

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA**



**“NECESIDADES DE INNOVACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN  
DEL TURISMO MÉDICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS  
PRESTADORES DE SERVICIOS”**

**TESINA PARA OBTENER EL GRADO DE:  
LICENCIADA EN TURISMO**

**PRESENTA  
NOHEMÍ BRITO HERRERA**

**DIRECTOR  
DR. ISAAC CRUZ ESTRADA**

**CO-DIRECTORA  
DRA. ANA MARÍA MIRANDA ZAVALA**

**Tijuana, Baja California, México**

**abril de 2023**

**FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA  
LICENCIATURA EN TURISMO**

Tijuana, Baja California, a 10 de abril de 2023

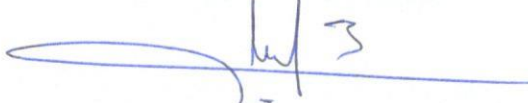
**DRA. EDITH MARTÍN GALINDO**  
DIRECTORA PROVISIONAL  
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA  
**PRESENTE. -**

Reciba usted saludos cordiales a través de este conducto, y sirva a su vez para notificarle que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento "**NECESIDADES DE INNOVACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO MEDICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS**", el cual es presentado por la **C. NOHEMÍ BRITO HERRERA** como trabajo terminal para la obtención del grado de **LICENCIADA EN TURISMO**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Licenciatura en Turismo**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa y es entregado con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

**Atentamente,**  
**"Por la Realización Plena del Ser"**



**Dr. Isaac Cruz Estrada**  
**Director de trabajo terminal**  
**Presidente del Jurado evaluador**

c.c.p. Dra. Ana María Miranda Zavala. Coordinadora de Titulación.  
c.c.p. Interesado

**FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA  
LICENCIATURA EN TURISMO**

Tijuana, Baja California, a 10 de abril de 2023

**DRA. EDITH MARTÍN GALINDO**  
DIRECTORA PROVISIONAL  
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA  
**PRESENTE.-**

Reciba usted saludos cordiales a través de este conducto, y sirva a su vez para notificarle que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento **“NECESIDADES DE INNOVACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO MEDICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS”**, el cual es presentado por la **C. NOHEMÍ BRITO HERRERA** como trabajo terminal para la obtención del grado de **LICENCIADA EN TURISMO**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Licenciatura en Turismo**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa y es entregado con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

**Atentamente,**  
**“Por la Realización Plena del Ser”**



**Dra. Ana María Miranda Zavala**  
**Co-Directora de trabajo terminal**  
**Secretario del Jurado evaluador**

c.c.p. Dra. Ana María Miranda Zavala. Coordinadora de Titulación.  
c.c.p. Interesado

**FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA  
LICENCIATURA EN TURISMO**

Tijuana, Baja California, a 10 de abril de 2023

**DRA. EDITH MARTÍN GALINDO**  
DIRECTORA PROVISIONAL  
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA  
**PRESENTE.-**

Reciba usted saludos cordiales a través de este conducto, y sirva a su vez para notificarle que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento "**NECESIDADES DE INNOVACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO MEDICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS**", el cual es presentado por la **C. NOHEMÍ BRITO HERRERA** como trabajo terminal para la obtención del grado de **LICENCIADA EN TURISMO**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Licenciatura en Turismo**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa y es entregado con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

**Atentamente,**  
**"Por la Realización Plena del Ser"**



**Dra. Margarita Ramírez Torres**  
**Lectora de trabajo terminal**  
**Sínodo del Jurado Evaluador**

c.c.p. Dra. Ana María Miranda Zavala. Coordinadora de Titulación.  
c.c.p. Interesado

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesina, a mis hijos Juan Luis y Jesús Andrés quienes han estado conmigo durante esta carrera de vida laboral y en cada área con su obediencia y siempre buscando el ánimo para seguir adelante en cada obstáculo y barrera que hemos tenido; son mi motivo para seguir adelante en cada paso que doy y ante todo doy Gracias a Dios por la vida que me da y las oportunidades con la gente que me rodea.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento especial a la Universidad Autónoma de Baja California la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

A mis Asesores por su disposición y apertura para avanzar con esta tesina, Dr. Isaac Cruz Estrada y Dra. Ana María Miranda Zavala gracias por su profesionalismo y ante todo el apoyo de ambos logrando avanzar.

Y a los administrativos decisores profesionales de la salud de las diferentes instituciones que dieron el tiempo y la importancia contribuyendo en esta tesina.

Mi mayor agradecimiento a cada uno.

## RESUMEN

El turismo médico ha tomado mucha importancia en todo el mundo y en especial en el Estado de Baja California, considerando que es una de las fronteras más visitadas y con cruce fronterizo de ambas partes muy relevante para el Estado y para México; el punto principal de este estudio es detectar las necesidades para el desarrollo del turismo médico en Tijuana, Baja California, en opinión de los prestadores de servicios, que permita conocer las oportunidades en innovación, estrategia integral y seguridad para mejorar la calidad del turismo médico en el municipio, con beneficio a toda la entidad de manera colaborativa. Así como como es que las tres instituciones gubernamentales municipal, estatal y federal pueden sumarse a esta colaboración para atender las necesidades del turista médico. De tal manera, se utilizó una metodología cualitativa empleando la técnica de entrevista a profundidad dirigida a representantes de instituciones de servicios médicos públicos y privados donde se detectaron necesidades importantes, destacándose la falta de comunicación activa entre los diferentes organismos y actores claves del turismo médico para dar seguimiento a los proyectos y programas, impidiendo ofrecer un servicio de calidad al consumidor del servicio.

## TABLA DE CONTENIDO

CONSTANCIA DE APROBACIÓN .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN .....	iv
TABLA DE CONTENIDO .....	1
1. INTRODUCCIÓN .....	4
1.1.- Revisión de literatura.....	6
1.1.1.- Definición de Turismo médico y sus componentes.....	6
1.1.1.1.- Turismo médico.....	6
1.1.1.2.- Componentes del Turismo Médico .....	7
1.1.2. Factores que inciden en la decisión del consumidor del turismo médico.....	7
1.1.2.1. Profesionales, servicios e instalaciones médicas de alta calidad. ....	7
1.1.2.2. Costos asociados al turismo médico.....	8
1.1.2.3. Contexto cultural. ....	8
1.1.3. El Turismo Médico transfronterizo .....	8
1.1.4. El turismo médico durante la pandemia COVID -19.....	10
1.1.5. Desarrollo del turismo médico en México .....	11
1.1.6. Necesidades de innovación en el turismo médico en México .....	12
1.1.7. Necesidades de innovación en el turismo médico en Baja California .....	13
1.1.8. Servicios relacionados en turismo médico .....	15
1.2. Planteamiento del problema.....	16
1.3.- Objetivos de investigación.....	17
1.3.1.- Objetivo general .....	17
1.3.2.- Objetivos específicos.....	18
1.4. Preguntas de investigación.....	18
1.5. Justificación .....	18
2.- METODOLOGÍA.....	21
2.1. Método cualitativo.....	21
2.1.1.- Técnica cualitativa utilizada. ....	21
2.1.2.- Objetivo de la entrevista en profundidad.....	22

2.1.3.- Perfil de los entrevistados .....	22
3.- RESULTADOS .....	24
4.- CONCLUSIONES .....	28
5.- RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32
ANEXOS.....	37

# **INTRODUCCIÓN**

# 1. INTRODUCCIÓN

El turismo médico también conocido como de salud, se originó hace tiempo con las distintas culturas antiguas, estas eran conscientes de los efectos curativos que proporcionaban las aguas termales, manantiales, minerales y los baños sagrados de los templos (MEDVOYAGE, 2020).

