



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA

**TÍTULO: ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO
DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
TURÍSTICA – HOTELERA**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

NICOLE IVETTE GAME ZOLLER

NOMBRE DEL TUTOR:

ANDRÉS PADILLA GALLEGOS, MBA. MSc.

SAMBORONDÓN, DICIEMBRE 2017

Análisis del desarrollo de la oferta de turismo de salud en Cuenca, Ecuador

Nicole I. Game Zoller

Universidad de Especialidades Espíritu Santo

nigame@uees.edu.ec

Facultad de Turismo y Hotelería, Edificio F, Km 2.5 vía La Puntilla Samborondón

Resumen

La industria del turismo no solo se limita a las modalidades tradicionales, existen nuevas tendencias como el turismo de salud. Dicho tipo de turismo se divide en turismo médico y de bienestar. El presente trabajo trata como caso de estudio la ciudad de Cuenca, en la cual, mediante entrevistas a expertos y observación inmersa, se busca analizar desarrollo de este turismo en la ciudad y exponer la realidad. Los expertos se enfocan en la rama del turismo médico, mientras que la observación se centra en la prestación de servicios de bienestar. A su vez, mediante las herramientas mencionadas, se analiza el sector y el producto respectivamente. Como resultado, se encontró que la práctica de la actividad en Cuenca difiere de la práctica de la misma a nivel mundial, por factores como la comercialización, los intermediarios y la legislación. Finalmente, se busca conocer si es posible replicar este modelo de turismo en otras ciudades del Ecuador.

Palabras clave: Turismo, salud, bienestar, desarrollo, oferta, intermediarios

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Abstract

The tourism industry is more than just traditional practices of tourism, it involves new tendencies such as, health tourism. Said type of tourism divides into medical tourism and wellness. This paper addresses Cuenca as a case study, in which, through interviews with experts and deep observation, it seeks to analyze the development of this type of tourism in the city and showcase its reality. The experts target the medical tourism, meanwhile, the observation centers on the provision of wellness services. In turn, through the tools mentioned, the sector and the product was analyzed respectively. As a result, it was found that the practice of this activity in the city differs from its practice worldwide, due to elements such as, commercialization, intermediaries and legislation. Finally, it seeks to know if it is possible to replicate this type of tourism in other cities in Ecuador.

Key words: Tourism, health, wellness, development, supply,
intermediaries

Introducción

La industria del turismo tiene el poder de dinamizar la economía de cualquier ciudad y/o país. Si bien es cierto que es una industria que ofrece millones de plazas de trabajo a nivel mundial, su impacto va mucho más allá; pues el efecto multiplicador que se deriva de esta actividad tiene un alcance incalculable. Debido al desarrollo de la industria a nivel mundial existe mucha competitividad entre destinos, pues los servicios de turismo tradicional ofertados no se diferencian drásticamente entre sí (Dragos, 2014). Como solución a esta problemática, algunas regiones han aprovechado sus recursos para crear una ventaja competitiva y captar turistas por medio de modalidades de turismo alternativo.

Una de estas tendencias alternativas que se está desarrollando actualmente es el turismo de salud. Esta modalidad ha sido practicada desde las primeras civilizaciones hasta la actualidad en diferentes partes del mundo (Arias Aragonés, Caraballo Payares, & Matos Navas, 2011). En Ecuador, se desarrolla este tipo de turismo en la ciudad de Cuenca; por lo que se considera importante realizar un análisis de dicha práctica con el fin de determinar si en un futuro es posible replicar este modelo en diferentes localidades del país que cuenten con los recursos necesarios.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

El presente trabajo de investigación busca exponer la realidad del turismo de salud en Cuenca, los servicios que ofrece, la participación de sus actores y el desarrollo de la actividad antes mencionada. Se pretende conocer la situación local y así determinar sus fortalezas y debilidades ante el mercado global del turismo de salud para ofrecer resultados que impulsen la actividad.

Revisión literaria

Conceptualización

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” (Organización Mundial del Turismo, sf). Así mismo realiza una distinción entre las personas que practican esta actividad, a los cuales los denomina turistas o excursionistas. Los primeros son aquellos que pernoctan en el destino y su permanencia en el mismo no supera el año; mientras que los excursionistas, también conocidos como visitantes de día, son aquellos que no duermen en el destino.

Por otro lado, la Asociación de Turismo Médico (MTA) define al turismo de salud como la modalidad de turismo la cual practican personas que viajan fuera de su lugar de residencia habitual en busca de tratamientos médicos, dentales o cirugías de igual o mejor calidad de lo que puedan encontrar en su lugar de residencia. Entre los

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

motivos de dichos viajes se encuentra el precio y la calidad de los tratamientos ofrecidos (Medical Tourism Association, sf).

Debido al auge de esta modalidad de turismo, en el 2016 la OMT en conjunto con la Comisión Europea de Turismo (CET) convocó a expertos en el ámbito para analizar este segmento del mercado. La reunión contó con la presencia de representantes de la OMS, la Unión Europea y demás organismos turísticos a nivel mundial (Organización Mundial del Turismo, 2016). La principal razón para convocar esta reunión fue definir este sector del turismo que debido a su crecimiento se está volviendo mucho más complejo. Las organizaciones tienen como objetivo conocer las motivaciones detrás de este tipo de turismo y llevar a cabo su conceptualización para así aprovechar al máximo su potencial económico.

Eduardo Santander, Director Ejecutivo de la CET, considera que el estudio necesario para lograr una definición puntual del turismo de salud es la clave para un desarrollo óptimo (Organización Mundial del Turismo, 2016). Mediante su conceptualización se obtendrán las bases para que los involucrados en esta modalidad sepan como desarrollar su oferta turística y a la vez se logrará un estándar en los servicios que lo componen.

Estudios realizados

La firma británica Deloitte realizó un estudio, en los Estados Unidos, sobre el turismo de salud desde el punto de vista de los consumidores; en el cual expuso que

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

las tres principales propuestas de valor que influyen a los clientes al momento de escoger un destino son: Precio, calidad y valor (Deloitte Center for Health Solutions, 2008). De acuerdo con la conclusión propuesta por dicho trabajo de investigación se puede decir que conociendo la perspectiva de la demanda, se tiene una visión más clara de lo que los clientes buscan; lo cual sirve para estructurar una oferta que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Dentro del mismo estudio se realizó una proyección del crecimiento de esta actividad en los Estados Unidos, teniendo como premisa los 750,000 viajeros motivados por el turismo de salud en el año 2007. El estudio reveló que para el año 2017, dicha cifra superaría los 15 millones de personas; afirmando así que se trata de una industria con gran potencial económico (Deloitte Center for Health Solutions, 2008). Dicha proyección fue confirmada por otro estudio realizado en el año 2017 por parte del Centro Internacional de Investigación de Cuidados de Salud en conjunto con la MTA, en el cual se corroboró que en la actualidad el flujo de turistas que consumen salud y bienestar, representan \$100 billones para la industria (Global Healthcare Resources, 2017). Estos datos respaldan el crecimiento de este sector de la industria del turismo y demuestran el potencial económico que maneja, el cual representa una oportunidad para países como Ecuador que buscan dinamizar la economía desde sectores productivos como el turismo.

