión de usar estos servicios, tiene en cuenta las medidas relacionadas con la seguridad del paciente, tasas de infección y acreditaciones internacionales de los hospitales. Colombia ofrece servicios de reproducción, oncología, oftalmología, cirugía plástica y reconstructiva, estudios y procedimientos con células madres, cardiología, cirugía bariátrica (obesidad), tratamientos dentales y chequeos médicos ejecutivos.” (Proexport, 2013, Exportación de Servicios de Salud).

En el largo plazo, Colombia consolidara y explotara nuevas oportunidades de negocios que se encuentran en la categoría bienestar del sector del turismo en salud, dado que existe un gran mercado asiático que visita Colombia como destino turístico e invierte en los tratamientos y programas que ofrece la categoría de bienestar dentro del sector de turismo en salud. Lo anterior, dado a que Asia es pionera en la implementación de estos tratamientos de bienestar. Por otro lado, según cifras aportadas por el DANE (2013) y por Euromonitor International (2013) acerca del comercio exterior de servicios y el consumo colombiano en la subcategoría de servicios recreativos, de ocio y lúdico, se espera una tendencia de crecimiento en el consumo de estos servicios a nivel nacional y en el extranjero de 6.6%, pues a esta tasa, es a la que ha venido

creciendo anualmente en promedio (se proyecta que para este año 2013 los servicios de salud experimentarían un mayor crecimiento (+7%))

Finalmente y dado que Colombia desea tener mayor participación en el mercado de bienestar en el largo plazo, es necesario identificar continuamente las tendencias mundiales del sector de turismo de salud y las de bienestar, para satisfacer las necesidades y requerimiento de los clientes de la mejor manera; las tendencias mundiales del bienestar pueden resumir así: aumento en la preferencia de tratamientos y productos ecológicos, los clientes desean que sus amigos y familiares experimenten los tratamientos de bienestar según sus necesidades y preferencias, hay una búsqueda del bienestar como experiencia holística personal (cuerpo, mente y espíritu), se incrementará la atención en prevenir enfermedades a través del turismo de bienestar y el coaching de bienestar, también surgirán tendencias de bienestar a nivel corporativo, un bienestar que no es parte solo de una clase privilegiada y un bienestar de glamour en estos tratamientos, entre otros.

3.1. Estimaciones del crecimiento en el sector de turismo en salud

El sector de servicios en Colombia ha tenido un crecimiento sostenido a partir del año 2010 al igual que el sector de turismo de salud; se espera que este crecimiento impacte en el nivel de desarrollo y percepción del turista internacional, atrayendo un mayor número de turistas y por ende posicionando el sector de turismo de salud en Colombia como sector de talla mundial, a través del programa de transformación productiva, la visión 2032 y la implementación de las tendencias internacionales a los programas de medicina curativa, medicina preventiva, medicina estética y bienestar.

Sin embargo, las estimaciones de crecimiento del sector de turismo en salud en Colombia dependen en gran medida de convertir las debilidades del sector en fortalezas y las amenazas en oportunidades (como se analizará más adelante), manejando los niveles más altos en competitividad, innovación y diferenciación a nivel internacional en todas las categorías que componen el sector de turismo en salud; es decir, se debe ofrecer paquetes de tratamientos con valor agregado y con componentes altos de innovación, posicionar a Colombia como destino turístico y destino de turismo en salud a nivel internacional (resaltando su potencialidad en la categoría de bienestar, gracias a contar con un gran número de zonas ecológicas y reservas

naturales), e implementar las mejores prácticas utilizadas por países líderes en el sector de turismo de salud, todo esto, bajo los beneficios del tratado de libre comercio con Estados Unidos, en los que sobresale el incrementar el traslado de profesionales del sector de turismo de salud a Estados Unidos, ofreciendo los tratamientos de las categorías del turismo de salud y estableciendo relaciones con clientes a largo plazo e identificando nuevas oportunidades de negocio.

Por otro lado, se identifica que un factor que limita tener un panorama exacto acerca del crecimiento del sector de turismo de salud en Colombia por servicios de salud, es la falta de datos por categoría en el turismo de salud por nivel de ingresos percibidos y por nivel de turistas extranjeros atendidos; los datos que se tienen son del genérico de exportación de servicios de salud de Colombia, esto, impide estudiar el comportamiento exacto del crecimiento por categoría de los servicios en medicina curativa, en medicina preventiva, en medicina estética y en la categoría de bienestar en Colombia, también impide preveer la demanda de estos servicios por turistas extranjeros a largo plazo y el desarrollo de planes de mejoramiento estratégicos para el sector de turismo de salud, pues cada categoría, ofrece diversos programas de acuerdo a las necesidades y requerimientos del consumidor.

A continuación, se muestran las estimaciones del crecimiento en el nivel de ingresos por categoría del sector de turismo de salud en Colombia:

El turismo de salud en la medicina curativa

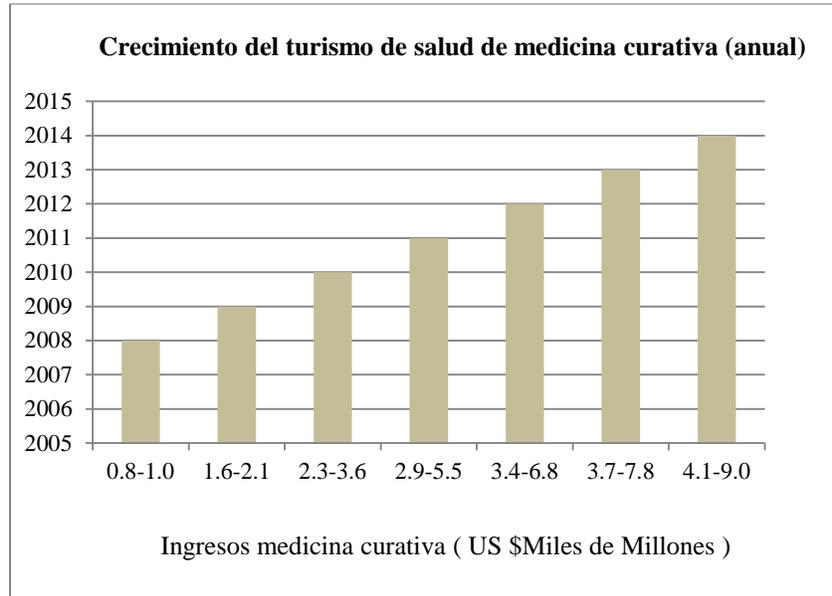


Figura 28. Crecimiento estimado de turismo de salud en la medicina curativa

Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo: informe final sector mundial 2009, (Octubre 2013)

* Suponiendo un ingreso promedio por paciente de USD\$ 13.000

El turismo de salud en la medicina estética y medicina preventiva

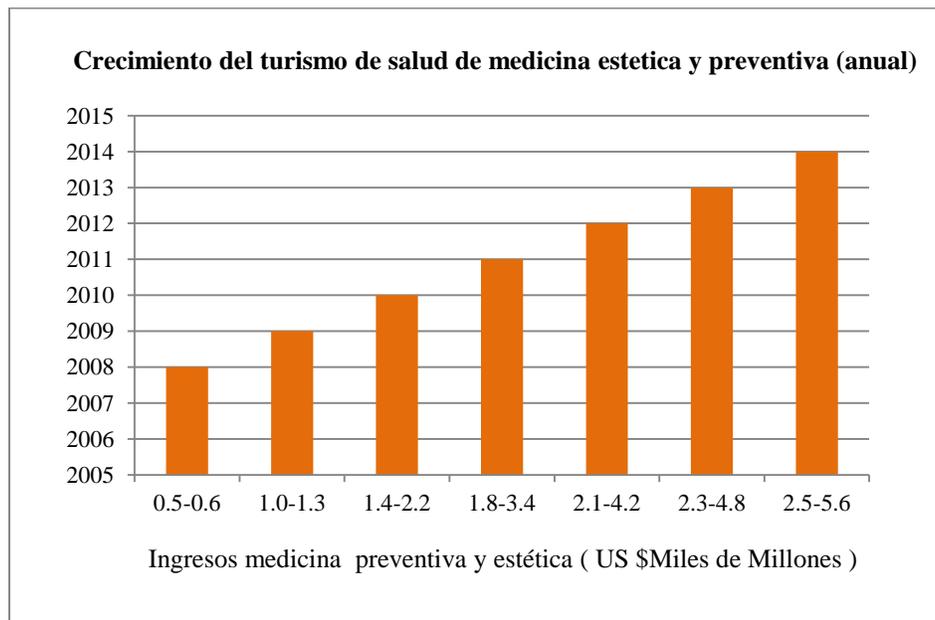


Figura 29. Crecimiento estimado de turismo de salud en la medicina estética y preventiva

Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo: informe final sector mundial 2009, (Octubre 2013)

* Suponiendo un ingreso promedio por paciente de USD\$ 2.000 y una proporción de pacientes ambulatorios de 80% en el número total de pacientes. Los pacientes de estas categorías son difíciles de cuantificar ya que los proveedores no registran la información relacionada con este segmento rigurosamente.

El turismo de bienestar

La categoría de bienestar (*Inspired Wellness*) es la que mayores ingresos genera, y se espera que continúe esta tendencia

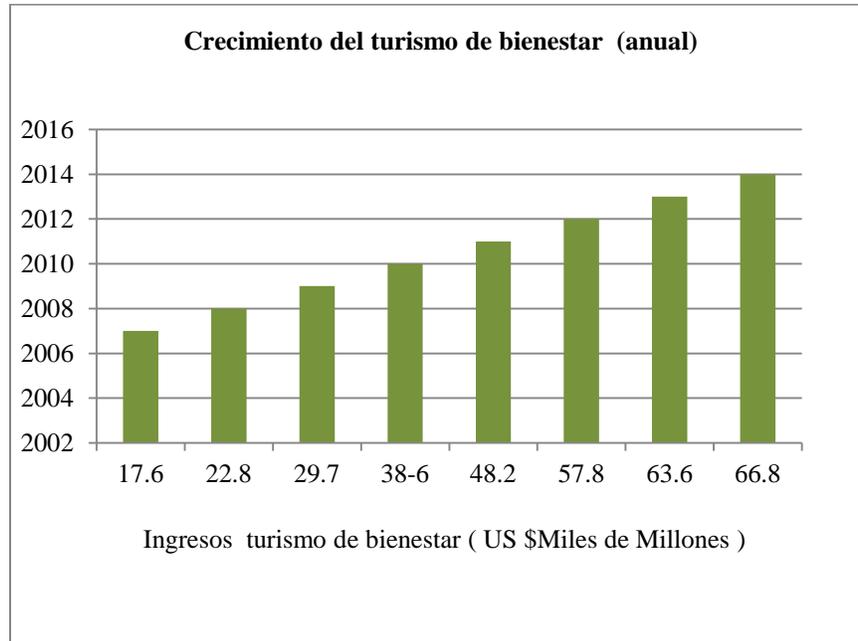


Figura 30. Crecimiento estimado de turismo de salud en la categoría de bienestar.

Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo: informe final sector mundial 2009, (Octubre 2013)

De las estimaciones de crecimiento del sector de turismo de salud, se afirma que las categorías de medicina estética y medicina preventiva generan el mayor volumen de pacientes que la medicina curativa pero generan menores ingresos. En tanto, la categoría de bienestar es una categoría que genera grandes volúmenes de turistas y genera a la vez, las mismas proporciones en el nivel de ingresos o quizá mayores, permitiendo concluir que el turismo de bienestar es una oportunidad de crecimiento para la economía de Colombia y para el posicionamiento y desarrollo de las otras categorías del turismo de salud, ganando reconocimiento en el mercado a nivel internacional y logrando que el sector de turismo de salud sea un sector de talla mundial.

De este modo, se propone impulsar el turismo de bienestar como estrategia de crecimiento para el sector de turismo en Colombia, se recomienda mirar las mejores prácticas de bienestar de los siguientes países: Francia, Alemania, Túnez, India, Argentina y Rumania, con el fin de satisfacer las necesidades con estándares y a la vanguardia internacional. El desarrollo del turismo de

bienestar en Colombia tiene fortalezas en la actualidad, dado que, se identifica que existen más de 310 pozos termales en Colombia y 30 pozos con potencial para convertirse en centros termales (termalismo), se tienen 900 spas (centros de bienestar) registrados pero solo 80 son reconocidos por Euromonitor y solo 10 tienen nivel de spa internacional, en cuanto a las características medio ambientales de Colombia, estas le agregan valor al turismo de bienestar , pues, Colombia cuenta con un clima muy estable a lo largo del año, la producción y diversidad de frutas , verduras y café permiten posicionar al país como uno de los más importantes en materia de biodiversidad , lo que a largo plazo serían los pilares para desarrollar programas de terapias innovadoras de bienestar.

En consecuencia, Colombia cuenta con herramientas en su interior para potenciar el turismo de bienestar, pero, también es importante identificar la competencia y el “estado del arte” en materia de esta categoría y de las otras también, ya que, de esta manera Colombia podrá desarrollar programas innovadores y únicos en el país, gracias al conocimiento de las posiciones, tendencias y programas que los grandes hoteles, spas, centros de bienestar y clínicas han creado, permitiendo atraer el mercado de la competencia. Como dato de interés, se identifican los diez mejores hoteles, spas- centros de bienestar del mundo y las 10 mejores clínicas y spas en sur América, con el fin, a guiar futuros estudios y a desarrollar oportunidades de negocio en el sector de turismo de salud.

Los 10 mejores spas según “ The readers’ Spa Awards 2012” son los siguientes: Ananda Spa- Himalaya, Evanson Ma’ In Hot Springs, the Meking Spa- La Résidence Phou Vao- Luan Praban, ESPA Riga- Latvia, Coworth Park- Berkshire, Verdura Golg& Spa Resort- Sicily, One&Only Reethi Rah- Maldivies, Banyan Tree Ringh- Tibet, The Blue Spa- Carlisle Bay, The Banjaran Hotsprings Retreat- Malasia ; en las posiciones de los mejores hoteles se encuentran los siguientes: Mombo Camp,Castello di Casole, Singita Kruger National Park,Nayara Hotel (Costa Rica),Four Seasons Resort Bora Bora, The Lodge at Kauri Cliffs, Ritz- Carlton, Oberoi Udaivilas, Sabi Sabi Private Game Reserve, Singita Sabi Sand. Ahora, las 10 mejores clínicas y hospitales en Sur América según el ranking de América Economía, comienza con el Hospital Israelita Albert Einstein, le siguen la Clínica Alemana, Clínica Las Condes, Fundación Santa Fe (Bogotá), Hospital Samaritana de Sao Paulo, Hospital Clínica Bíblica, Fundación Valle de Lili y la Fundación Cardioinfantil (Bogotá). En tanto, en el Sur y Centro de América los mejores hoteles son: Nayara Hotel- Spa & Gardens (Costa Rica), Four Season Resort Costa Rica, Lapa

Rios Ecolodge, Tambo del Inka Resort & Spa, Four Seasons Carmelo, Hamanasi Adventure & Dive Resort, Hotel Punta Islita, Park Hyatt Mendoza Hotel, LLao LLao Resort, Arenas del mar-Manuel Antonio National Park, Arenal Springs Resort & Spa; en Colombia se tienen los siguientes: Hotel Castillo del Viento (Paipa), Spa Nirvana (Medellín), Tcherassi (Cartagena), Hotel el Refugio (Sasaima), Charaima (Bogotá),

Se observa que los hoteles y spa/centros de bienestar con los que cuenta Colombia, aun no cuentan con el posicionamiento internacional pero tienen potencial y valor agregado para serlo, pues cada vez la llegada de turistas al país es mayor, lo que significa que existe algo que los atrae y los incentiva a invertir en Colombia ,y a la vez, se incrementa la oportunidad de ofrecer programas innovadores y de talla internacional y así ser reconocidos cada vez más; en segunda medida, en Colombia existen recursos naturales y biodiversidad en flora y fauna única, que puede permitir crear programas con valor agregado y centros con infraestructura innovadora en la categoría de medicina curativa, preventiva, estética y en la categoría de bienestar.

Gracias a que Colombia cuenta con una riqueza y biodiversidad en flora, fauna y recursos naturales, incrementa y potencia la viabilidad del desarrollo del sector de turismo de salud a través de programas de bienestar de talla internacional y de acuerdo a las mejores prácticas (el país cuenta con las características que buscan los consumidores de estos programas);de este modo se gana participación y reconocimiento en el mercado del turismo de bienestar mientras que se aplican los planes de mejoramiento en las otras categorías del sector de turismo de salud (medicina curativa, preventiva, estética). Esto, en el largo plazo generara un mayor valor agregado para todo el sector de turismo de salud en Colombia pues, el crecimiento se ha basado en la unión, en el desarrollo sostenible y en el mejoramiento por igual de las cuatro categorías del turismo de salud bajo los estándares internacionales.

4. EL SECTOR DE TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA BAJO EL MARCO DEL TLC CON EEUU.

4.1. Análisis DOFA

Con el propósito de analizar el impacto del sector de turismo de salud en Colombia bajo el marco del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, se presentará el análisis DOFA, el cual, identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector de turismo de salud en Colombia dentro del marco del TLC con Estados Unidos, permitiendo que se conozca la situación actual del sector y un acercamiento estimado del comportamiento a largo plazo de este sector. De igual forma, el análisis DOFA permite identificar estrategias que ayudan a la creación de planes de mejoramiento en el sector de turismo de salud y por ende a la identificación de nuevas oportunidades de negocio.

Fortalezas

- Hay un crecimiento positivo de las exportaciones de servicios de salud en los últimos dos años.
- Los estadounidenses poseen una alta preferencia por los tratamientos de las tres categorías del turismo de salud en medicina, y en especial en la de estética.
- Colombia cuenta con reconocimiento en mejores prácticas en tratamientos de: cardiología, chequeos médicos, medicina estética, neurología, oftalmología, odontología, ortopedia y rehabilitación, reproducción y fertilidad humana, tratamientos para el cáncer, tratamientos quirúrgicos e intervenciones para la obesidad y urología.
- De personas ocupadas en el país, el 27,1% (5677) correspondió al sector comercio, hoteles y restaurantes.
- Colombia cuenta con una variedad de actividades turísticas y climas por región, al igual que con celebraciones regionales y fiestas patrias únicas.
- En cuanto a las agencias turísticas, el 31% se localizaban en las grandes capitales, el 16% en la Costa Atlántica, el 11% en la zona cafetera y el 42% en el resto del país y la mayoría de establecimientos de alojamiento activos en el Registro Nacional de Turismo se localizaron en Antioquia, el 11% en Bogotá y el 8% en el Valle del Cauca.

- La medicina colombiana sigue ganando prestigio mundial gracias a las distintas alternativas de promoción directas e indirectas
- La oferta con la que cuenta el país se concentra en la medicina curativa y estética, con un flujo de entre 4,100 y 700 pacientes de la categoría de medicina, mientras que en la categoría de bienestar, se calculó un flujo aproximado de 44.800 (datos aproximados para el 2008).
- Colombia ha sido pionero a nivel latinoamericano en la creación de sistemas propios de acreditación en salud. El sistema para lograr este “sello de calidad” es uno de los más destacados en Latinoamérica, por su organización, excelencia, transparencia y autonomía.
- La Joint Comission International reconoció a dos instituciones colombianas (Fundación Cardiovascular de Colombia-Instituto del Corazón, en Bucaramanga y el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá). Actualmente Colombia cuenta con 24 instituciones acreditadas (privadas y públicas), y otras más en proceso.
- El sector de la salud en Colombia cuenta con el Sistema de Seguridad Social y los principios de prestación de servicios del Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia son los siguientes: Integralidad, Unidad, Participación, Solidaridad, Eficiencia y Universalidad
- Colombia tiene una cobertura en servicios de salud total y se estima que en el 2013 el consumo privado aumentará en los sectores de educación, comunicaciones y servicios de salud (siendo el 7.0% el aumento esperado para este último servicio).
- Existen más de 310 pozos termales en Colombia y 30 pozos con potencial para convertirse en centros termales (termalismo), se tienen 900 spas (centros de bienestar) registrados pero 80 son reconocidos por Euromonitor y 10 tienen nivel de spa internacional
- Colombia es un país considerado como uno de los más importantes en materia de biodiversidad, lo que a largo plazo, constituye una fortaleza para desarrollar programas de terapias innovadoras de bienestar.
- Colombia cuenta con los siguientes hoteles en el sector de turismo de salud: Hotel Castillo del Viento (Paipa), Spa Nirvana (Medellín), Tcherassi (Cartagena), Hotel el Refugio (Sasaima), Charaima (Bogotá).

Debilidades

- La infraestructura en el sector de turismo de salud, aun no cumple con los estándares internacionales para acoger los turistas extranjeros.
- No hay una estructura en indicadores de medición para el desarrollo y mejoramiento del sector de turismo de salud al igual que una estructura de costos competitivos sostenible.
- Se tiene un bilingüismo del 10% en la población económicamente activa.
- Hay poca disponibilidad de alojamiento u hospedaje que cuenten con características de hospedajes de cinco estrellas.
- El promedio de inversiones tecnológicas en el sector de la salud (US\$ MM), se encuentra por debajo del promedio invertido por Brasil (5,6 miles de millones de dólares) y Chile (6.2 miles de millones de dólares). Colombia (2,9 miles de millones de dólares)
- Se necesita de mejores tecnologías y tratamientos de innovación en procedimientos de medicina curativa.