Asimismo, los primeros en crear una forma de turismo médico fueron los antiguos griegos, estos crearon el templo de Asclepio, nombre del dios de la medicina en la mitología griega de modo que fue uno de los primeros lugares con este concepto, a partir de su creación personas de todo el mundo comenzaron a viajar al templo para su tratamiento (MEDVOYAGE, 2020).

Por otro lado, los europeos del siglo XV al XVII despertaron su interés en los balnearios medicinales, aguas termales y baños en el mar; en Reino Unido se construyeron los balnearios Blackpool y Margate, ya que la élite británica pensaba que estos lugares tenían poderes curativos. Por esta razón, hubo un crecimiento de dichos lugares en distintas ciudades, donde personas adineradas viajaban para alojarse en aquellas zonas (Tomislav, 2023).

La atracción de estos lugares por razones de salud continuó durante el siglo XIX, especialmente en el sur de Francia, provocando cambios socioeconómicos en toda Europa y acelerando la urbanización. Para el siglo XX continuó la tendencia de viajar a los balnearios, aguas termales y spas, para pasar un buen rato beneficiando a la salud. Hoy en día, distintas personas del mundo siguen acudiendo a dichos lugares para buscar relajación, diversión y salud (MEDVOYAGE, 2020).

A su vez, en Norteamérica (Estados Unidos y Canadá), se utilizaban las aguas minerales para el crecimiento del turismo médico, con el cual se crearon los parques nacionales, entre ellos: el Parque Nacional Yellowstone en Wyoming, EE. UU (Tomislav, 2023).

Para el siglo XIX, los pacientes adinerados con tuberculosis, originarios de Europa viajaban o se mudaban al suroeste de Estados Unidos, por las condiciones climáticas que tenía este país y así mejorar sus condiciones de salud. En cuanto a viajar para recibir un tratamiento como la cirugía estética y otros distintos procedimientos es algo nuevo, que inició hace un tiempo en el mundo (Tomislav, 2023).

El costo del turismo médico comenzó a elevarse en la década de 1980, por consiguiente, las personas optaban por buscar lugares más accesibles económicamente y así poder obtener sus tratamientos. Como resultado miles de estadounidenses viajaron a Costa Rica para recibir servicios dentales, por lo que empezó a preocupar a Estados Unidos, intentaron mejorar la situación, pero estos no obtuvieron buenos resultados (MEDVOYAGE, 2020).

En 1997, la moneda de Tailandia colapsó y el gobierno tomó la decisión de aumentar los ingresos del país por turismo médico, logrando popularidad en este campo de la salud, actualmente este sitio es uno de los favoritos para recibir servicios médicos (MEDVOYAGE, 2020).

Asimismo, uno de los países que obtuvo popularidad ante la crisis que vivió Estados Unidos, fue México, ya que residentes del país americano optaban por atenderse ahí, debido a los bajos costos que les brindaban en los diferentes estados, entre los servicios que buscaban eran las aguas termales y spas (Gutiérrez, 2019).

De esta manera influyen varios factores en la toma de decisiones del consumidor para realizar turismo médico los cuales están ligados con profesionales de este sector,

servicios e instalaciones que ofrecen las clínicas, costos asociados al valor de la moneda y contexto cultural en cuanto al proceso legal y tratos médicos.

## **1.1.- Revisión de literatura**

### ***1.1.1.- Definición de Turismo médico y sus componentes***

#### ***1.1.1.1.- Turismo médico***

El turismo médico se refiere a la abundancia de viajeros internacionales que por lo regular suelen trasladarse fuera de su país con el fin de recibir servicios médicos, por lo tanto, esto involucra uno o varios procesos que van desde las consultas, intervención, hospitalización o atención clínica hasta el abastecimiento de medicamentos. Es por ello que las personas suelen emprender un viaje internacional a fin de recibir algún tratamiento médico y forman parte de quienes realizan turismo médico, ya sea por un procedimiento estético, una urgencia e incluso para recibir terapia (Yañez, 2022).

Al mismo tiempo se trata de una actividad económica muy importante que agrupa diversos servicios: desde hospitales y laboratorios hasta hoteles, restaurantes y agencias de viajes. Además, debido a ello los beneficios del turismo médico en materia económica son evidentes, ya que alientan la inversión y generan empleos por tanto la creciente demanda de servicios clínicos por parte de visitantes de otros países, sin embargo, no solo se dan empleos a médicos, enfermeras y camilleros también surgen otros sectores como el de transportistas, hoteleros y el de recreación, por parte de los pacientes y las personas que los acompañan en sus viajes (Deloitte, 2018).

Para el turismo médico un área de oportunidad muy importante son las capacidades lingüísticas y se requieren profesionales médicos o a nivel técnico (enfermeras, fisioterapeutas, camilleros) que cuenten con un adecuado manejo de idiomas para brindar un mejor servicio a los pacientes extranjeros. Asimismo, el desarrollo del turismo médico abre un enorme potencial para el sector de las aseguradoras, porque todavía existen muchas restricciones en la venta de seguros médicos a los extranjeros que de otra forma podrían buscar en mayor proporción tratamientos en el país (Deloitte, 2018).

### **1.1.1.2.- Componentes del Turismo Médico**

El turismo médico es uno de los sectores de turismo que más crecimiento ha tenido en los últimos años esto en base a los bajos costos y la buena infraestructura con la que cuenta. Además, es una situación evidente, porque las personas se están preocupando cada vez más por su salud y bienestar general, ya que en lugar de realizar un turismo enfocado más a la diversión o el entretenimiento este es reemplazado por una actividad enfocada a un tema más crucial como: la salud. Este tipo de turismo incluye la mayoría de tratamientos médicos que van desde: Cirugías; Fisioterapias; Logopedia; Ortopedia; Tratamientos dentales; Prótesis; Psicoterapia; Tratamiento rehabilitador; Radioterapia; Quimioterapia; Tratamientos estéticos (CEUPE, 2022).

En términos generales es un sector que sigue creciendo a nivel mundial, por ejemplo en América Latina hay grandes competidores como México, Ecuador y Colombia (Islas, 2020).

### **1.1.2. Factores que inciden en la decisión del consumidor del turismo médico**

En la elección de un destino para el turismo médico influyen factores determinantes que pueden agruparse en tres áreas:

#### **1.1.2.1. Profesionales, servicios e instalaciones médicas de alta calidad.**

Sin duda alguna es el principal factor en el proceso de toma de decisión para las personas que viajan por motivos médicos, pues optan por destinos que cuentan con tratamientos, profesionales e instalaciones de alto nivel, como pueden ser Londres, Los Ángeles, Nueva York, Bangkok o Singapur. Los individuos suelen informarse principalmente por: Educación, experiencia y profesionalidad de los médicos y demás personal de la salud; Estándares médicos (certificaciones); Nivel tecnológico de los procedimientos, equipamientos e instalaciones; Procedimientos médicos no disponibles en el país de origen; Calidad y eficiencia de los servicios médicos; Capacidad de resolución de las quejas e incidencias; Servicios flexibles y ajustados a las necesidades individuales (Sánchez, 2023).