Varios factores influyen en el crecimiento de la industria, como accesibilidad, telecomunicaciones y servicios básicos. Por otro lado, Cornelia Voigt y Christof

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Pfarr, atribuyen la proyección de crecimiento a factores como la concientización sobre la salud pública y el incremento de la población de adultos mayores (Voigt & Pfarr, 2014). Estos componentes ajenos al sector turístico tienen un impacto en el auge de esta actividad, pues influyen en la demanda; lo cual se ve reflejado en el porcentaje de crecimiento anual del turismo de salud, que según un estudio realizado por Áurea Rodrigues fluctúa entre el 5 y 10% (Rodrigues, Kastenzholz, & Rodrigues, 2010, p. 334).

Enfoques

El turismo de salud 2 enfoques: Tratamientos de salud o relajación y bienestar (De La Hoz, 2013). En cuanto al primer enfoque, se necesita una planta médica capacitada para atender la demanda y ofrecer servicios completos de cuidados médicos, cirugías, personal, infraestructura y equipamiento, además de servicios de alojamiento y restauración. El segundo enfoque se relaciona con la estética, belleza, relajación y bienestar. Se trata de centros equipados para ofrecer una experiencia placentera a los turistas que buscan desconectarse del mundo, tratando su cuerpo y librándose del estrés. Ya sea mediante medicina occidental u holística, la práctica del turismo de salud va aumentando día a día; pues toma como ventaja la tendencia del estrés que se vive en el siglo XXI y la necesidad que tiene el ser humano de desconectarse y tratarse a sí mismo para alcanzar un bienestar físico, mental y emocional.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

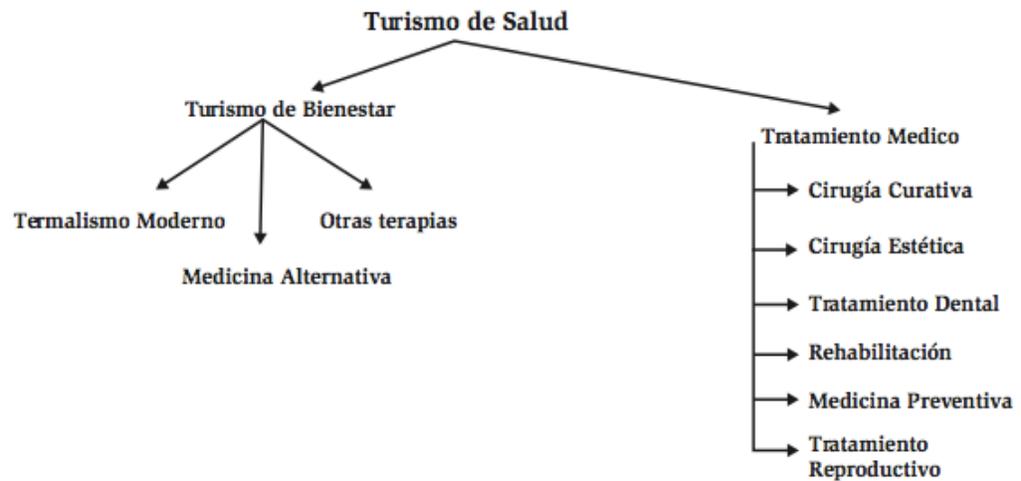


Figura 1. Clasificación del Turismo de Salud. Elaborado por: Francisco Arias, Alexander Caraballo y Roberto Matos. *Copyright* 2011

En cuanto al turismo de salud enfocado en el bienestar y relajación, Bushell y Sheldon (2009) afirman que tiene un enfoque más subjetivo pues depende de un enlace de factores internos y externos, tales como naturaleza, cultura, sentimientos y estética. Si bien es cierto que la apreciación subjetiva influye en el juicio de los turistas; existen factores objetivos que se pueden someter a estándares con el fin de regularizar las actividades de relajación y bienestar.

Problemática

El autor John Connell (2012), en su trabajo sobre la conceptualización y cultura del turismo de salud evidencia una de las problemáticas más sobresalientes con respecto al tema, la falta de estadísticas de esta actividad dado la diversidad que se maneja en la oferta. Defendiendo la postura de Connell, las estadísticas son

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

necesarias para la planificación de la actividad. A pesar del amplio abanico de ofertas dentro del turismo de salud, se debería llevar un registro de la actividad, con datos financieros que soporten una proyección anual para implementar mejores y promocionar la actividad local e internacionalmente.

En el 2016 se realizó un estudio en la Universidad de Bournemouth, en Reino Unido, sobre la salud y el bienestar como producto turístico. Utilizando grupos focales y conversatorios con expertos y empresarios involucrados tanto en la industria turística como en la salud pública. El estudio expuso las limitaciones y motivaciones que influyen en los inversionistas. Por un lado se encuentran la falta de conceptualización de la actividad, alianzas e infraestructura; mientras que por otro lado resaltan la oportunidad de mercado y las tendencias de los consumidores hacia un mejor estilo de vida (Pyke, Hartwell, Blake, & Hemingway, 2016). Dichas limitaciones no solo dependen de las iniciativas de los empresarios, se requiere un apoyo a nivel macro para construir bases sólidas donde se puedan desarrollar nuevas iniciativas para potenciar el turismo de salud.

Legislación y certificaciones

El turismo, como cualquier sector económico debe de ser regido por ciertos estatutos que permitan el control, mantengan el orden y regulen a todos los agentes involucrados. El caso particular del turismo de salud requiere de un cuidado minucioso a la hora de proponer un proyecto de ley para que se convierta en el marco regulador, pues los intermediarios y actores involucrados están tratando con temas

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

muy sensibles como cirugías y tratamientos. Basado en este antecedente, en el 2014 en México, se planteó la iniciativa de Ley General de Turismo Médico, con el objetivo de regular la actividad, teniendo como enfoque principal emitir certificaciones para la prestación de servicios de este tipo. Dentro del proyecto de ley se tratan temas para coordinar acciones entre entidades, celebrar convenios y establecer deberes y derechos de los turistas que participen de esta actividad (LXII Legislatura del Congreso de la Unión, 2014). Para la propuesta de esta nueva ley se realizó un estudio del desarrollo de la actividad en varios países, el cual comparó los tipos de legislaciones que cada uno maneja. El resultado se muestra en la tabla a continuación:

País	Ley	Plan o Política	Programa	Acuerdo
Puerto Rico	X			
Tailandia		X		
Singapur		X		
Malasia		X		
China		X		
Japón		X		
Alemania		X		
Polonia		X		
Cuba		X		
Panamá		X		
Uruguay		X		
Brasil		X		
India			X	
Jordania			X	
Corea del Sur			X	
Turquía			X	
Costa Rica			X	
México				X

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Tabla #1: Derecho Comparado de la Legislación en materia de Turismo Médico. Fuente: LXII Legislatura del Congreso de la Unión. *Copyright* 2014

Las certificaciones antes mencionadas sirven para brindar garantías a los interesados en consumir estos productos turísticos. A nivel mundial existen varios modelos de acreditación a los cuales los establecimientos se pueden acoger para avalar sus servicios. A continuación se presenta una tabla con las ventajas y desventajas de las acreditaciones más conocidas realizado en España:

	Pro	Contra
ISO 9001	Gran reconocimiento internacional	Es una norma genérica, no específica de sanidad
EFQM	Gran reconocimiento internacional	Es una norma genérica, no específica de sanidad
Joint Commission	Específica de sanidad Gran reconocimiento internacional	Complejidad de su cumplimiento en centros pequeños, por costes y falta de aplicabilidad de algunos de sus estándares Implantado sobre todo en países destino de Estados unidos. Menor implantación en Europa
Días	Específica de sanidad. Posibilidad de reconocimiento futuro europeo, al pretender convertirse en la “Joint Commission europea”	Poca implantación, debido a su novedad
UNE 177.003: 2013 de seguridad del Paciente	Específico de sanidad, centrado en la seguridad del paciente. Es un modelo de origen español, por lo que podría utilizarse por el Ministerio de sanidad para establecer el mecanismo de	No integra requisitos de atención al cliente. No dispone de reconocimiento fuera de España

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

	acreditación de los centros integrados en la oferta europea de la Directiva salud Transfronteriza.	
Teórico Desarrollo de una Norma Q Turística del ICTE	La Q tiene amplio reconocimiento internacional, aun siendo una norma española. Puede facilitar la implantación de la cultura de atención al turista en los centros más sanitarios	No integraría las necesidades de seguridad de los centros sanitarios
Modelos aplicables a subsectores de salud (dental, estética, otros)	Su especificidad puede favorecer el reconocimiento por parte de colectivos prescriptores (asociaciones profesionales, plataformas de comercialización)	Su especificidad hace que los esfuerzos para promover su implantación tengan un efecto limitado a los agentes del subsector (por ejemplo, solo a dentistas). En general, falta de reconocimiento internacional de los diversos modelos. Dificultad de articular como modo de acreditación de los centros ofertados al albur de la Directiva de salud Transfronteriza .
Modelos creados ex-profeso para la acreditación del turismo de salud	Podrían adaptarse a las necesidades reales de la industria	Falta de reconocimiento, si bien podría impulsarse por el Ministerio de sanidad como modo de acreditación de los centros de la cartera de servicios a ofertar para la Directiva de salud Transfronteriza.

Tabla #2: Comparativa de Modelos de certificación/acreditación de los agentes del turismo de salud. Fuente: Escuela de Organización Industrial. *Copyright* 2013

Caso de estudio

A nivel mundial se están desarrollando diversos tipos de turismo alternativo, convirtiéndose en una importante fuente de ingresos para la industria. En el caso

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

particular del Ecuador, este es un nicho que no ha sido explotado en su totalidad pues todavía el turismo está enfocado en lo tradicional. Por ahora se conocen pocos casos de estudio exitosos en turismo alternativo, en el caso específico de turismo de salud la ciudad ejemplo es Cuenca; sin embargo, en el país existen innumerables lugares que podrían usar sus recursos y características para ofertar servicios de turismo de salud.

Metodología

Mediante el estudio de lo que actualmente se está desarrollando en la ciudad de Cuenca se analizarán los componentes de la oferta existente para dar a conocer el potencial de este tipo de turismo y a su vez determinar la posibilidad de que sea replicado a lo largo del Ecuador.

La presente investigación se basa en un enfoque descriptivo y cualitativo con el cual se busca profundizar en el fenómeno del turismo de salud en Cuenca, explorando sus características mediante el estudio de la perspectiva de los actores involucrados en la oferta existente. Este enfoque permite conocer detalladamente las opiniones de expertos relacionados con el tema y mediante sus experiencias analizar el desarrollo de esta modalidad de turismo. Se considera que es el enfoque más apropiado para esta investigación pues no se busca conocer la opinión de los consumidores en cantidad, sino mas bien la postura de aquellos que componen la oferta de servicios turísticos y de salud.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Como lo afirma el autor Roberto Hernández Sampieri (2010), en la investigación cualitativa, la postura del investigador es crucial pues no solo es aquel que analiza los datos sino también es el responsable de obtener la información. Respaldao la afirmación de Hernández Sampieri, el investigador debe desligarse de su opinión personal sobre el tema a discutirse y centrarse en su papel de instrumento investigativo; pues en una investigación con enfoque cualitativo suele ser más común desviarse de la objetividad al no medirse variables exactas como se lo hace en el enfoque cuantitativo. Se necesita neutralidad por parte del investigador durante el proceso de recolección de datos y así mismo durante el análisis de lo recabado.

La motivación principal de este estudio es analizar el desarrollo de turismo de salud que existe actualmente en la ciudad de Cuenca, conociendo a sus actores, componentes y oferta que presentan a turistas locales e internacionales. Los principales actores son aquellas instituciones públicas y privadas que participan de la iniciativa de la creación de servicios turísticos enfocados en la salud, además de los propietarios de centros de relajación y tratamientos holísticos; quienes se han visto involucrados en esta nueva tendencia que se ha desarrollado en la ciudad de Cuenca.

Como ha sido mencionado anteriormente, esta investigación delimita su espacio geográfico a la ciudad de Cuenca. La principal razón por la que se escogió esta ciudad para desarrollar el presente estudio radica en que durante la revisión bibliográfica, dicha ciudad aparece como un caso exitoso en el desarrollo del turismo

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

de salud (La Revista, 2012); además que cuenta con iniciativas gubernamentales y centralizadas para promover la práctica de esta modalidad.

La técnica de muestreo para el presente trabajo, considerado un caso de estudio, se basa en la selección de expertos en el tema; involucrados directamente con el desarrollo del turismo de salud en Cuenca. El tamaño de la muestra es limitado, pues se busca profundidad y calidad en los datos recolectados, con el fin de conocer la perspectiva de los especialistas. El Ministerio de Turismo y de la Fundación de Turismo para Cuenca fueron las instituciones seleccionadas para el presente trabajo. Dichos organismos fueron representados a través de un especialista en desarrollo turístico y el jefe del departamento de comunicación respectivamente.

Tipo de estudio	Tamaño mínimo de muestra sugerido
Etnográfico, teoría fundamentada, entrevistas, observaciones	30 a 50 casos
Historia de vida familiar	Toda la familia, cada miembro es un caso
Biografía	El sujeto de estudio (si vive) y el mayor número de personas vinculadas a él, incluyendo críticos
Estudio de casos en profundidad	6 a 10 casos
Estudio de caso	Uno a varios casos
Grupos de enfoque	Siete a 10 casos por grupo, cuatro grupos por cierto tipo de población

Tabla #3: Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos. Fuente: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández y Lucio Baptista. *Copyright* 2010

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Antes de aplicar cualquier herramienta de recopilación de datos, se realizó una revisión bibliográfica de artículos científicos y libros basados en los componentes de este estudio, primordialmente el desarrollo del turismo de salud a nivel mundial y en la ciudad de Cuenca. Por otro lado, para la recolección de datos primarios se utilizarán dos herramientas de investigación: Entrevista y observación por inmersión total.