Oportunidades

- De enero a julio de 2013, la llegada total de extranjeros fue 864.016 personas (60.097 fueron residentes y 803.919 no residentes), también, el número de personas que manifestaron como motivo asociado al viaje *fue de 631.765 personas* y 172.154 personas por otros motivos
- En el 2012 la llegada de no residentes a Colombia aumento 3,1% respecto al año 2011. También, se registró el ingreso de 1.247.592 viajeros no residentes (8,6% más que el mismo período de 2012) y de dichos viajeros, 82,3% de los extranjeros no residentes que ingresaron por los puntos de control migratorio tenían como región de origen las américas y el 15,4% Europa.
- De enero a junio de 2013 la llegada de pasajeros en cruceros creció 15,0 % y la llegada de pasajeros aéreos internacionales creció 13,3% en los primeros seis meses del año.
- En los primeros meses de 2013, Bogotá (51,7%), Cartagena (13,8%) y Medellín (10,1%) fueron los principales destinos a visitar reportados por los viajeros extranjeros no residentes en Colombia al ingresar al país. Se destaca el crecimiento en Medellín, Cúcuta y Cali respecto al mismo periodo en el 2012.

- Los viajeros extranjeros no residentes que llegaron en los seis primeros meses de 2013 se caracterizaron por: el principal punto migratorio de ingreso fue la ciudad de Bogotá (67,9%). El medio de transporte más utilizado fue el aéreo (90,1%). La Edad osciló entre los 21 y 60 años (79,9%) y la mayoría fue del género masculino (62,0%). Los principales motivos de viaje fueron los relacionados con vacaciones, recreo y ocio (64,0%), negocios y motivos profesionales (15,1%) y trabajo (10,9%).
- Según el Dane, de los no residentes alojados en hoteles los principales motivos de viaje de enero a mayo de 2013 fueron negocios (57,6%), ocio (28,3%) y participación en convenciones (6,2%).
- Los viajeros estadounidenses gastan un promedio de US\$ 1.311 durante su estadía en el exterior, se destaca que el 81% realizan viajes vacaciones y el 19%, de negocios. Además, el 31% de los turistas viaja solo, el 29% en pareja, el 25% con la familia y el 12% con amigos. Internet continúa creciendo como fuente de información para la planeación de los viajes y como método para hacer reservas.
- Los principales puertos de salida de los estadounidenses al mundo son Nueva York, Miami, Los Ángeles, Atlanta, Newark y Chicago. En sus viajes a Latinoamérica estos turistas buscan primordialmente destinos de sol y playa y actividades diferentes a las tradicionales.
- Los extranjeros se someten a procedimientos como liposucción, rinoplastia y mamoplastia y en su mayoría provienen de Estados Unidos, España, Panamá y México.
- En el primer semestre de 2013, el 81,0% de viajeros llegaron de las Américas en el primer semestre de enero a junio de 2013, donde el 32% llegan exclusivamente de Norteamérica por avión (la participación fue del 51% para los colombianos residentes en el exterior provenientes de Estados Unidos),
- La llegada total de extranjeros fue 864.016 y 631.765 personas manifestaron como motivo principal de llegada el turismo (*73% de extranjeros viaja por turismo.*).
- Existe una reducción en más del 50% de los costos en tratamientos de salud en Colombia, en comparación con los que ofrece Estados Unidos.
- Las exportaciones de turismo de salud crecieron en 70 millones de USD en el primer semestre de 2013 (equivalente a más del 100% del exportado de enero a junio en el 2012, tuvo un crecimiento del 152,17%)

- Se estima que aumentaran las ofertas relacionadas con el manejo del peso y con programas relacionados en la categoría de bienestar. Oriente y América Latina son los destinos más preferidos para los turistas internacionales en la categoría de Inspired Wellness (Bienestar). En la oferta en la categoría de medicina, el tratamiento de cirugía estética se centrará en América Latina.
- En la actualidad, los consumidores extranjeros de servicios médicos son en su mayoría los ciudadanos colombianos residentes en Estados Unidos y en tratamientos buscados, la tendencia y para el 2015, se estima que los tratamientos que tendrán una mayor demanda serán los de la categoría de bienestar y medicina preventiva.
- *Patients Beyond Borders* estima que el tamaño mundial del mercado es de unos 15 mil millones de dólares, basado en un flujo de pacientes global aproximado de cerca de 5 millones que gastan por concepto de servicios de salud, un promedio de 3 mil dólares en cada viaje.

Amenazas

- Se destaca el crecimiento de Chile (20,3%), Argentina (20,0%), Panamá (18,1%), y Perú (17,9%) en mercados consolidados.
- Aumentaran las ofertas relacionadas con el manejo del peso y con programas relacionados en la categoría de bienestar, lo que se traduce en un aumento de competencia.
- Tailandia es escogido como destino principal en turismo de salud, dado que posee ofertas diferenciales de spas y tratamientos alternativos, hospitales bilingües y un servicio comparable al servicio de los hoteles cinco estrellas.
- La competencia en el sector de turismo de salud en la categoría de bienestar, está dominada por los siguientes países (ellos poseen las mejores prácticas en dichos tratamientos): Alemania, Francia, Túnez, India, Argentina y Rumania.
- Otros países que proveen servicios de turismo de salud son: Costa Rica, Panamá, y México. Costa Rica cuenta con dos de los mejores hoteles reconocido a nivel mundial: Nayara Hotel- Spa & Gardens (Costa Rica) y Four Season Resort Costa Rica; los grandes jugadores siguen siendo India y Tailandia.

- Los consumidores a la hora de tomar la decisión de comprar estos servicios, tiene en cuenta las medidas relacionadas con la seguridad del paciente, tasas de infección y acreditaciones internacionales de los hospitales.
- La cantidad de turistas de salud en las categorías de medicina se dirigen a Norte América y Estados Unidos con el objeto de buscar mejores tecnologías e innovación en procedimientos de medicina curativa, en cuanto a programas de rehabilitación se dirigen a Europa, en Asia para cardiología y en Medio Oriente para tratamientos de Oncología; se estima que el número de spas aumentara en Norte América, Asia y Europa.

<p>MATRIZ DOFA</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>Gran mayoría de hospitales y clínicas sin certificación de la Joint Comission International (D1).</p> <p>Bajo desarrollo de ofertas de programas en turismo de bienestar con calidad internacional (D2).</p> <p>Pocos hospedajes con características de hospedajes cinco estrellas (D3).</p> <p>El 10 % de la población económicamente activa es bilingüe (D4).</p> <p>Promedio de inversiones tecnológicas (US\$ MM) está por debajo del promedio al invertido por Brasil y Chile (D5).</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>16 clinas y hospitales están en el ranking de las 40 mejores instituciones de servicios médicos en América Latina (F1).</p> <p>Positivo crecimiento de las exportaciones de servicios de salud en los últimos dos años (F2).</p> <p>Estadounidenses tienen alta preferencia por tratamientos de las tres categorías del turismo de salud en medicina y en especial en la de estética (F3).</p> <p>Colombia cuenta con reconocimiento en mejores prácticas en tratamientos de: cardiología, chequeos médicos, medicina estética, neurología, oftalmología, odontología, ortopedia y rehabilitación, reproducción y fertilidad humana, tratamientos para el cáncer, quirúrgicos e intervenciones para la obesidad y urología (F4).</p> <p>Colombia posee mano de obra calificada en los servicios de salud y de turismo y es reconocida por la calidad de su trabajo (F5).</p> <p>Los precios de los tratamientos y programas de turismo de salud son aproximadamente un 50 % más económicos que los de Estados Unidos (F6).</p>
---------------------------	---	--

		<p>De personas ocupadas en el país, el 27,1% (5.677) correspondió al sector comercio, hoteles y restaurantes (F7).</p> <p>La participación de los no residentes alojados en hoteles y con principal motivo de llegada de viaje (enero a mayo de 2013): negocios (57,6%), ocio (28,3%) y convenciones (6,2%) (F8).</p> <p>Variedad de actividades turísticas, de climas por región, celebraciones regionales y fiestas patrias (F9).</p> <p>El 31% de agencias turísticas se localizaron en las grandes capitales, el 16% en la Costa Atlántica, el 11% en la zona cafetera y el 42% en el resto del país (F10).</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>La población asiática tiene alta preferencia por tratamientos de bienestar y sus visitas al país han incrementado (O1).</p> <p>Vigencia del Tratado de libre comercio con Estados Unidos y con la Unión Europea (O2).</p> <p>La llegada de turistas extranjeros no residentes a Colombia que manifestaron como motivo de llegada principal al país, la salud, se incrementó en más del 50% para este primer semestre de 2013 (O3).</p> <p>En servicios recreativos, de ocio y lúdico se espera una tendencia de crecimiento en el consumo a nivel nacional y en el extranjero de 6.6% (O4).</p> <p>Los consumidores extranjeros de servicios médicos son en su mayoría los ciudadanos colombianos residentes en Estados Unidos (O5).</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Desarrollo de servicio D2 D10 O3 O5</p> <p>Diversificación concéntrica O2 O9 O12 O13 O15 D5 D8</p> <p>Desarrollo de mercado D2 D10 O6 O4 O1</p> <p>Desarrollo de proyectos de inversión en infraestructura hotelera de talla internacional D3 O8</p> <p>Generar valor agregado en la oferta de servicios de turismo de salud y turismo existentes. D4 D1 D2 D6 D7 D9 D10 O10 O11 O14</p> <p>Desarrollar programas de bilingüismo con calidad internacional. D4 D1 D6 D7 D9 D2 D10 O10 O11 O14</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>Mixta F7 O3 O5 O7 O8 O9 O14</p> <p>Penetración en el mercado F1 F2 F3 F4 F8 F9 F11 F12 F18 F19 F20 O2 O9 O12 O13 O15</p> <p>Desarrollo de mercado F10 F4 F3 F13 F17 O2 O1 O5 O15</p> <p>Posicionar a nivel internacional todas las clínicas y hospitales de Colombia bajo el marco de la Joint Comission International F14 F15 F16 F5</p> <p>Desarrollar e implementar una estructura de costos y de precios competitiva F6 O6 O8</p>

Continuación Matriz DOFA

<p>Medio Oriente y América Latina son los destinos más preferidos para los turistas internacionales en la categoría de Inspired Wellness (Bienestar) (O6).</p> <p>Estados Unidos (51%), España (13%) y Venezuela (8%) fueron los mercados emisores de colombianos no residentes en el país que visitaron Colombia en los primeros seis meses de 2013 (O7).</p> <p>De enero a julio de 2013 la llegada total de extranjeros fue 864.016 personas (60.097 fueron residentes y 803.919 no residentes); <i>631.765 personas</i> manifestaron como motivo asociado al viaje, <i>motivo de turismo (73% de extranjeros viajo por turismo.)</i> y 172.154 personas por otros motivos (O8).</p>	<p>Aumentar la capacidad en infraestructura de hospitales, hoteles y centros de turismo de salud. D4 D1 D6 D7 D9 D2 D10 O10 O11 O14</p> <p>Ofrecer productos y servicios con un alto componente en innovación y desarrollo tecnológico. D5 O16 O17 O18 O19</p>	
<p>AMENAZAS Asia y Estados Unidos tienen el liderazgo del sector de turismo, pero también Costa Rica, México, Brasil y Panamá proveen estos servicios (A1).</p> <p>Brasil tiene una mejor posición como destino de turismo de salud y también cuenta con el mejor hospital en Latinoamérica, según el ranking de 2012 por América Economía (A2).</p> <p>En mercados consolidados se destaca el crecimiento de Chile (20,3%), Argentina (20,0%), Panamá (18,1%), y Perú (17,9%) (A3).</p> <p>Aumentarán la demanda relacionada con el manejo del peso y con programas relacionados en la categoría de bienestar, lo que se traduce en un aumento de competencia (A4).</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Asociación D2 D10 A1 D9 D10 A5 A8</p> <p>Mixta D1 D2 D10 D5 A3 A2 A6</p> <p>Desarrollar el sector de turismo de salud y del turismo con calidad y dentro del marco internacional. D1 D2 D3 D10 A4 A7</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Diversificación concéntrica F4 F9 F10 A1 A5</p> <p>Mixta F2 F4 F6 F10 A1 A7 A8</p> <p>Posicionamiento internacional de Colombia como destino de turismo y de turismo en salud. F3 F8 F17 F19 A1 A3 A8</p>