### **1.1.2.2. Costos asociados al turismo médico.**

En este sentido se destaca que frente a ofertas muy similares respecto a los estándares de calidad la variable coste seguramente será la determinante al momento de elegir. Las diferencias de costos en los servicios de salud entre países desarrollados y países en vías de desarrollo favorecen el máximo de los viajes por motivos médicos. Asimismo, hay costes *Monetarios*: Transporte, alojamiento, tratamientos pre y post operatorios, cirugías, medicamentos, servicios adicionales, cambio de moneda, seguros y *No monetarios*: Tiempo de espera, afectaciones sensoriales y psicológicas relacionadas con el traslado y permanencia en el destino distancia entre el país de origen y el de destino (Sánchez, 2023).

### **1.1.2.3. Contexto cultural.**

También influyen en la toma de decisiones factores tan diversos como el idioma, las similitudes culturales entre el país de origen y el de destino, la regulación legal respecto a determinados tratamientos o procedimientos médicos o la religión. En este sentido, estas variables actúan como defensa respecto a determinados segmentos de mercado y al mismo tiempo pueden ser atractivos para otros. Los factores que más destacan en la toma de decisiones de las personas son: Sistema de salud; Idioma; Religión; Cuestiones éticas; Similitudes culturales; Diferencias legales entre el país de origen y el de destino relacionadas con los tratamientos médicos (edad, tipo de tratamiento o cirugía) (Sánchez, 2023).

## **1.1.3. El Turismo Médico transfronterizo**

Entre las dificultades que enfrenta la sociedad actual, la atención médica tiene especial relevancia, en consecuencia, a los servicios de salud que se han transformado en un problema para los gobiernos nacionales debido a las complicaciones del financiamiento de la salud pública y bienestar. La racionalidad del sector de salud se basa en su capacidad de proveer un aproximado de satisfacción en cuanto a la atención sanitaria para la mayoría de los ciudadanos, independientemente de su disposición de pago por la atención médica. Dicho esto, otro factor que va afectando el servicio médico público

son los avances en la tecnología médica que van incrementando ocasionando la demanda de los servicios de salud, mientras que la globalización limita la cantidad de fondos públicos que pueden ser asignados a ese propósito incrementado la necesidad y la contención de costos (Martínez, 2022).

Por esa razón la mayoría de los ciudadanos buscan un lugar en el cual se les brinde un servicio médico a un costo accesible y sea disponible para todo ciudadano en el que no se limite a un costo específico, para esto recurren a el turismo médico transfronterizo el cual es conocido por ser una actividad que se realiza por parte del turista que sale de su lugar de origen y lleva a cabo alguna cuestión médica donde realiza su estadía por una o más noches en el lugar visitado. Esta práctica pese a que se cree que es nueva en realidad lleva realizándose desde la época de los griegos quienes viajaban a distintos lugares para recibir atención médica. (TLC asociados, 2022).

Esta práctica ha ido evolucionando creando así diferentes tipos de turismo médico, los cuales se dividen en los siguientes: Cuestión médica de salud que necesita de diferentes tipos de cirugía y tratamientos médicos; Turismo de bienestar, haciendo referencia al relajamiento y mantenimiento de salud que trata sobre el bienestar de uno mismo como persona; Turismo de medicina complementaria, orientada para las personas interesadas en realizar investigaciones científicas para respaldar la medicina que va en aumento (TLC asociados, 2022).

Un ejemplo de esta práctica es sobre la búsqueda de servicio médico que tienen algunos residentes de Estados Unidos cercanos a la frontera mexicana, dado que muchos de ellos salen al territorio vecino por tener un menor costo en cuanto a los servicios de salud ofrecidos. De hecho, uno de los lugares más visitados durante los años 2020 y 2021 fue Ciudad Juárez el cual los turistas lo destacaban por el servicio personalizado y la calidez en la atención que se recibe por el personal de salud. Además de la variedad de ofertas de servicios que ofrece involucrando la oferta y demanda de sus servicios que van surgiendo con base a sus necesidades. La buena relación calidad-precio es otro aspecto que con frecuencia se ha escuchado por parte de los turistas, además de las mejoras

en las instalaciones e infraestructura de salud durante los últimos dos años (Almanza, 2022).

En vista a ello según los datos de la SECTUR, se estima que los visitantes de Estados Unidos representan al menos un 70% de ingresos en el país en el sector de salud, en vista de que Estados Unidos es uno de los países más caros en cuanto al sistema de salud, por ello no todos sus habitantes reciben atención médica dejando al menos a 19 millones sin servicio médico y se espera que para el 2026 baje aún más (Bancomext, 2023).

#### **1.1.4. El turismo médico durante la pandemia COVID -19**

El COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus iniciada en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Los síntomas más comunes son fiebre, tos seca y cansancio, en algunos casos los pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea (Secretaría de Salud de Coahuila, s.f).

Esta nueva enfermedad provocó que el país se viera afectado debido a que los pacientes que visitaban México con regularidad, esto causó que las personas dejaran de viajar por el miedo a contagiarse, también surgieron distintos lineamientos por parte de ambos gobiernos de quedarse en casa resguardándose para evitar más contagios. La situación tuvo como consecuencia una reducción en la demanda de servicios de salud, durante los inicios de la pandemia (Almanza, 2022).

Por otro lado, la llegada del COVID-19 causó problemas en temas económicos, sociales y de salud en todo el mundo, por ejemplo, Estados Unidos es un país de primer mundo, sin embargo, tiene una desventaja en el ámbito de la salud en comparación con otros países. La OMS declara que la cobertura sanitaria es universal, pero en Estados Unidos uno de cada tres ciudadanos tiene preocupación de cómo pagar un servicio médico (BMJ, 2021).

Consiguiente a lo anteriormente dicho, en México hubo un aumento de turistas médicos, debido a que después de la vacuna contra el COVID-19 el comportamiento del turismo médico cambió, estos se mostraban más seguros al momento de viajar, retomando así el cruce en la frontera, ya que algunos estadounidenses buscaban entenderse de Covid-19 por sus bajos costos, un estado que vio el aumento de pacientes fue Ciudad Juárez, Chihuahua desde julio de 2020 (Almanza, 2022).

Se espera que después de la pandemia el turismo médico en México para el año en curso aumente a un 33.7% debido a los especialistas y servicios médicos brindados en el país. Con este incremento no solo saldrá beneficiado el sector médico, sino también los sectores hoteleros ya que los turistas buscan un lugar donde quedarse en su estadía de espera en servicios médicos (Oseguera, 2021).

### **1.1.5. Desarrollo del turismo médico en México**

En la actualidad, México se considera uno de los sitios favoritos para los servicios del turismo médico. Sobre todo, los estados fronterizos norte, como Baja California, Nuevo León, Sonora y Tamaulipas, aunque por otro lado también se encuentran estados no fronterizos como lo son Jalisco, Ciudad de México y destinos que cuentan con playas (EXPANSIÓN, 2023).

Los turistas que visitan el país con la intención de recibir tratamientos médicos, son mayormente provenientes de los Estados Unidos y Canadá, al ser países desarrollados cuentan con los recursos necesarios para financiar estos tipos de servicios, es por ello que las ciudades fronterizas son las más beneficiadas (Mexicali, Tijuana y Reynosa) en este tipo de turismo, mientras que otros turistas deciden visitar destinos con playas, como lo son Nayarit o Mazatlán (Deloitte, 2023).

Con el paso del tiempo los hospitales ubicados en México se han convertido entre los favoritos de los pacientes, estos buscan la odontología y oftalmología, pero también dentro de estas especialidades se encuentra la ortopedia, la traumatología y la cirugía

plástica, ya que la mayoría de las aseguradoras estadounidenses cubren este tipo de cirugías. Algunos de los tratamientos más buscados por los turistas son: Procedimientos estéticos (Botox, etc); Reemplazo de cadera; Reemplazo de rodilla; Cirugía Ortopédica; Cirugía de ojo; Cirugía cardíaca (Health- tourism, 2023).

