

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS  
AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL**

**MODALIDAD DE TÉSIS PARA OPTAR POR EL GRADO  
DE LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL**

**ESTUDIO DEL VALOR AGREGADO DEL TURISMO MÉDICO  
COSTARRICENSE DESDE EL 2022 AL PRIMER  
CUATRIMESTRE DEL 2023.**

**CARLOS ANDRÉS FONSECA ARCE**

**SAN JOSÉ, JULIO 2023**

## Contenido

<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA</b> .....	7
<b>Justificación</b> .....	8
<b>Objetivos</b> .....	10
<b>Objetivo General</b> .....	10
<b>Objetivos específicos</b> .....	10
<b>Antecedentes</b> .....	11
<b>Tesis Internacionales</b> .....	11
<b>Tesis Nacionales</b> .....	18
<b>Proyecciones</b> .....	21
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	22
<b>Definición de Turismo Médico</b> .....	22
<b>Tipos de Turismo Médico</b> .....	23
<b>Actividades predominantes del Turismo Médico en Costa Rica</b> .....	24
<b>Servicios Odontológicos</b> .....	26
<b>Tratamientos Bariátricos</b> .....	28
<b>Cirugías Estéticas</b> .....	31
<b>Países competidores de Costa Rica en el Turismo Médico</b> .....	34
<b>Beneficios que ofrece Costa Rica a los extranjeros</b> .....	37
<b>Estrategias empleadas para el desarrollo</b> .....	41
<b>Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica</b> .....	46
<b>Promoción del Turismo Médico en Costa Rica</b> .....	51
<b>PROCOMER</b> .....	53
<b>Esencial Costa Rica</b> .....	55
<b>Inversión Extranjera Directa</b> .....	56
<b>Cámara Costarricense de la Salud</b> .....	57
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	58
<b>Diseño: Fenomenología Empírica</b> .....	59
<b>Población y Muestra</b> .....	59
<b>Población</b> .....	59
<b>Muestra</b> .....	60
<b>Unidades de Análisis</b> .....	62
<b>Instrumento</b> .....	66

<b>INSTRUMENTOS CUALITATIVOS</b> .....	66
<b>Proceso de Recolección de Datos</b> .....	68
<b>Fuentes de Información</b> .....	69
<b>Fuente primaria</b> .....	69
<b>Fuente secundaria</b> .....	69
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	70
<b>Unidad de Análisis 1: Estrategias de Promoción</b> .....	72
<b>Categoría 1. Funcionamiento del Turismo Médico.</b> .....	72
<b>Descripción</b> .....	72
<b>Análisis.</b> .....	73
<b>Categoría 2. Alianzas Internacionales</b> .....	74
<b>Descripción</b> .....	74
<b>Análisis.</b> .....	75
<b>Categoría 3. Entes Participantes.</b> .....	75
<b>Descripción</b> .....	75
<b>Análisis.</b> .....	77
<b>Categoría 4. Certificaciones Internacionales</b> .....	77
<b>Descripción</b> .....	77
<b>Análisis.</b> .....	79
<b>Categoría 5. Misiones Comerciales</b> .....	79
<b>Descripción</b> .....	79
<b>Análisis.</b> .....	80
<b>Categoría 6. Mercados Meta del Turismo Médico.</b> .....	80
<b>Descripción</b> .....	80
<b>Análisis.</b> .....	81
<b>Unidad de Análisis 2: Posibles Efectos</b> .....	81
<b>Categoría 1. Valor agregado del proyecto de ley</b> .....	82
<b>Descripción</b> .....	82
<b>Análisis.</b> .....	84
<b>Categoría 2. Apoyo del Gobierno al turismo médico.</b> .....	84
<b>Descripción</b> .....	84
<b>Análisis.</b> .....	86
<b>Categoría 3. Estrategias de promoción por utilizar.</b> .....	86