<p>MATRIZ DOFA</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>Falta de capacidad en infraestructura (D6).</p> <p>Estructura débil en costos competitivos y en indicadores de medición del desarrollo en Turismo de Salud (D7).</p> <p>Bucaramanga, Barranquilla y Santa Marta, presentaron una disminución en las visitas por los extranjeros no residentes en Colombia (D8).</p> <p>Bajo desarrollo de tecnologías e innovación en procedimientos de medicina curativa (D9).</p> <p>Falta de valor agregado en tratamientos y programas de servicios de salud en Colombia (D10).</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>Establecimientos de alojamiento activos en el Registro Nacional de Turismo se localizaron la gran mayoría en Antioquia, el 11% en Bogotá y el 8% en el Valle del Cauca. El 66% de las agencias de viajes activas en el Registro eran de viajes y turismo (F11).</p> <p>Las regiones colombianas potenciales para el desarrollo de la exportación de servicios de salud y la exportación de servicios de turismo de salud, son: Medellín, Pereira, Bucaramanga, Cali, Bogotá, Cartagena y Santa Marta (F12).</p> <p>La medicina colombiana sigue ganando prestigio mundial gracias a las distintas alternativas de promoción directa e indirecta (F13).</p> <p>Colombia ha sido pionero a nivel latinoamericano en la creación de sistemas propios de acreditación en salud orientados. El sistema para lograr este “sello de calidad” es uno de los más destacados en Latinoamérica, por su organización, excelencia, transparencia y autonomía (F14).</p> <p>La Joint Comission International, reconoció a dos instituciones colombianas, (Fundación Cardiovascular de Colombia-Instituto del Corazón, en Bucaramanga y el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá). Actualmente Colombia cuenta con 24 instituciones acreditadas (privadas y públicas), y otras en proceso (F15).</p> <p>El sector de la salud basado en Sistema de Seguridad Social. Los principios de prestación de servicios del Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia son: Integralidad, Unidad, Participación, Solidaridad, Eficiencia y Universalidad (F16).</p>
---------------------------	--	---

		<p>Cobertura en servicios de salud total y se estima que en el 2013 el consumo privado aumentará en el sector de servicios de salud (7.0% es el aumento esperado) (F17).</p> <p>Existen más de 310 pozos termales en Colombia y 30 pozos con potencial para convertirse en centros termales (termalismo), se tienen 900 spas (centros de bienestar) registrados, 80 reconocidos por Euromonitor y 10 tienen nivel de spa internacional (F18).</p> <p>Colombia es considerada como uno de los países más importantes en materia de biodiversidad, ventaja comparativa para desarrollar programas de terapias innovadoras de bienestar (F19).</p> <p>Colombia, cuenta con los siguientes hoteles y spas: Hotel Castillo del Viento (Paipa), Spa Nirvana (Medellín), Tcherassi (Cartagena), Hotel el Refugio (Sasaima), Charaima (Bogotá) (F20).</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Internet, medio más utilizado como fuente de información para la planeación de los viajes y como método para hacer reservas (O9).</p> <p>Los viajeros estadounidenses gastan un promedio de US\$ 1.311 durante su estadía en el exterior (el 81% realizan viajes vacaciones y el 19%, de negocios; el 31% de los turistas viaja solo, el 29% en pareja, el 25% con la familia y el 12% con amigos) (O10).</p> <p>Los principales puertos de salida de los estadounidenses al mundo son Nueva York, Miami, Los Ángeles, Atlanta, Newark y Chicago. En sus viajes a Latinoamérica buscan primordialmente destinos de sol y playa y actividades diferentes a los tradicionales (O12).</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Desarrollo de servicio D2 D10 O3 O5</p> <p>Diversificación concéntrica O2 O9 O12 O13 O15 D5 D8</p> <p>Desarrollo de mercado D2 D10 O6 O4 O1</p> <p>Desarrollo de proyectos de inversión en infraestructura hotelera de talla internacional D3 O8</p> <p>Generar valor agregado en la oferta de servicios de turismo de salud y turismo existentes. D4 D1 D2 D6 D7 D9 D10 O10 O11 O14</p> <p>Desarrollar programas de bilingüismo con calidad internacional. D4 D1 D6 D7 D9 D2 D10 O10 O11 O14</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>Mixta F7 O3 O5 O7 O8 O9 O14</p> <p>Penetración en el mercado F1 F2 F3 F4 F8 F9 F11 F12 F18 F19 F20 O2 O9 O12 O13 O15</p> <p>Desarrollo de mercado F10 F4 F3 F13 F17 O2 O1 O5 O15</p> <p>Posicionar a nivel internacional todas las clínicas y hospitales de Colombia bajo el marco de la Joint Comission International F14 F15 F16 F5</p> <p>Desarrollar e implementar una estructura de costos y de precios competitiva F6 O6 O8</p>

Continuación Matriz DOFA

<p>Los extranjeros se someten a procedimientos como liposucción, rinoplastia y mamoplastia, la mayoría proveniente en su mayoría de Estados Unidos, España, Panamá y México (O13).</p> <p>El 81,0% de viajeros llegaron de las Américas (enero a junio de 2013), el 32% llega exclusivamente de Norteamérica por avión. La participación para los colombianos residentes en el exterior provenientes de Estados Unidos fue de 51% (O14).</p> <p>Exportaciones de turismo de salud crecieron en 70 millones de USD (primer semestre de 2013; equivalente a más del 100% del exportado de enero a junio en el 2012, se tuvo un crecimiento del 152,17%) (O15).</p> <p>Se estima un aumento en las ofertas relacionadas con el manejo del peso y con programas relacionados en la categoría de bienestar (Oriente y América Latina, destinos preferidos para los turistas internacionales en la categoría de Inspired Wellness – Bienestar) (O16).</p> <p>Tratamientos de cirugía estética se centrara en América Latina y se estima que los tratamientos que tendrán una mayor demanda serán los de la categoría de bienestar y medicina preventiva (O17).</p> <p>Oportunidades de negocios en estados del sur: California Texas y Florida en servicios de salud (O18)</p>	<p>Aumentar la capacidad en infraestructura de hospitales, hoteles y centros de turismo de salud. D4 D1 D6 D7 D9 D2 D10 O10 O11 O14</p> <p>Ofrecer productos y servicios con un alto componente en innovación y desarrollo tecnológico. D5 O16 O17 O18 O19</p>	
--	--	--

<p><i>Patients Beyond Borders</i> estima que el tamaño mundial del mercado es de unos 15 mil millones de dólares, basado en un flujo de pacientes global aproximado de cerca de 5 millones que gastan por concepto de servicios de salud, un promedio de 3 mil dólares en cada viaje (O19).</p> <p>Los viajeros extranjeros no residentes que llegaron de enero a junio de 2013 se caracterizaron por: el principal punto migratorio de ingreso fue la ciudad de Bogotá (67,9%). El medio de transporte más utilizado fue el aéreo (90,1%). Edad entre los 21 y 60 años (79,9%). Género masculino (62,0%). Los principales motivos de viaje fueron los relacionados con vacaciones, recreo y ocio (64,0%), negocios y motivos profesionales (15,1%) y trabajo (10,9%) (O11).</p>		
<p>AMENAZAS</p> <p>Tailandia es el destino principal en turismo de salud y las mejores prácticas de bienestar están en los siguientes países: Alemania, Francia, Túnez, India, Argentina y Rumania (A5).</p> <p>Otros países que proveen servicios de turismo de salud son: Costa Rica, Panamá, y México. Costa Rica cuenta con dos de los mejores hoteles reconocido a nivel mundial: Nayara Hotel- Spa & Gardens (Costa Rica), Four Season Resort Costa Rica. Los grandes jugadores siguen siendo India y Tailandia (A6).</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Asociación D2 D10 A1 D9 D10 A5 A8</p> <p>Mixta D1 D2 D10 D5 A3 A2 A6</p> <p>Desarrollar el sector de turismo de salud y del turismo con calidad y dentro del marco internacional. D1 D2 D3 D10 A4 A7</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Diversificación concéntrica F4 F9 F10 A1 A5</p> <p>Mixta F2 F4 F6 F10 A1 A7 A8</p> <p>Posicionamiento internacional de Colombia como destino de turismo y de turismo en salud. F3 F8 F17 F19 A1 A3 A8</p>

<p>Los consumidores a la hora de tomar la decisión de comprar estos servicios, tiene en cuenta las medidas relacionadas con la seguridad del paciente, tasas de infección y acreditaciones internacionales de los hospitales (A7).</p> <p>La cantidad de turistas de salud en las categorías de medicina se dirigen a Norte América y Estados Unidos con el objeto de buscar mejores tecnologías e innovación en procedimientos de medicina curativa. Programas de rehabilitación en Europa, en Asia la cardiología y en Medio Oriente la Oncología; se estima que el número de spas aumentara en Norte América, Asia y Europa (A8).</p>		
--	--	--

Figura 31. Análisis de la Matriz DOFA

Fuente: propia

4.2.La prospectiva del sector de turismo de salud

Con la entrada en vigencia del tratado de libre comercio y el ambiente favorable de la cultura de negocios en Colombia, las oportunidades comerciales entre los dos países permitirán que la relaciones bilaterales entre los mismos se fortalezca, esto, gracias al aumento de la dinámica de los negocios, al incremento de los niveles de exportación e importación y a la creación de nuevas empresas que impacten los niveles de ingresos de ambos países. Ahora, la cultura de negocios en Colombia se basa en la construcción de relaciones personales a largo plazo, en Colombia si como en la gran mayoría de países de América Latina, las relaciones personales son de gran valor; por lo anterior es común buscar un acercamiento con la persona antes de decidir realizar el negocio, dado que es con la persona y no con la empresa con la cual se va a mantener un contacto a largo plazo.

La toma de decisiones en la negociación, sigue un proceso jerárquico en el cual la persona con el mayor nivel jerárquico será la persona indicada de tomar la última de decisión en la gran mayoría de las negociaciones, es por esto que la gran mayoría de los negocios suele tener una larga duración y cualquier cambio en el equipo de negociación repercutirá en el desarrollo y finalización de la negociación. Finalmente, se recomienda crear un ambiente cordial y de confianza en el cual se fomente la apertura de las relaciones personales sobre las profesionales en primer medida y segundo, mencionar temas de la cultura colombiana y aspectos favorables del país así como evitar temas de política, aumenta la apertura de las relaciones tanto personales como la dinámica del proceso de negociación.