De esta manera, un factor que ayuda al avance del turismo médico en el país es el costo de los tratamientos, ya que son mucho más baratos (entre 40% y 65%) que otros lugares (Deloitte, 2023).

### **1.1.6. Necesidades de innovación en el turismo médico en México**

En la frontera norte de México se ha caracterizado por el nacimiento de un fenómeno relativamente espontáneo, el crecimiento en la solicitud de servicios médicos por parte de los ciudadanos estadounidenses en México ha sido cada vez mayor, lo cual ha colocado en la agenda de los gobiernos locales la necesidad por desarrollar destinos enfocados en la promoción de servicios médicos (Cenário, 2021).

La innovación se ha convertido en algo fundamental para la organización, resultado de la gestión del talento, experiencias, valores, actitudes, iniciativa del capital humano en las organizaciones. De la misma manera la innovación puede darse mediante creación de estrategias de promoción y comercialización, a partir de la incorporación de nuevos canales; redes sociales; aplicaciones y plataformas digitales colaborativas, sin embargo, se necesita más que la promoción y el enfoque en las TIC'S para lograr avanzar en la innovación del turismo médico en México, por lo que la formación de clusters puede ser un nuevo esquema de innovación en el turismo de salud (Cenário, 2021).

A su vez, las TIC'S reconfiguran las dinámicas de desarrollo turístico que logran adaptarse a la nueva sociedad de consumo. Un nuevo turista fuertemente influenciado por las TIC's facilita los procesos de información para la toma de decisiones (Richards, 2010).

Referente a lo anteriormente dicho, Porter (1998) define a los clusters como: *“Una agrupación de empresas e instituciones relacionadas entre sí, pertenecientes a un mismo sector o segmento de mercado, que se encuentran próximas geográficamente y que colaboran para ser más competitivas”*.

La formación de un clúster supone innovación en el estilo de gestión del destino, en el que las relaciones de colaboración e intercambio de conocimientos entre los distintos agentes admiten nuevas estrategias creativas de desarrollo en el territorio. Del mismo modo “La organización tipo clúster, es sin duda, una construcción socioeconómica que permea en el destino turístico” (Cuevas, et. al, 2018).

Por otro lado, también es necesario proveer información positiva sobre el destino fomentando una cultura de seguridad y manejo integral del espacio público, con la perspectiva de generar lugares higiénicos que promuevan entre las visitantes garantías de seguridad (Cenário, 2021).

Finalmente, es importante destacar que los agentes del turismo médico y de salud deben cambiar su concepción en cuanto a la innovación, puesto que esta no implica exclusivamente su producción, sino su gestión y las estrategias para acceder a ella. Por ello es fundamental que las estrategias de creatividad, innovación y políticas públicas, se enfoquen también al procesamiento y uso de la tecnología. Pues, es necesario un proceso de política integral e inclusivo para que el gobierno actúe sobre las amenazas que enfrentan las organizaciones de turismo médico, conformadas, en su mayoría, por PYMES, que incluyen una falta de capacitación del talento humano, financiera y de innovación (Cenário, 2021).

### **1.1.7. Necesidades de innovación en el turismo médico en Baja California**

Baja California recibe aproximadamente 2.7 millones de personas por turismo médico, esto representa para el estado alrededor de 13,000 millones de pesos por estos

conceptos, es importante resaltar que como cada paciente generalmente viene acompañado, lo cual amplía la derrama en otros productos turísticos (Flores, 2022).

La ocupación hotelera se incrementó en Baja California un 49.8% en el 2021 con el turismo médico como principal detonante, de manera que el estado se posicionó como la entidad del país que más atrajo extranjeros en este sector, siendo Tijuana el principal destino de turismo médico debido a su cercanía a la frontera y su concentración de empresas médicas avaladas (Inclán, 2023).

Una de las principales razones por las que muchas personas vienen de Estados Unidos a realizarse algún procedimiento médico es porque a veces el costo es menor entre 30 y 70% que en su país, lo cual se traduce en un gran ahorro, sin perder la calidad en el servicio. El subsecretario de Turismo de Baja California enfatizó que como gobierno estatal tienen una labor conjunta con los clústeres médicos: dos en Tijuana y uno en Mexicali, para trabajar en dar mayor certeza a los visitantes sobre los procedimientos médicos que se ofrecen (Flores, 2022).

En cuanto al proceso de innovación, se busca el aprovechamiento de oportunidades del mercado, y, por lo general, proviene de la exigencia y de las necesidades de los clientes, cabe destacar que los stakeholders tienen un papel importante para llevar a cabo prácticas innovadoras que permitan un desarrollo de la actividad de turismo de salud (Zermeño et. al, 2019).

Según Wicks y Parmar un stakeholder es "Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización". Para fomentar el comportamiento innovador en mayor nivel, los responsables de la formulación de políticas públicas podrían ampliar el impulso en el interior de las organizaciones para así incrementar los esfuerzos en la generación de innovaciones (Zermeño et. al, 2019).

Por otro lado, los cambios en los mercados globalizados apuntan a las mejoras en los procesos de gestión del capital humano, estructural y relacional, que permean las iniciativas individuales y colectivas de innovación, de tal forma que se trabaje en el

desarrollo de aspectos como el aprendizaje, el liderazgo, la comunicación, la estructura organizacional, la calidad de los servicios, las tecnologías de la información, el establecimiento de redes de cooperación y en alianzas. En este sentido, las organizaciones de turismo de salud podrían instaurar procesos de innovación más formales y sofisticados que al final sostengan una ventaja competitiva del destino (Zermeño et. al, 2019).

### **1.1.8. Servicios relacionados en turismo médico**

La ciudad de Tijuana, Baja California es una de las ciudades con más participación en el turismo médico, recibiendo anualmente 2.7 millones de extranjeros y mexicanos para realizarse un procedimiento médico, dejando una ganancia de 13,000 millones de pesos, tomando en cuenta que cada paciente en su mayoría de veces viene acompañado y llega a generar más gastos (Flores, 2022).

En estos ingresos entran los servicios que el paciente solicita en su estadía por su tratamiento médico, de acuerdo con el sitio *Hoteles de Tijuana* una de las principales razones por la cual las personas vienen de Estados Unidos a México es por el tratamiento médico que llega a salir con un costo del 30% al 70% menos del costo original. Hoteles Tijuana afirma que la mayoría de los pacientes que los visitan aprovechan también para conocer los lugares turísticos (Kenia, 2020).

Uno de los hoteles más recomendados para su estadía médica es en Quartz Hotel & Spa el cual está preparado para recibir a sus huéspedes con todas las comodidades, además de estar ubicado en una de las zonas más seguras de la ciudad el cual se encuentra a metros de la garita internacional de San Ysidro y del aeropuerto internacional Abelardo L. Rodríguez (Hotel Quartz, 2022).

The Park es un espacio gastronómico también muy visitado por los turistas, pues está conformado por varias de las mejores propuestas gastronómicas de la ciudad encontrándose de igual manera en la misma zona geográfica del Hotel Quartz (Kenia, 2020).

Otro hotel visitado para estadías médicas es Grand Hotel el cual asegura que solo aceptan pacientes con cirugías o tratamientos que sean de una rápida recuperación, además de que cuentan con líneas telefónicas directas y emergencia con el hospital para que el paciente o huésped esté permanentemente en contacto con su médico a cargo, además se encuentra cerca del consulado general de Estados Unidos de América, el cruce fronterizo de San Ysidro, Centro comercial las Américas Premium y del Parque Morelos (Brooks, 2019).