La entrevista estará compuesta de un cuestionario semiestructurado que invita a los entrevistados a opinar libremente sobre el tema en cuestión. Los autores King y Horrocks (2010), en su trabajo sobre las entrevistas para estudios cualitativos, califican este tipo de entrevistas como flexibles, íntimas y abiertas. Los autores resaltan las características más importantes para que la entrevista fluya de manera orgánica y facilitar la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado. Su aporte en cuanto a este tipo de entrevistas se refleja en el presente estudio, pues el objetivo principal es establecer una conversación con los expertos para lograr conocer su opinión sobre el tema y a su vez tener una visión más clara del desarrollo del turismo de salud en Cuenca.

Como todas las herramientas para recolección de datos, se deben fijar parámetros para guiar su uso. En este caso las dimensiones que se tratarán en la entrevista son económicas, institucionales, sociales y de servicio. Se pretende conocer datos sobre el impacto económico de la actividad, la participación de instituciones para la creación

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

y evolución del producto turístico, el impacto que dicha actividad ha tenido en la sociedad y en el desarrollo turístico de la ciudad y las implicaciones del servicio como tal. Es importante mencionar que se trata de una entrevista anónima y confidencial.

La segunda herramienta de investigación es la observación por inmersión total del investigador en el caso de estudio. Es importante tomar en cuentas las consideraciones planteadas por Esterberg sobre los métodos usados en los estudios cualitativos. La autora sugiere al investigador hacerse ciertas preguntas, tales como (Esterberg, 2002):

- ¿El entrevistador ha tenido contacto previo con el ambiente de la inmersión?
- ¿Qué tan similar es el entrevistador cotidianamente con dicha realidad?
- ¿Qué efectos positivos o negativos puede tener el ambiente sobre el investigador? ¿Afectarán su percepción e imparcialidad?

Todas estas interrogantes pueden presentar obstáculos al momento de realizar la inmersión, pues el resultado de la observación puede quedar comprometido.

El investigador debe de mantener una postura neutra y objetiva, por lo que es necesario delimitar los aspectos que se van a medir durante su interacción con el ambiente. El primer paso es fijar dimensiones, con el fin de esclarecer las áreas de

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

estudio que intervienen en la observación y a su vez, disminuir las posibilidades que tiene el investigador de desviarse de su objetivo. Dichas dimensiones, se desglosan en variables que determinaran si las condiciones se cumplen o no.

Para esta investigación, la observación contará con tres dimensiones: Ambiente, condiciones físicas y calidad de los servicios (Ver anexo C). El ambiente queda definido como todos los elementos que rodean al objeto de estudio, en este caso particular se trata de un centro de relajación; por lo tanto, las variables que intervienen son características cercanas al objeto de estudio, mas sin embargo que no dependen de él. Se evaluarán aspectos como señalética, accesibilidad, zonas aledañas e infraestructura. La siguiente dimensión toma en cuenta variables como la estructura, el equipamiento y la distribución de espacios. Por último, la calidad de servicios se centrará en evaluar la capacidad de respuesta por parte de los empleados ante las necesidades de los clientes, la apreciación beneficio/precio, la capacitación del personal sobre los servicios ofrecidos y por último la existencia de la retroalimentación por parte de los clientes.

Análisis de los resultados

Análisis del sector

Para el presente trabajo de investigación se establecieron tres unidades de análisis: la comercialización de los servicios, la participación de los intermediarios y

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

la legislación de la actividad. Es importante categorizar cada unidad de análisis para optimizar la información obtenida mediante las herramientas de investigación antes mencionadas. A su vez, cabe recalcar que dichas unidades de análisis se encuentran estrechamente relacionadas y se complementan entre ellas.

Dentro del desarrollo de la actividad turística existen varias etapas, empezando por la planificación e investigación hasta la prestación de los servicios. Parte de esta cadena es la comercialización de los servicios, es decir, poner a la disposición de la demanda el producto turístico. Esta fase representa uno de los objetivos de la estructuración de un producto, pues todos los esfuerzos apuntan a que sea exitoso en el mercado. Para que un producto pueda ser comercializado se necesita mucho más que el contacto entre los actores que intervienen, sino que debe de ser estructurado de tal manera que sea atractivo para el público.

Sin duda, al realizar un análisis de la oferta existente en la ciudad de Cuenca, surgen interrogantes sobre el desarrollo de la misma actividad en otras ciudades del mundo. En este caso se escogió el destino de Estambul, Turquía; conocido a nivel mundial por sus tratamientos de cirugía capilar. Existen operadoras que manejan paquetes de turismo de salud enfocados en varios tratamientos. Este es el caso de Aratravel, una turoperadora italiana que ofrece paquetes turísticos de salud; principalmente cirugías capilares en Estambul, y procedimientos estéticos en Praga. Los interesados pueden adquirir paquetes que incluyen el tratamiento, alojamiento, cuidados post-operatorios, traslados, garantías e incluso vuelos internacionales; lo

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

cual facilita la planificación del viaje (Aratravel, sf). A nivel mundial las operadoras manejan este tipo de paquetes turísticos de la misma manera que manejan paquetes de sol y playa, pues el mercado interesado en consumir estos servicios busca encontrar todo en un mismo lugar.

Luego de recopilar los datos necesarios se conoce que existe una oferta de servicios de turismo de salud. Específicamente existe un programa impulsado por la Fundación de Turismo para Cuenca en el cual se reúnen a 5 clínicas y hospitales de la ciudad que forman parte de un convenio para ofrecer tratamientos estéticos y de salud. A su vez, este programa pone a disposición de los interesados opciones de alojamiento, actividades de ocio y demás complementos (Fundación de Turismo para Cuenca, sf). Si bien es cierto, el producto fue estructurado y promocionado por esta institución; sin embargo, dentro de sus competencias no se encuentra la comercialización del mismo. Esta etapa del proceso está a cargo de las operadoras; no obstante, durante esta investigación no se encontraron paquetes turísticos estructurados que se ofrezcan al público interesado. Los clientes potenciales cuentan con un abanico de opciones en donde pueden elegir lo que se acomode a sus necesidades y por su cuenta contactarse con los agentes implicados.

En cuanto a los intermediarios, como antes fue mencionado, a nivel mundial encontramos agencias u operadoras especializadas en paquetes turísticos de salud que funcionan como nexo entre la oferta y la demanda. Son aquellos que ponen a disposición del público una serie de opciones para satisfacer sus necesidades durante

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

su estadía. En el caso particular del presente estudio, los expertos concluyeron que la rama de tratamientos médicos del turismo de salud que se maneja en la ciudad se caracteriza por un contacto directo de la demanda con la oferta, sin la participación de un intermediario. Por otro lado, la rama de bienestar si se maneja a través de intermediarios que comercializan paquetes de relajación y spa en sus plataformas. Los expertos concluyen que en los 2 casos mencionados el internet es una de las herramientas más utilizadas para realizar el contacto con los prestadores de servicios.

Continuando con las unidades de análisis, la legislación juega un papel muy importante en el desarrollo de la actividad turística y el turismo de salud no es la excepción.