Dado que se ha delimitado este estudio tomando como marco de referencia el tratado de libre comercio, la prospectiva en materia de negocios en el sector de turismo de salud y bajo el marco del tratado de libre comercio con Estados Unidos, en la actualidad se centran en tres estados, los cuales son: California, Miami y Texas. En cuanto a los tratamientos del sector de turismo de salud, se encuentra que a largo plazo se incrementara la demanda en cirugías estéticas y en los tratamientos y programas en el sector de bienestar (Inspired Wellness); lo anterior es positivo para impulsar el sector de turismo de salud en Colombia gracias a que Colombia cuenta con una biodiversidad única en América Latina y el mundo, permitiendo crear programas innovadores y tratamientos alternativos usando con responsabilidad social los recursos naturales, la riqueza en flora y fauna y que posee; por otro lado, gracias a que cuenta con mano de obra calificada en el sector de la salud, Colombia podrá ofrecer cirugías estéticas a precios competitivos y con calidad internacional, pero debe mejorar en el nivel de bilingüismo de Colombia (en especial en los profesionales de sector de la salud) y la certificación internacional de los profesionales colombianos en el área de la salud así como la apertura y la agilización de los tramites de visado para los profesionales del área de la salud con potencial de brindar servicios a los norteamericanos; otro punto a mejorar se centra en la capacidad de su infraestructura para cumplir con las normas y estándares internacionales en cuanto a normas sanitarias e higiene, seguridad del paciente, camas hospitalarias disponibles y a la certificación de la Joint Commission International, entre otros. También, se identifica que la gran mayoría de extranjeros que provienen de Estados Unidos son Colombianos residentes en dicho país, por lo que promover programas de turismo innovadores que reflejen los cambios y el desarrollo que ha tenido el país en los últimos años es positivo para aumentar la demanda del turismo y a la vez con alianzas

estrategias entre estas agencias, los hospitales y los operadores de servicios de salud, ofrecer tratamientos de calidad internacional en servicios de salud, especialmente en la categoría de bienestar y en medicina estética, pues es evidente que en estas dos áreas Colombia posee fortalezas y oportunidades de negocio, tal como se estudió en el análisis DOFA.

En términos generales, el tratado de libre comercio con Estados Unidos permitirá aumentar el desarrollo del sector de servicios en Colombia y en especial el sector de turismo de salud, gracias a que una de los puntos positivos de las negociaciones se basa en garantizar igual trato al proveedor nacional y al extranjero, lo que elimina las limitaciones de establecer relaciones a largo plazo con prestadores y agentes que operen en dentro del mercado de la salud, el turismo y el turismo de salud, pues, como se indago estos tres mercados están interconectados y la unión y el mejoramiento de cada uno permitirá que el sector de turismo de salud en Colombia , sea un sector de talla mundial a largo plazo. En tanto, a nivel de competencia, en América Latina los rivales que pueden constituir una fuerte competencia para Colombia son Brasil, México y Costa Rica, pues, Brasil y México presentan mejores posiciones como país de turismo de salud y Costa Rica, posee dos hoteles que están catalogados como los mejores del mundo y son percibidos como opciones para realizar turismo de salud.

Finalmente, se destaca que el desarrollo del turismo de salud sostenible en gran medida depende de mantener una positiva imagen del país, al igual que la implementación de procesos de sistematización de registros médicos (Tipo historia Clínica) en las cuatro categorías que componen el sector de turismo de salud: en la medicina curativa, en la medicina preventiva , en la medicina estética y en el área de bienestar, a través de desarrollos tecnológicos de última generación (transmisión de talos HL7) que permitan facilitar el intercambio electrónico de información entre los operadores que formen alianzas estratégicas en el sector de turismo de salud; es decir existiría un flujo de información constante y actual entre las agencias de turismo, hospitales y clínicas y los intermediarios (se tendría una base de estadísticas en sector de turismo de salud). Ahora bien, se resalta que las estrategias de marketing y comunicación para el impulso y la sostenibilidad del sector de turismo de salud es indispensable, esto, dado que el análisis de este estudio permitió observar que el internet es un medio que presenta alta atraktividad para identificar lugares turísticos, hacer reservas de hospedaje y por ende establecer contactos con centros de bienestar y hospitales; así, que el internet es un medio que puede ser utilizado para

potenciar e incrementar la demanda en los tratamientos de turismo de salud a través de una estrategia con enfoque hacia el cliente, en donde se conozcan en profundidad sus necesidades y preferencias con el fin de personalizar los tratamientos y programas. .

4.3.La prospectiva de la inversión bajo el marco del TLC con Estados Unidos

En Colombia, el sector de servicios domina en gran mayoría la dinámica de la economía colombiana, comportamiento que fue analizado de los indicadores macroeconómicos del país, infiriendo así, que este sector para la economía colombiana constituye un sector estratégico para el desarrollo y la competitividad del país, a nivel internacional y como futura potencia de liderazgo en negocios de América Latina. Sumando a esto, la firma y la entrada en vigor del tratado de libre comercio con Estados Unidos y ahora con la Unión Europea (desde el 1 agosto de 2013), las oportunidades de inversión y realización de negocios aumentan, permitiendo ofrecer servicios de turismo de salud con estándares de talla internacional , gracias al libre acceso de productos, tecnologías y tratamientos de calidad que se pueden comprar en Estados Unidos o Europa y que agregan valor agregado al desarrollo del sector de turismo de salud en Colombia; lo cual constituye un punto fuerte para atraer futuros inversionistas al igual que las características, oportunidades y fortalezas que posee Colombia y el sector de turismo de salud para competir estratégicamente y a nivel internacional en este mercado, incrementando el flujo de las inversiones y la riqueza nacional total.

Las oportunidades para el inversionistas dependen de la generación de valor agregado de tres sectores: el sector de turismo, el sector de salud y el sector de turismo de salud, lo cual, añadido a las fortalezas y oportunidades que presenta Colombia como país competitivo, tales como : el manejo de bajos costos salariales, la disponibilidad de mano de obra calificada, la ubicación estratégica con ciudades como Nueva York, Miami, Lima y México D.F, entre otras, permitirá identificar y consolidar el cierre de oportunidades de inversión para el desarrollo del turismo de salud en Colombia. En consecuencia a lo anterior, se analizan las barreras de aprovechamiento a nivel regulatorio, institucional y de capital humano y el comportamiento esperado del turismo, ya que es evidente que sin la llegada de extranjeros al país, el desarrollo del sector de turismo de salud se estancaría. A continuación se presentan las barreras de aprovechamiento:

Barreras de aprovechamiento		
Regulatorio	Capital Humano	Institucionalidad
Apoyo y cofinanciación para el proceso de certificación <i>Joint Comission</i> u otras acreditaciones, como plataforma para facilitar convenios con entidades de salud en U.S.	Estrategia de bilingüismo	Suscribir convenios con aseguradoras en U.S. para coberturas de gastos en salud tanto de turistas médicos como de americanos residentes en Colombia.
Facilitación de Visas y sus renovaciones para turistas médicos. Ampliación de plazos y trámites no presenciales.	Homogenizar aval de especializaciones médicas para justarse al esquema Americano de <i>fellows</i> .	Facilitar operación ambulancias aéreas del exterior (inmigración, antinarcóticos, etc.)
Regulación de visas. Facilitar entrada de médicos extranjeros y personal de apoyo. Menos trámites (MPS).	Fortalecimiento a la formación de especialistas, política de ampliación de cupos y facilidades para financiación.	Fortalecer los controles a los prestadores de servicios de salud no certificados o irregulares.
Evaluar restricciones para uso de órganos locales por extranjeros. Desarrollar una política que propicie el apoyo médico de Colombia sin que implique órganos nacionales.	Lograr certificación del INVIMA en buenas prácticas y regular la investigación sobre seres humanos.	Facilitar el esquema de <i>Sister Institutions</i> que implica inversión, investigación, capital humano.
Reglamentación de la historia clínica electrónica y del estándar para la transmisión de datos (HL7) para garantizar interoperabilidad y facilitar el intercambio electrónico de información clínica.	Diseño de estrategia para atracción de diáspora de médicos colombianos residentes en el exterior como alternativa para tener capital humano bilingüe con certificaciones internacionales.	Estrategia de mercadeo para Posicionamiento internacional de instituciones estrella (hospitales certificados, cumplimiento de estándares, etc.) -Proexport y PTP.
		Creación de una plataforma oficial para reportar estadísticas. Política de uso de la misma y consolidación de cifras oficiales. Articulación, DANE, Control Migratorio, hospitales, etc.

Figura 32. Tabla de Barreras

Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MCIT)

categorías: a nivel de capital humano, a nivel institucional y a nivel regulatorio. Los cuellos de botella que se presentan en cuanto al capital humano son: Primero, los profesionales del área de la salud no cuentan con un grado alto de bilingüismo. Al tener personal que no sea bilingüe, aumentarán las barreras de comunicación entre el extranjero y el colombiano, generando no solamente posibles problemas de servicio sino también problemas con malas prácticas en procedimientos de salud por no saber exactamente las necesidades o requerimientos que tiene el extranjero. Ahora bien, como estrategia se plantea que los médicos que se gradúan de universidades colombianas tengan acceso a programas de prácticas internacionales en donde estén acompañados de un programa de nivelación de inglés avanzado general y de inglés para médicos o personas que laboran en la rama de la salud. Como segunda estrategia, se implementaría como obligación realizar un semestre de intercambio en un país de habla inglesa en donde el estudiante de medicina adelante sus estudios de pregrado y a la vez se encuentre vinculado en un programa de inglés. Para llevar a la realidad lo anterior, se harían alianzas estratégicas con Universidades del Exterior, con instituciones acreditadas que dicten el programa de inglés y se podría también hacer convenios con AISEC, para el programa bien sea de prácticas en el extranjero o intercambio para aprender el idioma inglés.

Segundo, no hay una estructura homologable de especializaciones con respecto a los estándares que exige el esquema Americano de Fellows; para lo anterior es necesario que las Universidades Colombianas que dicten el programa de medicina u otros programas relacionados con el programa de la salud, reestructuren su programa y se acojan al marco Americano de Fellows. Esto permitirá que en el largo plazo, se acredite no solamente las Universidades Colombianas bajo el marco internacional sino también los profesionales graduados podrán entrar a competir en entornos internacionales en mejores condiciones laborales y de calidad de vida, generando directamente una afluencia mayor de extranjeros que se realicen procedimientos de salud en Colombia gracias a aumentar la percepción de la buena imagen del país a través de la mejoramiento de los procedimientos de la salud en las personas.