En cuanto a la seguridad ciudadana por parte del turismo médico la secretaria de salud del estado y la secretaria de turismo, elaboraron un registro de proveedores certificados el cual se llevó a cabo en la coordinación con COEPRIS y el Clúster Médico de Tijuana, *la firma del convenio de “El actuar profesional dentro del marco legal” organizada por el presidente del Medical Health Clúster A.C., Jesús Abraham Sánchez Frehem, en el cual las partes se comprometieron a incluir en dicho padrón a todos los interesados en darse a conocer como una opción segura para los visitantes extranjeros que cada año encuentran en Baja California diversidad de servicios de salud, los cuales significan una importante derrama económica para la entidad”* (Gobierno del Estado, 2023).

Ahora bien, en cuanto al traslado se tiene un servicio privado para la realización del turismo médico, los cuales transportan a clínicas, hoteles, aeropuertos y consultas. Estos medios al ser exclusivos para el turismo médico cuentan con seguro de viaje, permiso fronterizo, conocimiento en hospitales y consultorios de Tijuana. Algunos transportes de este tipo son Medical Proshuttle y Easy Cross los cuales están disponibles las 24 horas del día.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Con el paso del tiempo el mundo ha sufrido diferentes cambios, provocando que el área de salud, así como diferentes sectores (hoteleras, restauranteros, etc.) tengan que irse adaptando a las nuevas necesidades de sus pacientes.

En cuestiones de mercado Baja California no ha logrado posicionar una marca de turismo médico, cada ciudad hace esfuerzos aislados y no de manera conjunta a nivel estatal.

Además, se afirma que se conoce el mercado objetivo, pero no se han creado instrumentos que midan el nivel de satisfacción y/o el volumen de la demanda de servicios médicos, incluso se desaprovechan las fuentes de información que pudieran definir el perfil de los visitantes médicos, como los datos recabados en los carriles médicos (FONATUR, 2015).

Actualmente el país tiene cerca de diez estados que cuentan con las infraestructuras necesarias y algunos servidores públicos capacitados para ofrecer un mejor servicio, a pesar de esto existen elementos que provocan que varios turistas no decidan viajar a realizar estas actividades. Uno de estos problemas es la inseguridad que se vive en la ciudad de Tijuana al igual que los diferentes problemas como en la calidad de la atención, el control de infecciones que pueden ser provocadas en estos sitios si no se lleva una buena higiene y cuidados, asimismo los problemas de comunicación con el personal médico por la diferencia de idiomas.

Woodman fundador de Patients Beyond Borders, empresa de consultoría en atención internacional de salud dijo que la violencia contra los turistas que van en busca de atención médica era extremadamente inusual, pero añadió que "buscar mejores precios" o buscar el lugar más barato para un procedimiento es un "presagio de problemas", es decir, una atención médica deficiente.

Elizabeth Ziemba, presidenta de Medical Tourism Training destacó: "Es importante resaltar que el turismo médico puede ser peligroso, dependiendo del destino y del estado de salud de la persona; Existen complejidades al viajar si tienes una situación médica difícil. Hay normas de aptitud para volar. Y los profesionales de salud deben tener en cuenta el impacto del viaje si tienes lesiones o problemas ortopédicos".

### **1.3.- Objetivos de investigación**

#### ***1.3.1.- Objetivo general***

Detectar las necesidades para el desarrollo del turismo médico en Tijuana, Baja California, desde la percepción de los prestadores de servicios, que permita explorar las

oportunidades en innovación, estrategia integral y seguridad para mejorar la calidad del turismo médico en el municipio.

### **1.3.2.- Objetivos específicos**

- Explorar las principales necesidades para mejorar la calidad del turismo médico en Tijuana.
- Detectar las oportunidades de innovación de los servicios médicos en Tijuana.
- Conocer las afectaciones de la inseguridad en Tijuana, para el desarrollo del turismo médico.
- Detectar desde la opinión de los prestadores de servicios, los componentes clave que requieren ser apoyados por las autoridades municipales y del Estado de Baja California para mejorar la calidad del turismo médico.

### **1.4. Preguntas de investigación**

- ¿Qué necesidades se deben atender para mejorar el servicio del turismo médico en Tijuana?
- ¿Cómo se pueden aprovechar las distintas áreas de oportunidad para innovar el servicio médico en la ciudad de Tijuana?
- ¿De qué manera afecta la inseguridad que se vive en la ciudad de Tijuana al desarrollo del turismo médico?
- ¿Cuáles son los principales factores que deben considerar las autoridades a fin de mejorar la calidad en el servicio del turismo médico?

### **1.5. Justificación**

El turismo médico con el paso del tiempo ha tenido la obligación de ir mejorando e innovando para cumplir o satisfacer las distintas necesidades que los turistas tienen y por las cuales deciden viajar a otro país, con el fin de atenderse para mejorar su salud (física, mental, estética, etc.). Por tal motivo se deben conocer las diversas oportunidades que ofrece el servicio médico para que los pacientes reciban un servicio de calidad,

asimismo, implementar mejoras a fin de que estos disfruten e inviertan más en este tipo de turismo.

Además, si estas mejoras se llevan a cabo los visitantes optarán por seguir viajando a los distintos lugares para atenderse y disfrutar de todo lo que se ofrece en cada una de sus estadias. Por otro lado, esto permitirá atraer a nuevos prospectos que no contemplaban invertir en los servicios (tratamientos médicos, hospedaje, transporte), mientras tanto los empresarios comenzaran a percatarse del impacto que esto trae consigo, por ejemplo, en el caso de los sectores hoteleros, restauranteros y de transporte se podrá reflejar una alta demanda por parte de los principales individuos interesados.

Para que los prestadores de servicios brinden una atención excepcional, es indispensable contar con capacitaciones y reuniones en donde se expondrán los principales aspectos que deben ejercer al momento de laborar, de igual forma es indispensable que compartan las inquietudes que les puedan surgir, a fin de que cuando se presenten problemas sepan actuar de la manera más adecuada para su resolución inmediata. Esta investigación puede brindar información esencial a estudios enfocados en obtener información (datos, referencias, etc.) sobre el conocimiento existente acerca de lo que conlleva el turismo médico en los países y ciudades más enfocados en ofrecer esos servicios, así como la forma en que influyen en la decisión de las personas quienes los requieren.

Finalmente, para conocer a detalles los aspectos más sobresalientes e importantes acerca de los distintos sectores de servicios en el ámbito del turismo médico, se pueden implementar algunos métodos de investigación como la entrevista en profundidad a los prestadores de estos servicios, puesto que permitirá extraer puntos y datos importantes acerca de cómo desempeñan sus labores, la atención que les indican brindar a las personas, entre otras cualidades, sin embargo, cabe resaltar que no será una tarea fácil debido a que muchos no podrán brindar información suficiente por causa de las normas de confidencialidad impuestas en su sector laboral.