Teniendo como antecedentes los diferentes tipos de legislaciones que se manejan a nivel mundial en cuanto a turismo de salud, se procedió a indagar sobre el caso particular de la presente investigación. Se constató que Ecuador no cuenta con una ley estructurada específicamente para el turismo de salud. El Ministerio de Turismo, como ente regulador, cuenta con normativas que rigen la actividad en su globalidad, más no enfocada a cada modalidad turística. Por lo tanto, los establecimientos que brindan servicios de turismo de salud no cuentan con acreditaciones que realcen la operación de los mismos. Cabe recalcar que los hospitales y clínicas trabajan bajo la supervisión del Ministerio de Salud y deben cumplir con estándares y normas; sin embargo, no existen acciones conjuntas que fusionen estos dos sectores.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Análisis del producto

Para profundizar el análisis del desarrollo de la oferta, se utilizó la técnica de observación inmersa. Mediante esta herramienta se logró constatar de primera mano el desarrollo del turismo de salud en la rama del bienestar. La valoración de las dimensiones no mostró resultados homogéneos. Empezando por el ambiente, la evaluación resultó favorable pues el establecimiento cumplió con los criterios establecidos. El spa se encuentra ubicado en la parroquia Baños, a 10 km del centro de la ciudad de Cuenca. Es una zona que cuenta con la presencia de aguas termales, lo cual la hace propicia para el desarrollo de negocios dedicados a la relajación y el bienestar. Gracias a su proximidad con la ciudad de Cuenca, goza de accesibilidad y señalética a lo largo del camino. Es una parroquia agradable para turistas y residentes, libre de contaminación visual, auditiva y de olores. En especial la contaminación visual ha sido prioridad para las autoridades encargadas, pues parte de las ordenanzas municipales prohíben la construcción de edificaciones que interfieran con el paisaje y con la piedra de volcán roja que caracteriza a la zona.

La siguiente dimensión evaluada se trata de las condiciones físicas del establecimiento propiamente. Su estructura y equipamiento van acorde a su oferta, es decir, el inmueble se encuentra en buenas condiciones para su funcionamiento y tienen los implementos necesarios para cumplir con los servicios que comercializan. Otro aspecto muy importante para este tipo de negocios es la limpieza. Las

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

instalaciones compartidas tales como, piscinas, baños turcos y aguas termales necesitan un proceso de aseo profundo para evitar la proliferación de bacterias y mal aspecto. Mediante la observación se pudo comprobar que las instalaciones reciben un mantenimiento continuo para asegurar el aseo total al momento de recibir a los clientes, además de la higiene del personal que lleva a cabo los tratamientos faciales y corporales. Continuando con las condiciones físicas, la accesibilidad obtuvo una valoración negativa pues tomando en cuenta las necesidades especiales, el establecimiento no tiene rampas de accesibilidad que conecten la totalidad de las instalaciones. Por otro lado, la señalética del spa no cuenta con su traducción al lenguaje braille, ni entre los empleados existe un interprete para personas con discapacidades auditivas.

Por último, se evaluó la calidad de los servicios ofertados. Sin duda es la categoría que más recae sobre los colaboradores del spa. La capacidad de respuesta no fue la esperada a pesar de la buena disposición del personal, pues requerimientos simples como toallas extras no fueron atendidos con prontitud; es decir, dentro de los primeros diez minutos. Dicho aspecto se relaciona con la capacitación del personal también, lo cual evidenció poca preparación para ejercer sus puestos de trabajo, pues no contaban con suficiente información de los beneficios de los servicios o de la ubicación del spa. Por otro lado, la valoración beneficio/precio fue favorable, ya que los servicios prestados cumplieron las expectativas proyectadas al momento de ofrecer los paquetes, es decir, existe una concordancia entre lo que se ofrece en el catálogo con lo que el cliente recibe en el spa. Para finalizar, no existe la motivación

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

por parte de los empleados para pedir retroalimentación a los clientes; lo cual es fundamental para conocer las fortalezas y debilidades de sus servicios, con el fin de mejorar la calidad brindada.

Dimensiones	Aspectos	Valoración	
		Si	No
Ambiente	Señalética	X	
	Accesibilidad	X	
	Zonas aledañas	X	
	Contaminación	X	
	Infraestructura	X	
Condiciones Físicas	Estructura	X	
	Limpieza	X	
	Equipamiento	X	
	Accesibilidad		X
Calidad de los servicios	Capacidad de respuesta		X
	Beneficio/Precio	X	
	Capacitación del personal		X
	Feedback		X

Tabla #4: Ficha de observación inmersa. Elaboración propia. *Copyright* 2017

Conclusiones y recomendaciones

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Si bien es cierto que la ciudad de Cuenca es referente del turismo de salud en el Ecuador, mucho ha cambiado desde el lanzamiento de dicho proyecto. El destino cuenta con los atractivos, infraestructura y facilidades para explotar esta modalidad de turismo; sin embargo, a lo largo de los años se ha descuidado el desarrollo del plan inicial. Es necesario realizar un análisis sobre sus puntos fuertes y débiles para replantear un plan de acción y así reactivar este sector del mercado.

En cuanto a fortalezas, Cuenca posee gran renombre a nivel mundial gracias a los reconocimientos que ha logrado por sus recursos tanto naturales como culturales. Cuenta con atractivos muy cercanos a la ciudad que complementan cualquier paquete de salud y bienestar que se pueda ofrecer. Además, el tamaño de la ciudad ayuda a que los turistas puedan disfrutar de varios servicios a corta distancia. Por otro lado, se encuentran falencias como la falta de comunicación entre instituciones, la inexistencia de un proyecto legislativo y sobre todo la falta de comercialización de paquetes turísticos de salud.

Una de las interrogantes de este trabajo de investigación se enfoca en si es posible replicar el modelo de turismo de salud que existe en Cuenca, en otras ciudades del país. Este tipo de turismo se basa principalmente en la infraestructura, los establecimientos y recursos naturales. Sin duda alguna, otras ciudades del país pueden cumplir con dichos elementos, adecuados a su entorno; sin embargo, eso no es suficiente para convertirse en un destino de turismo de salud. Además de contar

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

con recursos atractivos al público, lo más importante para desarrollar una ciudad en cuanto a salud y bienestar es el estudio que determinará los posibles consumidores del producto y como llegar a ellos. Evidentemente la parte más trascendental es la comercializar y para esto se necesitan acciones conjuntas de los prestadores de servicios, instituciones e intermediarios.

A continuación se presentan las sugerencias para mejorar la practica del turismo de salud y aprovechar al máximo sus recursos:

- Revisar la propuesta de la Fundación de Turismo para Cuenca, de manera que se actualicen los convenios con los actores involucrados.
- Realizar acuerdos con operadores que comercialicen paquetes turísticos de salud integrales, tanto a nivel local como internacional.
- Realizar un seguimiento a la evolución de la actividad con el fin de obtener estadísticas sobre el crecimiento de la mismas, tomando en cuenta número de establecimientos participantes, ingresos por la actividad, el alcance de su dinamización, entre otros. Dichas estadísticas servirán para actualizar el proyecto continuamente de manera que se pueda captar más mercado.
- Plantear un proyecto de ley enfocado en el turismo de salud propiamente, que regule la actividad con el fin de estandarizar los servicios y exhortar a todas las partes involucradas a obtener acreditaciones internacionales que validen su operación.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

- Desarrollar acciones conjuntas entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Salud, para llevar un control del desarrollo de turismo de salud en los centros hospitalarios de la ciudad, con el fin de reconocer la práctica de esta actividad como tal.
- El presente trabajo de estudio puede ser considerado como punto de partida para futuras investigaciones de campo, con el objetivo de potenciar nuevamente el turismo de salud en la ciudad.