Tercero, hay un déficit para promover una educación integral para los profesionales del área de la salud que cuente con incentivos para la formación en ramas específicas de la salud y con apoyo financiero en escenarios reales. Se infiere que no hay una motivación por parte de los estudiantes de la rama de la salud por realizar estudios profesionales superiores como lo son especializaciones, posgrados y masters debido al alto costo que los anteriores presentan, sin

contar también con el alto costo del pregrado que los estudiantes deben pagar para estudiar las carreras afines a la salud de las personas como lo son: la medicina, enfermería, medicina bioenergética y entre otras. La estrategia que se podría seguir para eliminar o minimizar de alguna forma este cuello de botella es incrementar las oportunidades en Colombia para estudiar los pregrados de la rama de la salud y crear alianzas con Universidades extranjeras con el firme compromiso de que los estudiantes volverán a su país de origen a realizar la práctica profesional como requisito para graduarse. Para lograr lo anterior es necesario que el gobierno destine mayores recursos económicos para la creación de becas a nivel nacional e internacional en pregrado, especializaciones, posgrados y masters de la rama de la salud y así mismo crear incentivos que permitan motivar a las personas para acceder a un financiamiento externo a través de la obtención de un crédito para pagar sus estudios. Estos incentivos pueden ser: 50% de la carrera financiada y 50 % de la carrera becada o 30% de la carrera financiada y 70 % de la carrera becada por tener los mejores promedios en toda la carrera y finalmente beca del 100% por demostrar aptitudes académicamente competentes y aptitudes integrales (como valores y reconocimientos éticos) a nivel personal.

Cuarto, se reconoce también que no existe certificación del INVIMA en buenas prácticas lo que podría generar o aumentar la mala percepción por parte de los extranjeros para invertir en procedimientos de salud de Colombia y también se reconoce que es necesaria regular la investigación sobre seres humanos. Lo anterior podría constituirse como un elemento motivador para crear el cambio en las organizaciones de la salud y Universidades que dicten dichos programas para contar con la certificación de buenas prácticas a largo plazo y así aumentar la calidad y buena percepción de los graduados y por ende de las instituciones prestadoras de servicios de salud. La estrategia a implementar en este punto es la observación, el análisis y el cambio de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro y fuera de las instituciones médicas con el fin de implementar cambios que guíen a generar buenas prácticas a través de la implementación y seguimiento de los procesos de los estándares de la calidad internacional. Como segunda estrategia en este aspecto, dado que no se tiene una regulación de la investigación sobre seres humanos, entonces es indispensable crear un centro de investigaciones sobre seres humanos, avalado por las entidades respectivas a nivel internacional y nacional, generando que no solamente haya un impacto positivo en el sector de la Salud sino también en otros sectores

que se relacionan con éste mismo, mejorando oportunidades de empleo y los estándares de calidad de vida en Colombia.

Finalmente para este bloque, se analiza que la posibilidad de crear una estrategia que permita atraer una concentración de médicos colombianos residentes en el exterior sería una vía para dar solución al déficit del capital humano bilingüe con certificaciones internacionales. Para lo anterior se infiere que ésta debe mostrar mejores oportunidades laborales y de calidad de vida para que dicho capital humano acepte radicarse por un largo tiempo en Colombia. Para lograrlo se puede ofrecer: beneficios para su familia y para él mismo a nivel educativo, médico, financiero, personal y social, entregando un paquete que satisfaga sus necesidades y supere las expectativas en gran medida que posee.

A continuación, se presentan los cuellos de botella a nivel institucional: primero, se necesita crear una estrategia de mercadeo que tenga como resultado final, lograr el posicionamiento internacional de instituciones estrella como por ejemplo: hospitales certificados. Para lo anterior, es necesario que los hospitales y las instituciones médicas cumplan con los procedimientos de buenas prácticas exigidos a nivel internacional y con los estándares de calidad bajo el marco internacional de la prestación de servicios de salud. Segundo, se necesita brindar el mejor servicio de salud posible para las personas que lo usan y para este caso en especial, para los extranjeros y por tanto se debe facilitar la operación de ambulancias aéreas del exterior. Para esto, se puede suscribir acuerdos con la policía de Antinarcóticos que vigile los debidos procesos que se requieren para transportar a los pacientes extranjeros a Colombia y poderles así brindar un mejor servicio. De esta manera, Colombia aumentará los niveles de competitividad y se posicionará como uno de los países preferidos para practicarse procedimientos de salud, sin afectar los niveles de seguridad nacional e internacional y sobre todo la política de lucha contra las drogas que ha venido gestionando.

Tercero, al suscribir convenios con aseguradores en Estados Unidos para cubrir gastos en salud tanto de turistas médicos como de americanos residentes en Colombia, se minimiza el riesgo para los hospitales e instituciones médicas colombianas en caso de presentarse cualquier tipo de emergencia que requiera un procedimiento de mayor trascendencia a los normales, una mano de obra especializada y por lo tanto insumos y medicamentos especiales para el caso a tratar. Se infiere, que bajo este modelo se busca la salud y el beneficio de los turistas médicos y

americanos residentes en Colombia por lo que el convenio deberá ser un acuerdo en el cual los intereses de las partes se vean cubiertos en un escenario equitativo de gana- gana.

Para finalizar este bloque, también se identifica como cuello de botella el déficit que existe en los datos estadísticos (cifras oficiales) sobre el reporte de controles migratorios, hospitales entre otros. Como estrategia a implementar, se podría crear un vínculo de una plataforma oficial directa que permita reunir información consolidada (visible en el DANE) por parte de entidades que tengan información útil y veraz acerca de todo lo concerniente al sector del turismo y al sector de turismo en salud en Colombia, entidades como: Proexport, DIAN, Hospitales e instituciones prestadoras del servicio de salud, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otras.

Para el último bloque, se encuentra que las barreras a nivel regulatorio para desarrollar el sector de turismo en salud en Colombia como un sector de talla mundial son: primero, se necesita la certificación Joint Commission y otras certificaciones necesarias para facilitar convenios con entidades de Salud en Estados Unidos. Para lo anterior, se debe realizar un plan a corto, mediano y largo plazo que permita estandarizar todos los procesos de los hospitales e instituciones médicas en Colombia en pro a obtener la certificación Joint Commission; para tal fin se podrían realizar convenios de mutuo acuerdo en donde exista un apoyo y una ayuda financiada por parte del gobierno para poder realizar esta meta.

Segundo, para aumentar la movilización de extranjeros hacia Colombia, se debe facilitar la obtención de visas, renovaciones de las mismas y todo proceso concerniente a trámites no presenciales y ampliación de plazos. Por tanto, para lograr lo anterior el Gobierno Colombiano, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Embajada Colombiana deben trabajar en conjunto para regular dichos procesos y hacerlos más eficientes y efectivos según las necesidades tanto de los turistas extranjeros como de los hospitales e instituciones médicas que esperan recibir a estos pacientes, turistas y clientes potenciales. Teniendo en cuenta lo anterior, la estrategia a seguir para este caso, es eliminar todo proceso burocrático innecesario, que alargue el proceso de la obtención de la visa y debidos permisos.

Tercero, implementar un sistema de transmisión de datos armonizado e interconectado entre los agentes que hacen parte del sector de turismo de salud, garantizara el desarrollo con calidad

de los servicios que ofrece el turismo de salud, identificando futuros requerimientos de los clientes y supliendo a tiempo las necesidades que estos presentes, pues se tendrá una base de datos estadísticos (en cumplimiento a los estándares internacionales de historias clínicas, en tiempo real que permitiría tomar decisiones en el marco real de la situación del turismo de salud bajo el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos. De igual manera, para aumentar y fomentar la dinámica del turismo de salud en Colombia, se debe implementar una estrategia de posicionamiento a nivel internacional que permita percibir a Colombia como destino de turismo de salud, eliminando así cualquier restricción que impida el aprovechamiento de las oportunidades de negocio de este sector bajo el TLC con Estados Unidos.

En cuanto el turismo, según un estudio realizado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, la llegada de viajeros de Estados Unidos a Colombia en el año 2010 fue de 357.464, para el año 2011 fue de 328.663 y para el año 2012 fue de 328.949. Se observa que para el año 2010, fue un año en el cual Colombia tuvo la mayor acogida de extranjeros a diferencia del año 2011 y 2012 y que a diferencia del año 2011, para el año 2012 los viajeros aumentaron en 286 más personas trayendo crecimiento al turismo en Colombia. A continuación se muestra una tabla con los datos obtenidos:

Tabla 14:

Turismo en Colombia

Llegada de viajero extranjeros del mundo y Estados Unidos

Año	del mundo	de Estados Unidos	Participación%	Crecimiento
2010	1.474.863	357.464,00	24,24%	
2011	1.582.110	328.663,00	20,77%	-28.801,00
2012	1.692.821	328.949,00	20,77%	286,00

Salida de viajero extranjeros del mundo y Estados Unidos

Año	del mundo	de Estados Unidos	Participación%	Crecimiento
2010	2.341.652	882.878,00	37,70%	
2011	2.521.682	874.356,00	34,67%	-8.522,00
2012	2.884.047	887.059,00	30,76%	12.703,00

Fuente: Migración Colombia (Ministerio de Comercio Industria y Turismo).

De lo anterior, se analiza que el Sector de turismo en Colombia es un sector que representa oportunidades para Colombia y que es un sector que aún no está explotado competitivamente para incrementar la afluencia de extranjeros en especial de norteamericanos al país. Lo que vale la pena replantear, son los planes de turismo que se ofrecen en la actualidad en Colombia para extranjeros, pues es acá, donde Colombia puede entrar a jugar un papel significativo para incrementar la participación de la llegada de estadounidenses al país, a través de planes innovadores de turismo que ofrezcan valor agregado.

Ahora, si se tiene en cuenta que la llegada de turistas extranjeros para este primer semestre de 2013 fue de 864.016 personas y de los cuales 60.097 fueron residentes y 803.919 no residentes, y que el número de personas que manifestaron como motivo asociado al viaje, *motivo de turismo, fue de 631.765 personas (73% viaje por turismo)* y 172.154 personas por otros motivos, Colombia se podría catalogar como un país atractivo para la inversión en el sector de turismo de salud bajo el marco del tratado de libre comercio con Estados Unidos.

4.4.Oportunidades de negocios

Algunos elementos esenciales que se estudiaron para tener en cuenta para y en pro a la identificación de oportunidades de negocio dentro del sector de turismo en salud (el cual depende de la actividad turística también), son: la oferta, la demanda, el espacio geográfico, los operadores del mercado, el entorno del país a nivel nacional, el comportamiento del comercio exterior, entre otros; lo que permite entender y desarrollar las futuras oportunidades de negocio que se pueden establecer bajo el tratado de libre comercio entre Colombia y Estados Unidos. Para el caso colombiano, las ventajas competitivas y comparativas que posee el país para desarrollar el sector de turismo de salud como sector de talla mundial, constituyen una fortaleza que impulsaran la dinámica del sector de servicios, el sector de la salud, el sector del turismo y el subsector del turismo de salud, generando un incremento de valor en toda la economía del país, gracias al incremento de valor generado en este sector de servicios, sector que se observó cómo fortaleza para el aumento del PIB (Producto Interno Bruto) colombiano.