# **METODOLOGÍA**

## **2.- METODOLOGÍA**

A partir de la definición del problema de investigación y la justificación del estudio, con base en (Namakforoosh, 2005) es necesario tener presente que existe un procedimiento que debe ser apoyado por el método científico, no se refiere a la sucesión automática de pasos interrelacionados, más bien es un determinado contexto del tipo de estudio. De esta manera, el estudio desarrollado es transaccional y exploratorio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), siendo un acercamiento al tema, para conocer las necesidades de innovación en la transformación del turismo médico desde la perspectiva de los prestadores de servicio de Tijuana, Baja California

### **2.1. Método cualitativo.**

La metodología a utilizar es cualitativa, la cual se emplea en la necesidad de un primer acercamiento al contexto del caso de estudio, descubriendo la perspectiva que conduzcan a la exploración del tema (Fischer y Espejo, 2017). Para Hernández et al. (2014) es necesario contar con información que conduzca la base del sentir, opinión, expresión y detección de las causas que respondan a los objetivos. Entre las técnicas principales utilizadas en el método cualitativo se encuentran la observación, la entrevista en profundidad y los grupos de enfoque (Fischer y Espejo, 2017).

#### **2.1.1.- Técnica cualitativa utilizada.**

Para el presente estudio, se utilizó la técnica de entrevista en profundidad, que se distingue por entablar una conversación mediante un guión base de preguntas con el sujeto de estudio (Fischer y Espejo, 2017), teniendo como meta descubrir las principales motivaciones, sentimientos, puntos de vista, emociones y perspectivas sobre el tema central de la sesión entre el entrevistado y el entrevistador (Benassini, 2009). De acuerdo con Namakforoosh, (2005) una entrevista en profundidad puede diseñarse de forma estructurada, semiestructurada y no estructurada. Sin embargo, en opinión de Fischer y Espejo (2017) para no perder el hilo conductor que representa a los objetivos se recomienda que esta sea semiestructurada, dando la oportunidad de añadir nuevas preguntas en la aplicación, en caso de ser necesarias y aporten a los objetivos.

### ***2.1.2.- Objetivo de la entrevista en profundidad***

Con la entrevista en profundidad, se logró explorar las principales áreas de oportunidad, que inciden en la mejora de la calidad del turismo médico, así mismo, se detectaron las oportunidades de innovación, que en opinión de los entrevistados son necesarias con la finalidad de atraer a nuevos visitantes a la ciudad con la motivación de atenderse en la ciudad. De esta manera, se conoció el impacto que desde la perspectiva de los prestadores de servicios afecta al turismo médico. Por lo tanto, se indagó sobre los componentes claves que se deben considerar para una estrategia que arrope al turismo médico con apoyo de las autoridades y organismos de gobierno de Baja California. Las entrevistas se aplicaron mediante medios digitales y de forma presencial a representantes de instituciones médicas de la ciudad de Tijuana.

### ***2.1.3.- Perfil de los entrevistados***

Los entrevistados son personas que están a cargo de instituciones médicas en la ciudad de Tijuana, Baja California, con conocimiento y relación con el concepto de turismo médico. Las entrevistas se realizaron durante el mes de febrero y marzo de 2023.

# RESULTADOS

### **3.- RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en cada sección de la entrevista se presentan a continuación, tomando en cuenta la naturaleza del trabajo en el nivel exploratorio donde representantes de organizaciones de la industria médica exponen su punto de vista, en cuanto a las necesidades y oportunidades del turismo médico en la ciudad de Tijuana, Baja California.

#### **3.1.- Percepción del Turismo Médico en Baja California en la intervención del Gobierno durante la pandemia y actualmente**

Con base en los entrevistados, el turismo médico, así como los servicios de salud dirigido a la población local se vieron afectadas por el efecto de la pandemia; no estuvo bien regulado por las diferentes Instituciones de Gobierno las cuales estuvieron rebasadas, no hubo una línea de seguimiento. Los esfuerzos para mantener el turismo médico en la región fueron acorde a las condiciones epidemiológicas y en forma progresiva se han venido retomando nuevamente la promoción del turismo médico en el Estado. Las facilidades que se han brindado a través de iniciativas Municipales y Estatales para el cruce fronterizo, reforzando los protocolos de seguimiento; la difusión en medios de comunicación, mejor protección y vigilancia, que sin duda han venido a reforzar y fortalecer el turismo médico.

#### **3.2.- Existen suficientes Instituciones, organismos y procesos que tratan de servir a todos los interesados en el desarrollo del turismo médico en la localidad**

A esta pregunta, los entrevistados señalan que en general se considera que no hay el suficiente conocimiento, entre organismos interrelacionados para mejores resultados; el gobierno da facilidades del pase fronterizo, aunque actualmente se batalla para que sean dados de una manera equitativa y eficiente a los que realmente los ocupan. Adicional a esto existe el apoyo entre los mismos Institutos ejemplo IMSS e ISSSTECALI ambulancias, viáticos de viaje cuando se derivan a pacientes a otra ciudad, por la necesidad de diferentes especialistas que se ocupen en el Estado.

### **3.2.1- ¿Las que existen tratan de servir a todos los interesados?**

En respuesta a este tema, los entrevistados opinan en su experiencia que, en los diferentes niveles socioeconómicos, en el medio público, se da preferencia a quienes cuentan con alguna afiliación a institución médica, el resto difícilmente tiene acceso a atención en lugar diferente al que le corresponde.

### **3.3.- Oportunidades para mejorar o mantener el bienestar, de manera equitativa para todas las personas que deseen participar en el desarrollo del turismo médico en Baja California**

Con base en los entrevistados lo ideal es reforzar la comunicación teniendo un departamento de turismo médico para que existan regulaciones evitando que los pacientes que vienen de fuera lleguen con médicos certificados y evitarles situaciones de mala calidad. En lo público se tienen segundos niveles de atención con alta especialidad como cirugías de corazón, oncología, trasplantes renales evitando el traslado fuera del Estado.

### **3.4.- Opinión sobre la obtención de resultados de los procesos y las instituciones que coordinan el turismo médico, la satisfacción de las necesidades de los participantes en el desarrollo del turismo médico**

Los entrevistados consideran se han incrementado los servicios, pero no hay una dependencia que regule y esto no llega a cubrir todas las necesidades de tal manera que se han tenido muertes de pacientes en los mismos hoteles, por lo cual se requiere un departamento que regule estadísticamente los ingresos de todos los pacientes dando una asertividad de las complicaciones y las NO complicaciones; un porcentaje alto que se utiliza como una fuente de atención al turismo médico es a través de las páginas electrónicas, doctoralia y redes sociales.

### **3.5.- Barreras que impiden el desarrollo del turismo médico en la frontera de Baja California.**

En opinión de los entrevistados, la ciudad de Tijuana está en la lista de una de las ciudades más violentas y esto repercute en que algunos pacientes no quieran venir evitando la inseguridad lo cual es un problema real se enfrentan a : Incremento del tráfico en la ciudad retardando el traslado de los pacientes, incluso hasta los que acuden vía aérea, retraso en el acceso por medio del cruce fronterizo en ambas direcciones; se enfrentan a robos de autos en estacionamientos, asaltos, espacios de estacionamiento, medios de transporte lo cual afecta en que dejen de venir por cierto tiempo, y la misma necesidad medica hace que regresen al Estado ya que está catalogada su atención médica como de buena calidad.

# **CONCLUSIONES**

## **4.- CONCLUSIONES**

Los resultados obtenidos, permiten llegar a las siguientes conclusiones del estudio exploratorio. En cuanto a las principales necesidades para mejorar la calidad del turismo médico en Tijuana, es indispensable una comunicación efectiva sobre los departamentos que se tienen ya que esto no está siendo dirigida al sector médico institucional de gobierno, sería ideal se tuviera esta comunicación de parte del secretario de salud del Estado las regulaciones que se tienen o acuerdos con los delegados de cada Institución del Estado ISSSTECALI, SSA, IMSS e ISSSTE y como sector médico estén incluidos ya que la mayoría de estos médicos atienden el área privada.