Cuenca y las ciudades del Ecuador que busquen explotar esta modalidad de turismo, necesitan fortalecer las relaciones entre los involucrados antes mencionados para llegar al mercado local e internacional. Esta comunicación fluida incluso servirá para conocer las problemáticas del sector y dar respuestas a las mismas mediante legislación enfocada propiamente sobre la actividad; para no tan solo controlar la industria, sino para brindar seguridad y garantías a los consumidores del producto. Todas estas acciones ayudarán a Cuenca a posicionarse en el mercado internacional como destino de turismo de salud y bienestar.

Referencias bibliográficas

- Aratravel. (sf). *Aratravel Tour Operator*. Recuperado Noviembre 17, 2017, de Aratravel Tour Operator: <http://www.aratravel.com>
- Aratravel. (sf). *Aratravel Transplante Capilar*. Recuperado Noviembre 17, 2017, de Precios y Servicios: <http://www.trasplantecapilarturquia.es/paquetes/>
- Arias Aragonés, F. J., Caraballo Payares, A. M., & Matos Navas, R. E. (2011, Noviembre 28). *El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global*. Recuperado Septiembre 09, 2017, de ProQuest Universidad del Magdalena: <https://search.proquest.com/openview/3da3109e2e119715d8f85201f2ddd150/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043250>
- Bushell, R., & Sheldon, P. (2009). *Wellness and Tourism: Mind, Body, Spirit, Place*. Putnam Valley: Cognizant Communication.
- Connell, J. (2012, Mayo 21). *Contemporary medical tourism: Conceptualisation, culture and commodification*. Recuperado Octubre 19, 2017, de Science Direct: Tourism Management: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517712000970>
- Csirmaz, É., & Peto, K. (2015, Diciembre 24). *International trends in recreational and wellness tourism*. Recuperado Noviembre 05, 2017, de Procedia: Economics and finance: <https://ac.els-cdn.com/S2212567115014586/1-s2.0->

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

S2212567115014586-main.pdf?_tid=870b44ea-d6e2-11e7-a411-

00000aacb362&acdnat=1512165587_b2f882c6fe46dddef4ae39f70012f67b

De La Hoz, A. (2013, Junio 02). *Entendiendo el turismo de salud: un análisis sociodemográfico*. Recuperado Septiembre 10, 2017, de ESUMER Institución Universitaria:

<http://revistas.esumer.edu.co/index.php/escenarios/article/view/29/29>

Deloitte Center for Health Solutions. (2008). *Medical Tourism: Consumers in search of value*. Recuperado Noviembre 06, 2017, de Deloitte Center for Health Solutions: <http://www.globalwellnesssummit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/Americas/2008-deloitte-medical-tourism-consumers.pdf>

Dragos, S. (2014). Travel & Tourism competitiveness: a study of world's top economic competitive countries . *Procedia Economics and Finance* , 1273-1280.

Ehrbeck, T., Guevara, C., & Mango, P. D. (2008, Mayo). *Mapping the market for medical travel*. Recuperado Noviembre 05, 2017, de The McKinsey Quarterly: <http://www.heal-wheel-india.com/white-pappers/McKinsey-Report-Medical-Travel.pdf>

Escuela de Organización Industrial. (2013). *Turismo de Salud en España*. Madrid: Escuela de Organización Industrial.

Esterberg, K. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. McGraw Hill.

Fundación de Turismo para Cuenca. (2017, Noviembre 14). Entrevista sobre el desarrollo de la oferta de turismo de salud en Cuenca. (N. Game, Interviewer)

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Fundación de Turismo para Cuenca. (sf). *Turismo de Salud en Cuenca*. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Global Healthcare Resources. (2017). *2016-2017 Global Buyers Survey*. Recuperado Noviembre 05, 2017, de Global Healthcare Resources:
http://medicaltourismassociation.com/userfiles/files/GLOBAL_BUYERS_REPORT_BRIEF.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Mexico D.F.: McGraw Hill.

King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in Qualitative Research*. Los Ángeles: Sage Publications.

La Revista. (2012, Mayo 20). *Cuenca, saludable*. Recuperado Septiembre 09, 2017, de La Revista: <http://www.larevista.ec/viajes/viajemos/cuenca-saludable>

LXII Legislatura del Congreso de la Unión. (2014, Noviembre 19). Recuperado Noviembre 17, 2017, de INICIATIVA DE LEY GENERAL DE TURISMO MÉDICO: http://www.pan.senado.gob.mx/wp-content/uploads/2015/03/2014_11_25-CARLOS-MENDOZA_LEY-GENERAL-DE-TURISMO-Y-SALUD.pdf

Medical Tourism Association. (sf). *Medical Tourism FAQ's*. Recuperado Octubre 02, 2017, de Medical Tourism Association:
<http://www.medicaltourismassociation.com/es/medical-tourism-faq-s.html>

Ministerio de Turismo. (2017, Noviembre 14). Entrevista sobre el desarrollo de la oferta del turismo de salud en Cuenca. (N. Game, Interviewer)

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Mohamad, W. N., Omar, A., & Haron, M. S. (2012, Diciembre 03). *The Moderating*

Effect of Medical Travel Facilitators in Medical Tourism. Recuperado

Noviembre 16, 2017, de Procedia: Social and behavioral science:

[https://ac.els-cdn.com/S1877042812051191/1-s2.0-S1877042812051191-main.pdf?_tid=e3ae5f80-d6e1-11e7-8375-](https://ac.els-cdn.com/S1877042812051191/1-s2.0-S1877042812051191-main.pdf?_tid=e3ae5f80-d6e1-11e7-8375-00000aacb360&acdnat=1512165313_325e3c01975733f513be2aa80a74ad32)

[00000aacb360&acdnat=1512165313_325e3c01975733f513be2aa80a74ad32](https://ac.els-cdn.com/S1877042812051191/1-s2.0-S1877042812051191-main.pdf?_tid=e3ae5f80-d6e1-11e7-8375-00000aacb360&acdnat=1512165313_325e3c01975733f513be2aa80a74ad32)

Organización Mundial del Turismo. (2016, Jul 05). *Debate sobre el turismo de salud*

y bienestar en la mesa redonda de la OMT y la CET. Recuperado Octubre 06,

2017, de Organización Mundial del Turismo: [http://media.unwto.org/es/press-](http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-06/debate-sobre-el-turismo-de-salud-y-bienestar-en-la-mesa-redonda-de-la-omt-y)

[release/2016-07-06/debate-sobre-el-turismo-de-salud-y-bienestar-en-la-mesa-](http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-06/debate-sobre-el-turismo-de-salud-y-bienestar-en-la-mesa-redonda-de-la-omt-y)

[redonda-de-la-omt-y](http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-06/debate-sobre-el-turismo-de-salud-y-bienestar-en-la-mesa-redonda-de-la-omt-y)

Organización Mundial del Turismo. (sf). *Entender el turismo: Glosario básico*.