Las oportunidades de negocio que se identifican bajo el marco del tratado de libre comercio con Estados Unidos, se encuentran en la medicina estética y en los programas y tratamientos dentro de la categoría de bienestar o de Inspired Wellness. La primera, porque América Latina será la zona geográfica en donde los turistas preferirán realizarse este tipo de tratamientos y la segunda, se respalda en las ventajas comparativas y competitivas que tiene Colombia para incursionar en la categoría de bienestar (también, porque existe una gran llegada de turistas provenientes de Asia, caracterizándose por la compra de tratamientos y programas de Bienestar y superando la llegada de viajeros que provienen de Estados Unidos, lo que a largo plazo se constituye como un mercado potencial).

Finalmente, las oportunidades de negocio anteriormente identificadas aparte de ser oportunidades con gran potencial y viabilidad para desarrollarse bajo el marco del TLC con Estados Unidos, se encuentran dentro del entorno del sector de servicios de salud, el cual muestra y proporciona un entorno de crecimiento y con potencial de generación de niveles de rentabilidad considerables a largo plazo; lo anterior por el siguiente comportamiento analizado:

1. Existe un mercado potencial de turistas que viaja hacia a Colombia exclusivamente a practicarse procedimientos de salud y de atención médica (0,3 %), un 65% que viajan por motivos de recreación, vacaciones y ocio, un 13 % por negocios y motivos profesionales, un 11% por trabajo, un 6% por otros motivos, un 4% por motivos de tránsito y un 1% por la educación formal que se ofrece en Colombia, permitiendo identificar a Estados Unidos como uno de los mercados que provea la mayor cantidad de turistas con motivos de llegada principal a Colombia, como los siguientes : realizar viajes de turismo y practicarse tratamientos de medicina curativa, medicina preventiva, medicina estética o de bienestar (Inspired Wellness).



Figura 33. Turistas, participación según motivo de la visita. Ene-Jun 2012

Fuente: Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MCIT)

2. El Programa de Transformación Productiva- PTP- estimo que en el año 2012 el sector de Turismo en Salud exporto USD \$134 millones, mientras que en el primer semestre de 2013, se exportaron USD 115.9 millones (Figura 24).
3. Se estima que el número de pacientes no residentes que demandaron servicios de turismo de salud fue de 31.504 en el año 2012 y 26.8845 en el primer semestre de 2013(Figura 25).
4. Colombia tiene oportunidades de desarrollar programas y tratamientos competitivos en la categoría de bienestar del sector de turismo en salud dado que, se identifica que existen más de 310 pozos termales en Colombia y 30 pozos con potencial para convertirse en centros termales (termalismo), se tienen 900 spas (centros de bienestar) registrados pero 80 son reconocidos por Euromonitor y 10 tienen nivel de spa internacional, en cuanto a las características medio ambientales de Colombia, estas le agregan valor al turismo de bienestar gracias a que cuenta con un clima muy estable a lo largo del año y su biodiversidad le permitirá desarrollar programas de terapias innovadoras de bienestar sostenibles y bajo una visión con responsabilidad social.

5. RECOMENDACIONES

- Debido a la apertura de la economía, a través de la firma y la entrada en vigencia de tratados de libre comercio entre diferentes países y haciendo énfasis para este caso, el de Colombia con Estados Unidos y Colombia con la Unión Europea, el incremento así, de la competencia en diferentes sectores de la economía, de cambios en el mercado (nuevas tendencias) y del desarrollo de nuevos mercados aumentarán también; por lo que diferenciar la imagen del país, al igual que incrementar la percepción positiva de seguridad que tienen los extranjeros de Colombia, como también, desarrollar estrategias de mercadeo que motiven la llegada de turistas con motivo de realizarse tratamientos de salud, y explorar nuevos sitios turísticos ofreciendo programas con calidad total y tratamientos de medicina curativa, preventiva y estética y programas de bienestar de talla internacional, es recomendable para impulsar el sector de turismo de salud en Colombia de una manera sostenible y con responsabilidad social.
- Como valor agregado a esta investigación, se presentan las estrategias (estrategias DOFA) que se podrían aplicar al sector de turismo de salud bajo el marco del TLC con Estados Unidos, con el fin de impulsar este sector como un sector de talla mundial.
- La creación de alianzas estratégicas entre hoteles, spa y organizaciones turísticas podría ser una de las estrategias que aumente la llegada de turistas estadounidenses, de igual forma, la creación de empresas bajo la visión y los parámetros del desarrollo sostenible del turismo de salud, bajo el marco de la calidad total y responsabilidad social, serían vías que impulsen el turismo y la salud en conjunto, permitiendo que el sector de turismo de salud en Colombia gane participación en el entorno internacional.
- El hecho de participar en ferias mundiales donde se permita establecer conexiones con clientes y consumidores que impulsen el desarrollo del turismo y el sector de la salud del país, permitirá que aumente el valor agregado de los servicios ofrecidos de ambos. En tanto, participar en una de las ferias más importantes de la industria de viajes, como lo es la feria “World Travel Market”, así como de las ferias de salud internacionales, permitiría establecer contactos que provean de servicios y productos de turismo y de salud con características competitivas países, aumentando las ventajas diferenciales dentro del sector de turismo y de turismo de salud en el país y los ingresos por concepto

de exportación de viajes, beneficiando la balanza de pago de servicios, atrayendo consumidores de diferentes partes del mundo y estableciendo relaciones estratégicas con empresas y países líderes en el desarrollo y construcción del sector del turismo sostenible, lo que a largo plazo, incrementaría el desarrollo de Colombia como futura potencia Latino Americana.

- Toda reestructuración que se realice en el sector de turismo , en el sector de turismo de salud y en el sector de salud en Colombia, deben ir alineadas bajo un mismo fundamento, es decir deben trabajar con el mismo propósito de los principios del programa de transformación productiva y de la visión 2032 con el fin de impulsar y posicionar el sector de turismo de salud como sector de talla mundial; a esto se le suma que deben estar al tanto de los cambios en las tendencias del mercado, del poder de información de los turistas y del aumento en la información de destinos turísticos, para dirigir nuevas políticas y redireccionar sus estrategias en pro al desarrollo y consolidación del sector de turismo de salud.
- En pro de la diversificación y de la apertura del libre acceso a los mercados y del surgimiento de negociaciones estratégicas con otros países, bajo el marco de los tratados de libre comercio con Estados Unidos y con la Unión Europea, se recomienda que Colombia genere bienes y servicios con calidad total internacional en procesos, recursos humanos y bienes y servicios en el sector de turismo de salud, en el sector de turismo y en todos los sectores de la economía colombiana. Para lo anterior, se necesita un plan de acción para enfrentar todas las barreras de aprovechamiento (Figura 32) de una manera competitiva, de la implementación de indicadores de medición (en conjunto con los del IMD), del establecimiento de bases de datos actualizadas del sector de turismo de salud y del trabajo continuo bajo estándares del mejoramiento de la calidad total en todos los agentes que operan en este mercado (hospitales y clínicas, intermediarios del sector de la salud, agencias de turismo, entre otros).
- Uno de los componentes de este sector de turismo son los viajes y una de la variable que influye en el incremento de los mismos, es la disponibilidad de alojamiento u hospedaje; por eso, contar con una variedad de hoteles que satisfagan las necesidades, requerimientos de los clientes y expectativas de los mismos, es importante, para poder

suplir la futura demanda de servicios de salud en las cuatro categorías del turismo de salud y el aumento de turistas estadounidenses y de otras partes del mundo.

- El aumento en el número de pacientes extranjeros que visitan Tailandia, se debe a: es un país que cuenta con avances en tecnología médica, posee alta calidad en los procedimientos, los profesionales de la salud son altamente calificados en el desarrollo de su labor, los costos de los servicios son razonables y se centra en los programas de relajación y recuperación. Por lo anterior, tomar este caso de éxito al igual que las experiencias del Know How del turismo de salud en la India, Estados Unidos y Malasia, permitirán aportar al crecimiento del sector de turismo de salud en Colombia en el marco de la creación de valor agregado.
- La competencia a nivel latinoamericano se centra en países vecinos como Brasil, Costa Rica, Panamá, y México, entre los más sobresalientes; por eso, estar al tanto de lo que pase en estos países a nivel político, económico, social y cultural, así como en Estados Unidos (por la firma del tratado de libre comercio con el mismo), es fundamental para incrementar la llegada de consumidores con motivo de realizarse tratamientos de salud, pues se tendrá información valiosa que permitirá ofrecer programas y tratamientos que se ajusten a las necesidades y requerimientos del cliente.
- Dado que se ha analizado el sector de turismo de salud bajo el marco del TLC con Estados Unidos, se indaga que los consumidores a la hora de tomar la decisión de usar estos servicios de turismo de salud, tienen en cuenta las medidas relacionadas con la seguridad del paciente, tasas de infección y acreditaciones internacionales de los hospitales, entre las principales, por lo que iniciar mejoramientos en estos factores como primer medida, podría atraer a la afluencia de turistas de salud en el corto, mediano y largo plazo, generando que se implementen los cambios necesarios para tener la capacidad de respuesta a estos incrementos, siguiendo un estándar de calidad internacional, responsabilidad social y una política de desarrollo sostenible para el sector de turismo de salud.

6. CONCLUSIONES

- La presente investigación, análisis comportamiento del sector de turismo de salud bajo el marco del tratado de libre comercio con Estados Unidos, estudiando variables externas e internas que afectan al mercado del turismo de salud, con el fin de entender globalmente todo el entorno en el cual estos componentes determinan el posicionamiento del sector de turismo de salud como sector de talla mundial a largo plazo. De igual manera se identificó, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector de turismo de salud en el marco del TLC con Estados Unidos y las posibles oportunidades de negocio para Colombia, gracias a este nuevo acuerdo entre los países.
- En las exportaciones de servicios y en el periodo de enero a junio de 2013, el rubro de mayor importancia se centra en los viajes (45,2%), el transporte (30,3%), servicios empresariales (13,3%), seguros y financieros (0,8%) y servicios de comunicaciones, información e informática (5,6%) en ese orden. Por tanto, si Colombia tiene como objetivo impulsar el sector de servicios, contar con agencias y herramientas que faciliten los viajes aumentará el nivel de las exportaciones por dicho concepto, sin embargo, aumentar el desarrollo otros servicios es importante para la competitividad del país y por eso, se propone incrementar las exportaciones de servicios de comunicaciones, información e informática en el largo plazo con el fin de posicionar a Colombia como un país líder en el desarrollo de nuevas tecnologías y comunicaciones a nivel Latinoamericano. Esto permitirá entablar relaciones bilaterales con países líderes en el tema y aprender tanto del “know-how” como de sus experiencias.
- Existe una llegada de viajeros no residentes a Colombia en crecimiento, ya que en el 2013 hubo un incremento de 8,6% más que en el mismo período de 2012, también se reflejó que las llegadas de pasajeros aéreos internacionales creció 13,3%; de esa forma, existe una preferencia turística y por negocios de parte de turistas extranjeros hacia Colombia y la preferencia de llegada es por vía aérea. Ahora bien, contar con la infraestructura aérea y con una flota aérea capaz de suministrar los requerimientos de los extranjeros representa una ventaja comparativa para Colombia, generando altos índices de satisfacción y relaciones a largo plazo con los clientes. Es por esto que Bogotá D.C, cuenta con el desarrollo y la implementación del proyecto de mejoramiento del aeropuerto “El Dorado”.