De en cuanto a las oportunidades de innovación de los servicios médicos en Tijuana, existen por parte del Gobierno de Baja California planes y programas del gobierno y sus principales elementos de transversalidad en el Plan Estatal de Desarrollo de Baja California (PED), uno de estos puntos importantes es la inversión pública y privada, coordinación y colaboración Interinstitucional, creación de sinergias entre todos los sectores llevar una comunicación efectiva a través de redes internas de estos mismos institutos para trabajar en un bien y objetivo en común beneficiando a los pacientes de ambos sectores del turismo médico. Este programa propone un modelo turístico con enfoque en temas transversales como la seguridad, los derechos humanos, la accesibilidad, la sostenibilidad y la inclusión que este Programa Sectorial asume como propios para conjugar, en un esfuerzo más especializado, las acciones de política pública encaminadas a crear las condiciones para que la entidad se posicione como un destino turístico líder a nivel mundial.

Así mismo, en relación a las afectaciones de la inseguridad en Tijuana, para el desarrollo del turismo médico, es necesario que los protocolos actuales se ajusten cada vez más a las necesidades del turismo médico en resguardar su seguridad tanto en lo público como en lo privado justo a través de redes los pacientes se pueden informar primero detectando las oportunidades de pernoctar en las ciudades del Estado, así como las seguridades tanto en hoteles, como médicos certificados y los mejores horarios de arribo para su mayor seguridad.

Aunado a lo anterior es necesario reforzar la comunicación efectiva entre organismos estatales con la finalidad de dar a conocer los nuevos planes por parte del Gobierno anualmente ya sea firmas de convenios entre SSA y Gobierno del Estado, tener un departamento regulatorio que de manifiesto de las estrategias activas cada año reforzando esta comunicación entre diferentes autoridades del Estado privado y público ser una solo alianza para un beneficio en común. En el programa antes mencionado PEDBC a principios del año 2022, se llevaron a cabo Foros de Consulta Pública encaminados a conocer la opinión de la población de Baja California para formular este programa la actividad turística jugó un papel relevante toda vez que, a través del foro especializado en turismo, se pudieron conocer las necesidades generales básicas de los integrantes del ecosistema turístico. En este foro, juntamente con la visión transversal de los otros foros, se pudieron recibir 88 propuestas en materia turística. Lo cual sería muy interesante tener en esos foros al sector médico de las tres instituciones gubernamentales municipal, estatal y federal: servicios médicos municipales de Tijuana, ISSSTECALI, IMSS, ISSSTE. Con la finalidad de estar en una estrecha comunicación en los diferentes ámbitos del turismo médico.

# **RECOMENDACIONES**

## 5.- RECOMENDACIONES

Recomendaciones para una segunda fase del trabajo de investigación. Por cuestiones de tiempo limitado de los administrativos de salud el tiempo para entrevista resulto retador; la sugerencia es llevar cuestionario con preguntas con opciones múltiples con finalidad de acortar los tiempos y sea más práctica la respuesta de la población de estudio.

La población clave para una segunda etapa del estudio son delegados, directores, y directores de cada hospital públicos y privados (son los que tienen el mapeo más fresco de sus hospitales), Secretaría de Salud y Jefes de Jurisdicciones Estatales y locales.

Será ideal se fortalezca esta parte del turismo médico Institucional, y estas alianzas que ya están por Gobierno del Estado de Baja California se sumen a las estrategias que puedan forjar adicional con estos institutos; hacerlo atractivo con las diferentes entidades de Gobierno Institucional y todos estar alineados en un mismo sentir en beneficio a los pacientes y turismo médico del Estado.

A través de un organismo o asociación impulsar las estrategias que se estén brindando, considerar en las reuniones gubernamentales a diferentes administrativos de instituciones haciéndolos participes y enriquecer las estrategias ya que hay organismo que no son tan conocidos en sus funciones y esto ayudara a tener un trabajo en conjunto para un objetivo en común. Un organismo como sugerencia que se puede adherir es la ONIESS (organización nacional de instituciones estatales de seguridad social). Anexo la liga para un mayor conocimiento el actual presidente es el Director de ISSSTECALI el cual puede contribuir positivamente a este tipo de proyectos futuros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADN Político. (5 de agosto de 2022). *Turismo médico: ¿Por qué México es el segundo destino a nivel mundial?*. Política expansión. Recuperado de <https://politica.expansion.mx/mexico/2022/08/05/turismo-medico-en-mexico>
- Ayala, C. (25 de mayo de 2022). *Destinos de México presentan estrategias para detonar turismo médico*. El economista. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Destinos-de-Mexico-presentan-estrategias-para-detonar-turismo-medico-20220524-0123.html>
- Almanza M. (25 de marzo de 2022). *Caracterización del turismo médico transfronterizo en Ciudad Juárez motivado por la crisis derivada del COVID-19*. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/530/53070782006/html/>
- BANCOMEXT. (2023) *México es el segundo destino de turismo de salud a nivel mundial*. Gobierno de México. Recuperado de <https://www.bancomext.com/blog-bancomext/mejora-tu-hotel/mexico-es-el-segundo-destino-de-turismo-de-salud-a-nivel-mundial/#:~:text=El%20turismo%20de%20salud%20es,intervenciones%20quir%C3%BArgicas%20y%2Fo%20medicamentos>
- Bao, S., Blanco, F. (diciembre de 2014). *Modelos de formación de clusters industriales: revisión de las ideas que los sustentan*. Revista Galega de Economía [archivo PDF]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/391/39138754009.pdf>
- Brooks, D. (2019) *Turismo Médico en México: Cómo Tijuana se convirtió en el "quirófano" De los estadounidenses*. BBC News Mundo. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-47809220>

CEUPE magazine. (2023). *¿Qué es el Turismo de salud? Concepto, ventajas y ejemplos*. Blog de CEUPE. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/turismo-de-salud.html>

Cision US. (15 de julio de 2020). *El índice de turismo médico agrega nuevos destinos y actualiza las clasificaciones para la nueva década*. CISION PR Newswire. Recuperado de [https://www.prnewswire.com/news-releases/medical-tourism-index-adds-new-destinations-updates-rankings-for-new-decade-301094147.html?tc=eml\\_cleartime&fbclid=IwAR2bzcLbD0VS-ySAFRbzXHfmMN0veUvTPV17r8-4qnUkkFCagmz1SpZ7yYk](https://www.prnewswire.com/news-releases/medical-tourism-index-adds-new-destinations-updates-rankings-for-new-decade-301094147.html?tc=eml_cleartime&fbclid=IwAR2bzcLbD0VS-ySAFRbzXHfmMN0veUvTPV17r8-4qnUkkFCagmz1SpZ7yYk)

Deloitte México. (14 de mayo de 2019). *México, una gran oportunidad para el turismo médico*. Deloitte. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/oportunidades-turismo-medico-en-mexico.html>

Ferguson, A. (08 de marzo de 2023). *El turismo médico en México va en aumento, pero también implica riesgos*. CNN. Recuperado de [https://cnnespanol.cnn.com/2023/03/07/turismo-medico-mexico-aumento-riesgos-trax/?fbclid=IwAR0DZ3dnskZNBOY17nguch\\_IgBIZgt\\_gfV\\_-nHHr1sCDny7BuWgfJTO7UAK](https://cnnespanol.cnn.com/2023/03/07/turismo-medico-mexico-aumento-riesgos-trax/?fbclid=IwAR0DZ3dnskZNBOY17nguch_IgBIZgt_gfV_-nHHr1sCDny7BuWgfJTO7UAK)

Fischer, L., y Espejo, J. (2017). *Introducción a la investigación de mercados*. México: McGraw-Hill.