<b>Descripción</b> .....	86
<b>Análisis</b> .....	87
<b>Categoría 4. Cambios del esquema actual en el turismo médico.</b> .....	88
<b>Descripción</b> .....	88
<b>Análisis</b> .....	89
<b>Categoría 5. Inversión Extranjera Directa</b> .....	90
<b>Descripción</b> .....	90
<b>Análisis</b> .....	91
<b>Categoría 6. Inversión Extranjera Directa Estandarización del turismo médico costarricense.</b> ...	91
<b>Descripción</b> .....	91
<b>Análisis</b> .....	92
<b>Unidad de Análisis 3: Factor diferenciador</b> .....	92
<b>Categoría 1. Competencia Internacional</b> .....	93
<b>Descripción</b> .....	93
<b>Análisis</b> .....	94
<b>Categoría 2. Valor agregado de Costa Rica.</b> .....	95
<b>Descripción</b> .....	95
<b>Análisis</b> .....	96
<b>Categoría 3. Tratamientos Populares</b> .....	96
<b>Descripción</b> .....	96
<b>Análisis</b> .....	97
<b>Categoría 4. Especialización de la población costarricense.</b> .....	98
<b>Descripción</b> .....	98
<b>Análisis</b> .....	98
<b>Categoría 5. Crecimiento Acelerado</b> .....	99
<b>Descripción</b> .....	99
<b>Análisis</b> .....	100
<b>Categoría 6. Esencial Costa Rica</b> .....	100
<b>Descripción</b> .....	100
<b>Análisis</b> .....	100
<b>Interpretación de los Datos</b> .....	102
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	105
<b>Conclusiones de la Investigación</b> .....	105

<b>Recomendaciones .....</b>	<b>107</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA .....</b>	<b>108</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>109</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>109</b>
<b>Perspectiva teórica .....</b>	<b>109</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>119</b>
Aguilar, E. (2017). Manual del cultivo de yuca. Costa Rica: Alt digital. ....	119
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>123</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>123</b>
<b>Cuestionario para la investigación.....</b>	<b>124</b>

## Tabla de Ilustraciones

<b>Ilustración 1: Países con mayor ranking en turismo médico .....</b>	<b>36</b>
<b>Ilustración 2: Página Inicial .....</b>	<b>111</b>
<b>Ilustración 3: Acerca de nosotros .....</b>	<b>112</b>
<b>Ilustración 4: Centros Médicos .....</b>	<b>113</b>
<b>Ilustración 5: Búsqueda de doctores y especialistas.....</b>	<b>114</b>
<b>Ilustración 6: Doctores y especialistas.....</b>	<b>114</b>
<b>Ilustración 7: Encadenamiento Productivo .....</b>	<b>116</b>
<b>Ilustración 8: Noticias y Logros .....</b>	<b>116</b>
<b>Ilustración 9: Contáctenos.....</b>	<b>117</b>

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

Hoy en día, a raíz de las diferentes situaciones que se generan a nivel mundial todos los días en el ámbito económico y social, algunas naciones alrededor del mundo se pueden ver impactadas tanto de manera positiva como de manera negativa en el rendimiento que presenta su país y adicionalmente a esto, en la perspectiva que pueda llegar a tener el resto de los países en cuanto a la toma de decisiones y el manejo de eventos predominantes y muchas veces circunstanciales.

Costa Rica, a lo largo de los años, se ha caracterizado por ser un país que constantemente trata de innovarse a sí mismo en diferentes áreas relevantes relacionadas con el crecimiento y al desarrollo de la nación como tal, sin embargo, como cualquier país en crecimiento, existen muchas otras áreas en las cuáles no se ha logrado potencializar y explotar de la mejor forma posible, esto con el objetivo de poder brindar un soporte a Costa Rica en varias áreas de su desarrollo.

Como se sabe, a lo largo de los años 2020-2022, el país al igual que muchas otras naciones a nivel internacional se vieron obligados a desarrollar estrategias económicas, políticas y sociales que se logaran adaptar de la mejor manera posible a una pandemia que no tuvo escrúpulos a la hora de afectar a la calidad de vida de las personas, sin hacer ningún tipo de distinción de países ni regiones.

Es por este motivo mencionado anteriormente, que Costa Rica hoy en día se encuentra en la búsqueda de diferentes estrategias y recursos que puedan sustentar al país después de dos años de afectaciones directas a nuestra economía, y principalmente a ciertas áreas que caracterizaban el impulso económico que ha tenido el país a lo largo de los años. Una de estas áreas que se vio severamente afectada fue el ámbito del turismo médico en Costa Rica.

El turismo médico es un concepto que no es tan familiar dentro del conocimiento de los costarricenses, y a pesar del gran desconocimiento que existe a la hora de abordar este tipo de temas, Costa Rica se encuentra entre una de las naciones con mayor influencia de turistas

extranjeros con el objetivo de visitar el país con fines médicos y lograr solventar cualquier tipo de problema relacionado con la salud de la persona.

Sabiendo la situación de recuperación en la que se encuentra el país, es necesario potenciar ciertas industrias que han logrado aportar de manera sumamente positiva a la situación de Costa Rica a lo largo de los años, no solamente a nivel económico sino también a la imagen que se le brinda al resto del mundo, es por eso que a raíz de lo mencionado anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el valor agregado del turismo médico costarricense desde el 2022 al primer cuatrimestre del 2023?