Recuperado Octubre 02, 2017, de Organización Mundial del Turismo:

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Pyke, S., Hartwell, H., Blake, A., & Hemingway, A. (2016, Febrero 19). Exploring

well-being as a tourism product resource. *Elsevier: Tourism Management* ,

94-105.

Rodrigues, Á., Kastenholz, E., & Rodrigues, A. (2010). Hiking as a wellness activity

—an exploratory study of hiking tourists in Portugal. *Journal of Vacation*

Marketing , 331-343.

Silva Benavides, M. A. (2012). *Analisis del desarrollo del turismo de salud en la*

ciudad de Cuenca. Recuperado Septiembre 09, 2017, de Repositorio

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN
CUENCA, ECUADOR

Institucional Universidad de Cuenca:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1637/1/tur110.pdf>

Voigt, C., & Pforr, C. (2014). *Wellness Tourism: A destination perspective*. Londres:
Routledge.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Anexo A

Entrevista sobre el desarrollo de la oferta de turismo de salud en Cuenca

Fundación Turismo Para Cuenca

Cargo del entrevistado: Jefe del departamento de comunicación

Fecha de la entrevista: 14 de noviembre de 2017

Hora de la entrevista: 10h30

Nombre del entrevistador: Nicole Game

Introducción: Entrevista enfocada en la creación del producto de turismo de salud en la ciudad de Cuenca, para conocer su composición, características y legislación.

Dirigida a expertos e involucrados en el área de estudio, con el fin de conocer su opinión sobre el desarrollo de dicha actividad y su impacto económico e institucional.

Preguntas:

- 1. ¿Cuál es el objetivo principal del producto turístico de salud que propone la ciudad de Cuenca?**

Captar mercado internacional de turistas que buscan bienestar y salud. Tomando en cuenta los bajos costos que se manejan en la ciudad de Cuenca. Además se planteó

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

con la idea de generar beneficios económicos tanto para los centros de salud, como para todos los implicados dentro de la cadena turística.

2. ¿Cómo se constituye el producto turístico? Sus atributos, características?

Y por qué fue constituido de esa manera?

Se realizó un análisis del mercado, tanto interno como externo. A nivel interno se pudo constatar que en Cuenca existen buenas facilidades de salud, excelentes profesionales y los costos son bastante competitivos con el mercado internacional, pues se manejan costos bajos. Mediante una investigación de mercado se determinó cuáles eran los centros de salud apropiados y los profesionales médicos que iban a colaborar con el proyecto; con lo cual se armó un folleto informativo sobre este tipo de oferta. Se generaron convenios con estos establecimientos para que se generen promociones y ofertas para los turistas que consumen estos servicios. Los atributos más importantes sin duda son las instalaciones con tecnología de punta, los centros de salud integrales en donde se hacen tratamientos holísticos combinando la parte mental, física y espiritual. Por otra parte, se consideró a un grupo importante como son los “ex pax norteamericanos” (jubilados) que en la actualidad llega a las 10.000 personas; como un potencial canalizador de la promoción turística en esta modalidad.

3. ¿Cuál considera Ud. que es la ventaja competitiva de la ciudad para desarrollar el tipo de turismo mencionado anteriormente?

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Cuenca es una ciudad ideal para aquellos que buscan salud y relajación. Contamos con aguas termales, una espléndida naturaleza y muy cerca de la ciudad, como el Parque Nacional Cajas o los valles subtropicales de Gualaceo y Paute. Sin duda la ventaja competitiva son sus atractivos naturales, sobre todo porque en pocas ciudades se puede disfrutar de una variedad de atractivos en un mismo lugar, en corto tiempo y con bajos precios.

4. Ciertos hospitales de la ciudad participan en el programa de turismo de salud que presenta la oficina de turismo de la ciudad, ¿bajo qué criterios fueron invitados a participar de dicho programa?

Todo empezó con un trabajo de investigación para levantar la información necesaria. Se realizaron entrevistas a los directores de los hospitales, se recopiló información sobre los servicios de los hospitales y clínicas. Con todos los datos obtenidos se procedió a seleccionar a los establecimientos idóneos para este programa. Después de esto se realizaron acuerdos y convenios con los encargados de estos lugares y se seleccionaron a aquellos que mayor ventaja competitiva representaban, con mejores condiciones técnicas, de infraestructura, de tratamientos con tecnología de punta.

5. ¿El apoyo de instituciones u organizaciones privadas y/o públicas se ha visto reflejado en la creación del producto?

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Siempre se trabaja en conjunto con otras instituciones que de forma directa o indirecta apoyan el trabajo de la Fundación, como el Ministerio de Turismo, la Asociación Hotelera y demás implicados en el turismo. Además se realizó un trabajo de socialización con el sector turístico privado y público.

6. ¿Existe algún tipo de legislación para regular esta actividad turística?

Si, recientemente salió una ordenanza de turismo que nos ayuda con la legislación de la actividad y nos ayuda a controlar el turismo informal, tanto en operación como en hospedaje.

7. ¿Cuáles son las características más relevantes del cliente que consume estos servicios turísticos?

Como perfil del turista se podría decir que son personas de clase media alta y mayores que los *millennials*, es decir mayores de 35 años aproximadamente. Personas que piensan en cuidar su salud, enfocados en la relajación y bienestar y aquellos que disfrutan de la naturaleza.

8. ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido el turismo de salud en el turismo de la ciudad?

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

No contamos con estadísticas al respecto, sin embargo la apreciación que tenemos es que el proyecto tuvo buena acogida, sobretodo con el grupo de los ex pax; lo cual derivó en un aumento de la actividad turística en general por parte de sus referidos y familiares.

9. ¿Cree Ud. que este tipo de turismo puede ser replicado en otra parte del país? Que recomendaciones daría a los interesados?

Lo primero es que se necesita un trabajo de investigación como base. Identificar las potencialidades y evidenciar si es que existe una combinación con naturaleza, aguas termales, infraestructura. Luego se necesita un trabajo de promoción de los productos con los que se cuenta. Muchas veces una ciudad puede tener el potencial para convertirse en un producto turístico sin embargo no se lo logra mientras no se reúnan condiciones como accesibilidad, infraestructura, conectividad y por supuesto atractivos tangibles e intangibles. Otras ciudades quizás tengan un potencial latente pero faltaría realizar un trabajo de investigación y de estructuración de productos.

Observaciones:

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Se podría decir que en los últimos 8 años, la cantidad de establecimientos de relajación y bienestar se ha duplicado, pues el crecimiento de la actividad ha sido evidente.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Anexo B

Entrevista sobre el desarrollo de la oferta de turismo de salud en Cuenca

Ministerio de Turismo

Cargo del entrevistado: Especialista en desarrollo turístico

Fecha de la entrevista: 14 de noviembre de 2017

Hora de la entrevista: 16h30

Nombre del entrevistador: Nicole Game

Introducción: Entrevista enfocada en la creación del producto de turismo de salud en la ciudad de Cuenca, para conocer su composición, características y legislación.