- El agroturismo, el ecoturismo y el etnoturismo, son actividades que a Colombia le aportan ventajas diferenciales sobre otros países, permitiendo que turistas extranjeros elijan a Colombia como primer destino turístico por visitar, dado que lo que experimentaran y conocerán de dichas actividades no las conocerán en otro lugar del mundo, logrando así una experiencia turística inigualable; esto sumando con la oferta de paquetes de turismo de salud con calidad internacional, generara que a largo plazo la afluencia de extranjeros con motivo de realizarse estos tratamientos de salud en el país aumente.
- En junio de 2013, el 82,3% de los extranjeros no residentes que ingresaron por los puntos de control migratorio tenían como región de origen las Américas y el 15,4% Europa; pero en los primeros seis meses del año, el principal país emisor de viajeros fue Estados Unidos (20,4%). Se denota, que las personas residentes en Estados Unidos presentan una alta preferencia por visitar en algún mes del año a Colombia.
- Colombia fue elegida como mejor destino en China gracias al concurso organizado por la revista National Geographic Traveler de China en la versión 2013. Lo anterior, permite evidenciar que el país se encuentra cada vez con mejor posición en la mente de los extranjeros, ganando reconocimiento y liderazgo en el sector del turismo a nivel internacional.
- El mercado de pasajeros aéreos internacionales por mercado en el año 2012, tuvo la siguiente participación: Norteamérica (32%), Suramérica (28%), Centro América (25%), Europa (13%), Islas Caribe (2%) y en el periodo de enero a junio de 2013 fue la siguiente: Norteamérica (32%), Suramérica (30%), Centro América (24%), Europa (12%), Islas Caribe (2%). En consecuencia, el principal mercado de viajeros extranjeros que visita a Colombia es el norteamericano, seguido por el mercado de Sur América, Centro América, Europa e Islas Caribe en este respectivo orden, aumentando el ingreso de futuros viajeros gracias al tratado de libre comercio con Estados Unidos.
- Los hombres constituyeron el 62% de los viajeros y las mujeres el 38% en el periodo comprendido de enero a junio de 2013 (viajeros extranjeros no residentes), por lo que al desarrollar e impulsar el sector de turismo en salud en Colombia como sector de clase mundial, se debe contar con servicios exclusivos para hombres y mujeres provenientes

en su mayoría de Estados Unidos (la participación de llegada según país de residencia en el primer semestre de 2013 fue de 51% para Estados Unidos).

- Los pasajeros en cruceros de enero a junio de 2013 (169.840) registró un aumento de 15,0% con respecto al mismo período de 2012 y Estados Unidos (51%), es el principal mercado emisor de colombianos no residentes. En consecuencia, los cruceros podrían constituir un elemento de unión que aumento en el número de viajeros extranjeros a Colombia y el turismo, por lo que realizar alianzas con esta industria, generaría un mayor impacto y desarrollo para el sector de servicios del país, pues, se trabajaría bajo la misma misión y políticas de productividad y competitividad internacional.
- Bogotá, Cartagena, Medellín, Cali y San Andrés, fueron los principales destinos a visitar reportados por los viajeros extranjeros no residentes en Colombia, destacando un incremento del 16% por Medellín (enero a junio 2013). De las cinco ciudades principales de preferencia por la llegada de viajeros extranjeros, cuatro tienen un clima cálido y acogedor por la hospitalidad de su cultura, identificando así, que los viajeros en plan turístico prefieren ciudades con clima cálido y ambientes con leve contaminación auditiva y visual respecto a la que se vive en las grandes urbes como lo es Bogotá D.C; por otro lado, Bogotá es escogida por los turistas extranjeros gracias a que es la capital de Colombia y por eso el nivel de negocios y de la dinámica de la economía es mucho mayor en esta zona, permitiendo que las personas se encuentren con otro panorama muy diferente al vivido en otras partes del país.
- Según Euromonitor International, los viajeros estadounidenses gastan un promedio de US\$1.294 en tiquetes por viaje y US\$ 1.311 durante su estadía en el exterior. Se destaca que el 81% realizan viajes vacaciones y el 19%, de negocios. Además, el 31% de los turistas viaja solo, el 29% en pareja, el 25% con la familia y el 12% con amigos. En tanto, se puede impulsar el sector de turismo de salud en Colombia al fortalecer el sector de turismo y el sector de salud con la creación de alianzas estratégicas entre agencias de turismo, intermediarios del sector de la salud y hospitales, ofreciendo paquetes y programas de salud y de turismo con valor agregado que incremente la llegada de turistas.
- Internet continúa creciendo como fuente de información para la planeación de los viajes y como método para hacer reservas (un 40% de la población). Por su parte, el tiempo que

toman para decidir viajar al exterior y para hacer la reserva de tiquetes se ubica entre 90 y 60 días, respectivamente, antes de la fecha de partida y los principales puertos de salida de los estadounidenses al mundo son Nueva York, Miami, Los Ángeles, Atlanta, Newark y Chicago. En sus viajes a Latinoamérica estos turistas buscan primordialmente destinos de sol y playa y actividades diferentes a los productos tradicionales.” Lo anterior, permite analizar que con una estrategia de mercadeo en la que se promoció a través de internet, a Colombia como destino turístico y destino de turismo internacional permitirá ganar una mayor participación en el mercado internacional y posicionar el sector de turismo de salud y otros sectores como sectores de talla mundial.

- De las estimaciones de crecimiento del sector de turismo de salud, se afirma que las categorías de medicina estética y medicina preventiva generan el mayor volumen de pacientes que la medicina curativa pero generan menores ingresos. En tanto, la categoría de bienestar es una categoría que genera grandes volúmenes de turistas y genera a la vez, las mismas proporciones en el nivel de ingresos o quizá mayores, permitiendo concluir, que el turismo de bienestar es una oportunidad de crecimiento para la economía de Colombia y para el posicionamiento y desarrollo de las otras categorías del turismo de salud, pues el país, presenta ventajas competitivas y comparativas para lograr dichas metas y porque gracias a la firma del TLC con la Unión Europea, podrá establecer vínculos comerciales con los países que tienen las mejores prácticas de bienestar.
- El sector de turismo de salud presenta oportunidades de negocio, con características competitivas para ser desarrollado e impulsado como sector de talla mundial, gracias al apoyo del Gobierno Nacional de Colombia (Programa de transformación productiva y Visión 2032), al aumento de agencias de turismo alrededor de todo el país, al contar con hospitales certificados y posicionados dentro de la rama del sector de la salud y al tener una red de organizaciones como el Consejo Superior de Turismo, Proexport Clúster de Medellín, hoteles, spas/ centros de bienestar, intermediarios de la salud entre otros que trabajan en conjunto para impulsar el sector de turismo de salud en Colombia.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aprovechamiento del TLC con Estados Unidos. (2013, Noviembre).
Disponibile en: <http://www.aprovechamientotlc.com/media/3288362/salud.pdf>
- Banco Mundial (2013, Agosto).
Disponibile en: <http://datos.bancomundial.org/indicador/NE.EXP.GNFS.ZS>
- Banesto (2013, Agosto).
Disponibile en:
<http://comercioexterior.banesto.es/es/elijasmercadoobjetivo/perfiles-de-paises/estados-unidos/economia>
- Banesto (2013, Agosto).
Disponibile en:
<http://comercioexterior.banesto.es/es/elija-su-mercado-objetivo/perfiles-de-paises/estados-unidos/economia>
- Castro, A. M. (2008). Manual de Exportaciones: *La exportación en Colombia* (Segunda Edición). Bogotá D.C. Editorial Universidad del Rosario.
- Colciencias (2013, Septiembre).
Disponibile en:
http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/Plan_Estrategico_CTI_Industria_2005_2010.pdf
- Colombia Trade (2013, Octubre).
Disponibile en:
<http://www.colombiatrader.com.co/oportunidades/sectores/servicios/salud>
- Consejo Profesional del Turismo (2013, Octubre).
Disponibile en:
<http://www.consejoprofesionaldeguiasdeturismo.org/conformacion.php>
- Introducción al Turismo (2013, Agosto).
Disponibile en:
<http://ebookbrowse.net/in/introduccion-al-turismo-de-la-omt#.Ug3mcG2umYs>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2013, Agosto).
Disponibile en: <https://www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=16590>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2013, Agosto).
Disponibile en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=6824>
- Ministerio de Educación (2013, Septiembre).
Disponibile en:
http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles310917_archivo_pdf_brochure.pdf
- Ministerio de Salud (2013, Octubre).
Disponibile en: <http://tramites.minsalud.gov.co/TramitesServicios/>
- Organización Mundial de Comercio (2013, Octubre).
Disponibile en:
http://www.odg.cat/documents/enprofunditat/Organismes_multilaterals/omc_attac_nogats.pdf
- Página Oficial: Presidencia (2013, Agosto).
Disponibile en:
<http://wsp.presidencia.gov.co/sneci/politica/Paginas/vision-2032.aspx>

Página Oficial: Presidencia (2013, Agosto).
Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/sneci/politica/Paginas/vision-2032.aspx>

Portafolio (2013, Agosto).
Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/balanza-comercial-colombia>

Proexport (2013, Agosto).
Disponible en: <http://www.proexport.com.co/node/1221>

Proexport (2013, Octubre).
Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/ventas-comida-estados-unidos-colombia>

Proexport (2013, Octubre).
Disponible en: <http://www.proexport.com.co/noticias/desde-el-tlc-635-empresas-exportaron-por-primera-vez-estados-unidos>

Proexport (2013, Octubre).
Disponible en: <http://www.proexport.com.co/salud-colombia/industria-salud-colombia/altos-estandares-de-calidad-y-acreditaciones>

Proexport (2013, Noviembre).
Disponible en: http://www.proexport.com.co/sites/default/files/Mapa_oportunidades_estados_unidos_el_tiempo.PDF

Proexport (2013, Noviembre).
Disponible en: http://www.ptp.com.co/Turismo_Salud_Bienestar/Turismo_de_salud_bienestar.aspx

Proexport (2013, Noviembre).
Disponible en: <http://tlceuu.proexport.com.co/oportunidades-por-sector/servicios/exportacion-de-servicios-de-salud>

Ranking de países más competitivos (2013, Septiembre).
Disponible en: <http://es.classora.com/reports/t144212/ranking-de-los-paises-mas-competitivos-segun-el-foro-economico-mundial>

SIICEX (2013, Octubre).
Disponible en: <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/GM%20servicios%20%20Colombia%202013.pdf>

Tratado de Libre Comercio (2013, Septiembre).
Disponible en: <http://www.tlc.gov.co/publicaciones.php?id=14853>