### **Justificación**

Aunado a lo mencionado en el planteamiento del problema, surge la necesidad de crear un proyecto de investigación que logre demostrar la ventaja competitiva que posee el turismo médico en Costa Rica, no solamente con el objetivo de poder brindar mayor visibilidad sobre el tema, sino también que pueda funcionar como un aporte académico, profesional y social, a todas aquellas personas que deseen introducirse dentro de este ámbito o incluso desarrollar propuestas a nivel país que puedan resultar beneficiosas.

El turismo médico en Costa Rica es un tema que no se ha logrado estandarizar de la mejor forma posible, sin embargo, gracias al esfuerzo que han realizado distintas instituciones de estabilizar y potenciar este ámbito, ha logrado que Costa Rica pueda colocarse dentro de los países que mejor ofrecen este servicio. Estos logros deben ser compartidos al resto de la población no solamente con un objetivo educativo, sino también con una meta de poder crear más profesionales en esta área.

Hoy en día, este tema no posee una gran cantidad de documentación que pueda brindar algún soporte a los interesados en esta área, e incluso no se tiene mayor claridad de las instituciones que puedan proveer esta información de la manera más certera posible. Por ello, la investigación estará dirigida en argumentar y plasmar de la mejor forma posible la información requerida con el objetivo de lograr entender más sobre el valor agregado de Costa Rica en el turismo médico.

A nivel internacional, existen una gran cantidad de documentos que le brindan soporte a los países que son competidores en el ámbito del turismo médico, es por eso que con la creación de un documento relacionado a esta área se puede adentrar el país en una competencia directa enfocada en la creación de documentos que relaten la importancia de esta actividad económica y su aporte para con la sociedad.

Adicionalmente a eso, es importante tomar en consideración a las futuras generaciones que poseen deseos de crear algún tipo de cambio dentro de la manera en la que se maneja el país, es por eso que este tipo de documentos informativos puede proveer de sustento profesional y brindar conocimientos que potencien la manera en la que se visualiza un tema y la manera en la que se desea abarcar.

Con todo lo mencionado anteriormente, se justifica que el valor agregado del turismo médico en Costa Rica es un tema sumamente ignorado por la población, y es por eso que un documento de esta índole puede llegar a ser de gran servicio para la comunidad educativa y profesional, en donde el lector podrá aprender sobre diferentes conceptos que estén relacionados con el tema y lograr un impacto positivo para la sociedad.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar el valor agregado del turismo médico costarricense desde el período 2022 al primer cuatrimestre del 2023.

### **Objetivos específicos.**

Determinar las estrategias de promoción empleadas por los entes y organizaciones relacionados al turismo médico en Costa Rica durante el período 2022 al primer cuatrimestre del 2023.

Indagar sobre los posibles efectos organizacionales que tiene la aprobación del Proyecto de Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica.

Encontrar el factor diferenciador de los tratamientos médicos ofrecidos en Costa Rica y su competitividad en el mercado del turismo médico.

Proponer un modelo (prototipo) de página web para promocionar y atraer pacientes extranjeros a Costa Rica enfocándose en los tratamientos y procedimientos médicos con mayor demanda y valor agregado.

## **Antecedentes**

### **Tesis Internacionales**

La primera tesis internacional consultada es la de Correa (2018) con el tema “Análisis y modelización de la imagen de un destino de turismo médico: Un enfoque Cross-cultural”, la realiza para la Universidad de Granada y opta por el grado académico de Doctorado.

De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: Desarrollar un marco teórico para la investigación sobre turismo médico; y los siguientes Objetivos Específicos: descubrir perfiles de turistas médicos basados en sus características, descubrir los efectos que factores externos como las fuentes de información e internos como la auto congruencia y las motivaciones que tienen sobre la imagen y la intención de visitar este tipo de destinos, entender como los turistas escogen un destino de turismo médico, analizar el efecto de la experiencia previa y la dimensión cultural de aversión al riesgo en las diferentes relaciones analizadas.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas y elección de la población por investigar, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que, el entender la definición de turismo médico puede llegar a funcionar de gran manera para las personas que desconocen de este ámbito y desean expandirse en él. Para lo anterior se recomienda poder retomar este desafío y desarrollar diferentes estrategias y planes que puedan ayudar a la explotación de este tema.

Esta investigación abarca de manera completa el análisis de la imagen de un destino de turismo médico, y da a entender el notable crecimiento que ha tenido esta industria a lo largo de los años y asiste a entender los diversos factores que han propiciado o impulsado el desarrollo acelerado que ha tenido a lo largo del tiempo.