Dirigida a expertos e involucrados en el área de estudio, con el fin de conocer su opinión sobre el desarrollo de dicha actividad y su impacto económico e institucional.

Características: Anónima.

Preguntas:

- 1. ¿Cuál es el objetivo principal del producto turístico de salud que propone la ciudad de Cuenca?**

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Conseguir un mercado nacional e internacional, a través de precios bajos y servicios de calidad que vienen acompañado de infraestructura y naturaleza atractivos para el turista.

2. ¿Cómo se constituye el producto turístico? Sus atributos, características?

Y por qué fue constituido de esa manera?

Se constituye basado en la infraestructura, servicios básicos, centros de salud. Los atributos más atractivos son la calidad médica y los bajos costos comparados con otras ciudades del mundo. Dentro del producto se trata de resaltar estas características, como lo son la calidad y los costos, pues son la base por proyecto y sobretodo son las mas atractivas para la demanda.

3. ¿Cuál considera Ud. que es la ventaja competitiva de la ciudad para desarrollar el tipo de turismo mencionado anteriormente?

Cuenca tiene una muy buena infraestructura medica, además de las declaratorias que se han logrado como Ciudad Saludable, Ciudad Verde Global y por supuesto la declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad. Los servicios sanitarios son de primera lo cual le permite desarrollar de la mejor manera este tipo de turismo. Por otra parte cuenta con una influencia cultural muy importante y por lo general los extranjeros buscan estas características como parte de la relajación y el bienestar. También el Parque Nacional Cajas representa una ventaja muy grande en el tema de

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

atractivos, por su naturaleza y proximidad a la ciudad; y sobretodo juega un papel muy importante en la calidad de los servicios básicos pues debido a esto Cuenca recibe agua de excelente calidad. Cuenca también por su tamaño es una ciudad manejable y con gran conectividad.

4. ¿El apoyo de instituciones u organizaciones privadas y/o públicas se ha visto reflejado en la creación del producto?

Siempre es un trabajo en conjunto, sin embargo no se cuenta con un trabajo integral con algunos implicados como por ejemplo el Ministerio de Salud, pues para ellos se trata netamente de una actividad de salud y no se toma en cuenta la actividad turística. Lo cual dificulta el levantamiento de información para disponer de estadísticas. En cuanto al producto estructurado de turismo de salud la responsabilidad recae sobre la Fundación de Turismo y cuentan con el apoyo de demás instituciones, incluido el Ministerio de Turismo.

5. ¿Existe algún tipo de legislación para regular esta actividad turística?

No específicamente, por falta de comunicación entre entidades. Todos los actores implicados tienen una muy buena relación, sin embargo falta comunicación para integrar proyectos, entre ellos, la legislación. Por supuesto que se rigen bajo la ley de turismo general como cualquier sector turístico. Como ministerio se realiza un control

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

sobre los establecimientos turísticos para regular la actividad y combatir el turismo informal.

6. ¿Cuáles son las características más relevantes del cliente que consume estos servicios turísticos?

Son personas que buscan una mezcla de bienestar físico y mental, lo cual involucra no solo servicios de salud sino también de relajación. En cuanto a segmentación son personas de clase media-alta, adultos y adultos mayores.

7. ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido el turismo de salud en el turismo de la ciudad?

No disponemos de cifras sobre esta actividad y el impacto global, sin embargo se nota que el producto tuvo gran aceptación en el mercado y por supuesto influyó en el turismo en general, en el sector hotelero y restauración porque aunque el turismo de salud se basa en servicios de ese tipo también incluyen demás servicios de recreación. Incluso durante el desarrollo del proyecto, Cuenca logró varios de sus reconocimientos como los que le mencioné anteriormente. En cuanto al proyecto en sí, no contamos con resultados.

8. ¿Cree Ud. que este tipo de turismo puede ser replicado en otra parte del país? Que recomendaciones daría a los interesados?

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Cada ciudad cuenta con características propias y específicas que se deben explotar turísticamente. No se si otra ciudad en el país cuente con todas las características necesarias para desarrollar el turismo de salud como, condiciones de salubridad, servicios básicos de calidad, infraestructura médica, atributos naturales, bajos costos, y todo en un mismo lugar. Como recomendación, considero que se necesita una investigación profunda sobre que pueden ofertar para discernir si el producto sería atractivo o no.

Observaciones:

Se considera que los *ex pax*, retirados extranjeros que residen en la ciudad, manejan un red de información en cuanto a turismo de salud en la cual se ponen directamente en contacto con los médicos y establecimientos que ofrecen estos servicios, por lo tanto no solo participan los hospitales que pertenecen al proyecto de la Fundación de Turismo, sino demás establecimientos.

Parte de aquellos que consumen turismo de salud llegan a tener una estadía de hasta 6 meses en la ciudad y continúan siendo parte de la actividad incluso sin saberlo, pues consideran que están en la ciudad por un tratamiento médico mas no consideran que el turismo sea la motivación por la cual se encuentran en ese lugar.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

Como crítica, se constituyen muchas rutas turísticas de la ciudad, entre esas rutas relacionadas con el turismo de salud; sin embargo, a la Fundación de Turismo no le corresponde la operación de las mismas, por lo tanto falta ese nexo con las operadoras turísticas para comercializarlas de la mejor manera.

Se compara la ciudad con Baños de Ambato, que sin duda cuenta con atributos naturales para desarrollar turismo de relajación y bienestar, sin embargo no cuenta con componentes necesarios para la estructuración de un producto turístico como infraestructura y servicios de calidad.

Anexo C

Criterios de observación:

- Ambiente:
 - Señalética: Existe señalética en la zona, tales como: nombres de las calles, vialidad, de seguridad, de tránsito, informativas.
 - Accesibilidad: Las calles se encuentran en condiciones óptimas para la fácil circulación de vehículos y peatones.
 - Zonas aledañas: La zona en la que se encuentra ubicado el establecimiento cuenta con lugares recreacionales atractivos para la ciudadanía y visitantes.
 - Contaminación: Es una zona libre de contaminación auditiva, visual o de olores.
 - Infraestructura: Cuenta con servicios básicos, alcantarillado e iluminación pública.

- Condiciones Físicas:
 - Estructura: El inmueble donde funciona el establecimiento esta libre de daños en las paredes, techo y/o fachada.
 - Limpieza: El aspecto del inmueble refleja una rutina diaria de aseo y pulcritud.
 - Equipamiento: Cuenta con todos los instrumentos necesarios para brindar los servicios que ofrece en su catálogo de productos.

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN CUENCA, ECUADOR

- Accesibilidad: Cuenta con facilidades para personas con capacidades especiales.

- Calidad de los servicios:
 - Capacidad de respuesta: Los empleados están preparados para atender las necesidades o eventualidades que los clientes presenten.
 - Beneficio/Precio: El valor que los clientes le asignan al servicio concuerda o supera el precio que pagaron por el mismo.
 - Capacitación del personal: En al menos el 70% de las interacciones del personal con los clientes se ve reflejada la preparación para ejercer su cargo dentro de la organización.
 - *Feedback*: Los empleados animan a los clientes a realizar una retroalimentación de su experiencia en el establecimiento.