FONATUR. (2015). *PROGRAMA DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA EL TURISMO MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA* [archivo PDF].

PROBLEMÁTICA (pág.13). INAI. Obtenido de

<http://inai.fonatur.gob.mx/Art70/FrXLI/2015/ESTUDIOS/Turismo%20Medico.pdf>

Flores, L. (16 de octubre de 2022). *Tijuana recibe anualmente 2.7 millones de extranjeros y mexicanos para turismo médico*. EL ECONOMISTA. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/estados/Tijuana-recibe-anualmente-2.7->

millones-de-extranjeros-y-mexicanos-para-turismo-medico-Jose-de-Jesus-Quinonez-20221016-0011.html

Gobierno del Estado. (2023). *FIRMAN CONVENIO SALUD Y TURISMO PARA EL IMPULSO AL TURISMO MÉDICO EN BC*. Gobierno de Baja California.

Recuperado de <http://www.bajacalifornia.gob.mx/Prensa/Noticia/7996>

Gordillo, N. (2007). *Metodología, método y propuestas metodológicas en trabajo social*. *Revista Tendencia y Retos*. (12), p.124. Recuperado de

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-12-08.pdf>

Gutiérrez, J. (10 de mayo de 2018). *La historia del turismo de salud, ¿Desde cuándo se convirtió en el centro de atracción para las intervenciones?*.

Linkedin. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/la-historia-del-turismo-de-salud-desde-cuándo-se-en-el-gutiérrez-m-/?originalSubdomain=es>

Health Tourism. (2023). *Turismo Médico a México*. Health Tourism. Recuperado de <https://www.health-tourism.com/medical-tourism-mexico/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Hotel Quartz. (2022). *El Hotel de los Negocios*, Quartz Hotel Tijuana. Recuperado de <https://www.quartzhotel.mx/el-hotel-de-los-negocios/>

Inclán, M. (2023). *Turismo médico: ¿Qué especialidades y estados destacan en México?*. Real Estate. Recuperado de

[https://realestatemarket.com.mx/noticias/turismo/33975-turismo-medico-que-especialidades-y-estados-destacan-en-mexico?fbclid=IwAR1nLo5inqNPkOfjtbhHoBsTQIUU2Ji52uyadJ3OAXJm8UQvrutM\\_uXQ2Lo](https://realestatemarket.com.mx/noticias/turismo/33975-turismo-medico-que-especialidades-y-estados-destacan-en-mexico?fbclid=IwAR1nLo5inqNPkOfjtbhHoBsTQIUU2Ji52uyadJ3OAXJm8UQvrutM_uXQ2Lo)

Infraestructura Médica. (2023). *Turismo Médico en México*. Infraestructura Médica. Recuperado de <https://infraestructuramedica.mx/turismo-medico-en-mexico/>

Islas, L. (10 de julio de 2020). *Elementos atractivos para el turismo médico*. Reporte Indigo. Recuperado de <https://www.reporteindigo.com/reporte/elementos-atractivos-para-el-turismo-medico-apoyo-gobierno-congreso-leyes/>

Juárez, M., Gaitán, Lourde., Urosa, B. y Cabrera, P. (1993). *Trabajo social e investigación temas y perspectivas*. Metodología y técnicas de investigación social. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id=KamXJdr4wSMC&lpg=PA81&dq=definicion%20de%20metodolog%C3%ADa&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=definicion%20de%20metodolog%C3%ADa&f=false>

Kenia. (2020) *El Turismo Médico de Tijuana*, Hoteles de Tijuana. Recuperado de <https://hotelesdetijuana.com/index.php/es/bl0g/76-el-turismo-medico-de-tijuana>  
MEDVOYAGE. (08 diciembre de 2020). *LA HISTORIA DEL TURISMO MÉDICO*. MEDVOYAGE. Recuperado de <https://medvoyage.az/news/thehistoryofmedicaltourism-329?hl=en>

Meštrović, T. (23 de agosto de 2018). *Medical Tourism History*. NEWS MEDICAL LIFE SCIENCES. Recuperado de <https://www.news-medical.net/health/Medical-Tourism-History.aspx>

Martínez, T. (20 de junio de 2022). *Caracterización del turismo transfronterizo*. Estudios fronterizos Scielo. Recuperado de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-69612022000100106](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612022000100106)

Namakforoosh, M. N. (2005). *Metología de la invetsigación* (2da. ed.). México: Limusa

Oseguera J. (5 de agosto de 2021). *Turismo médico en México crecerá 33.7%*. Northstar Travel Media. Recuperado de <https://www.travelpulse.mx/noticias/destinos/turismo-medico-en-mexico-crecer-337percent.html>

Sánchez, S. (2023). *Tendencias, perfiles y motivaciones del turismo de salud y de bienestar. The Ostelea School of Turism & Hospitality*. Recuperado de [http://www.aept.org/archivos/documentos/informe\\_turismo\\_de\\_salud\\_y\\_bienestar\\_ostelea.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/informe_turismo_de_salud_y_bienestar_ostelea.pdf)

Secretaría de Salud Chihuahua. (2023). *COVID-19*. S.S.C. Recuperado de [https://www.saludcoahuila.gob.mx/COVID19/que\\_es.php](https://www.saludcoahuila.gob.mx/COVID19/que_es.php)

TLC Asociados. (2023). *Hasta perdiendo ganamos, "Turismo Médico y de Salud"*. TCL Asociados. Recuperado de <https://www.tlcasociados.com.mx/hasta-perdiendo-ganamos-turismo-medico-y-de-salud/>

Woolf, S. H., Masters, R. K. & Aron, L. Y. (2021). Effect of the COVID-19 pandemic in 2020 on life expectancy across populations in the usa and other high income countries: simulations of provisional mortality data. *BMJ*, 373(1343).  
<https://www.bmj.com/content/bmj/373/bmj.n1343.full.pdf>  
<http://www.bajacalifornia.gob.mx/Documentos/coplade/planeacion/programas/POE-76-CXXIX-Programa%20Sectorial%20de%20Turismo.pdf>

## ANEXOS

### **Anexo 1.- Guion de la Entrevista aplicada a los prestadores de servicios de servicios médicos en Tijuana**

#### **NECESIDADES DE INNOVACION EN LA TRANSFORMACION DEL TURISMO MEDICO DESDE LA PERPECTIVA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS**

##### **Introductorias del Turismo Médico en la Frontera.**

- ¿Cómo percibe el Turismo Médico en Baja California en la intervención del gobierno durante la pandemia y actualmente?

##### **Principales necesidades del Turismo Médico en la Frontera.**

- ¿Considera usted que existen suficientes Instituciones, organismos y procesos que tratan de servir a todos los interesados en el desarrollo del turismo médico en la localidad?

- ¿Las que existen, tratan de servir a todos los interesados?

##### **Necesidades de Innovación en el Turismo Médico en la Frontera para traer nuevos clientes.**

- ¿Considera usted que existen oportunidades de mejorar o mantener su bienestar, de manera equitativa para todas las personas que deseen participar en el desarrollo del turismo médico en Baja California?

- ¿Cuál es su opinión sobre la obtención de resultados de los procesos y las instituciones que coordinan el turismo médico, la satisfacción de las necesidades de los participantes en el desarrollo del turismo médico?

##### **-Afectaciones de la inseguridad para el Turismo Médico.**

- ¿Cuál es su opinión respecto a las barreras que impiden el desarrollo del turismo médico en la Frontera de Baja California?