La segunda tesis internacional consultada es la de Arcos (2018) con el tema Modelo de Turismo en el medio urbano turismo médico, una alternativa sostenible en Colombia, la realiza para la Universidad de Salamanca y opta por el grado académico de Doctorado.

De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: Ampliar el conocimiento sobre el Turismo de Salud, en relación con la medicina estética en Colombia, su alto grado de incidencia en la movilidad turística y desarrollo económico y médico del país, que ha crecido de manera evidente según pretendemos demostrar en este estudio, indagando y contextualizando de forma detallada la dinámica que se está dando actualmente en Colombia sobre la movilidad turística para tratamientos estéticos; y los siguientes Objetivos Específicos: Explicar los factores que inciden en la motivación de las personas provenientes de otras partes del mundo para practicarse cirugías estéticas en Colombia, analizar el mercado de las cirugías estéticas en Colombia en relación con el nuevo contexto mundial, analizar los cambios que se han venido produciendo en la actividad turística en Colombia con relación al Turismo de Salud, enfocado hacia las cirugías plásticas estéticas, comprender las transformaciones económicas que se han producido en el Turismo de Salud en relación con la medicina estética y su repercusión en la economía de Colombia, ampliar la oferta del patrimonio de Bogotá y del entorno de su área metropolitana y otros municipios hacia este segmento del turismo de alto valor adquisitivo para implicarlo en un turismo más cultural y comprometido con el país, visibilizar el patrimonio turístico de Bogotá y municipios anexos tales como la Calera, Zipaquirá y Guatavita, en los cuales se podrían ofrecer paquetes turísticos completos que puedan ser ofertados para los pacientes internacionales provenientes de Miami, New York y Madrid.

La metodología que se emplea es la cualitativa y cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: recopilación de información, encuestas, entrevistas y visitas, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que el país bajo investigación ha sabido manejar sus finanzas y su economía de manera correcta que les ha permitido poder ser líderes en este tipo de ámbitos en comparación a otras potencias en distintas partes del mundo, debido a su inversión y dedicación al turismo

médico. Para lo anterior, se recomienda que el gobierno y las diferentes instituciones de Colombia trabajen bajo el mismo modelo que han trabajado por tantos años y que los ha catapultado como uno de los países más grandes a nivel del turismo médico.

En esta tesis, la autora logra demostrar que el turismo médico en Colombia muestra una oportunidad alternativa de generar ganancias e ingresos y al país, pues, a nivel de costos, este país suramericano ofrece precios más bajos a la oferta de la realización de los mismos procedimientos en otros países ubicados en Norteamérica o en sitios europeos o asiáticos, lo cual demuestra el gran potencial que tiene esta actividad.

La tercera tesis internacional consultada es la de Hutter, Porto (2021) con el tema Turismo Médico: Revisión sistematizada de la literatura y evidencia, la realiza para la Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata y opta por el grado académico de Maestría.

De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: Realizar una revisión de la literatura en profundidad de artículos publicados en el período 2000-2018 sobre turismo médico a través de una búsqueda sistematizada que permita indagar sobre las características principales del mismo y encontrar evidencia de su impacto económico, relevancia y potencial

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: búsqueda sistematizada a través de la base electrónica de artículos online SCOPUS, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que el turismo médico poco a poco se ha ido estandarizando como un factor de gran importancia en distintos países al rededor del mundo, especialmente con la llegada de la pandemia mundial la búsqueda por la vacunación hizo que este tema tomara mayor auge en el mundo. Para lo anterior se recomienda poder medir a la población que visita como turista médico y poder implementar diferentes opciones con el fin de hacer llegar otro tipo de población.

Este documento logra determinar y analizar de manera numérica cuantitativa las diferentes tendencias del turismo médico, así como el análisis de la población que normalmente participa de este tipo de actividades en búsqueda de soluciones o resultados en el ámbito de la medicina o de la salud. Adicionalmente a esto, las diferentes limitaciones que puede tener un país que ofrece estos servicios de turismo médico y como contrarrestar estas detonantes.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Asillo, Mar, Meléndez, Pizarro (2019) con el tema Plan de Negocios para la Implementación de la Unidad de Turismo Médico del Grupo San Pablo, la realiza para la Universidad ESAN y opta por el grado académico de maestría.

De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: Elaborar el Plan de Negocios de la Unidad de Turismo Médico del Grupo San Pablo, realizando una adecuada investigación para desarrollar una estrategia que permita hacerla un negocio viable y rentable, y los siguientes Objetivos Específicos: Encontrar la demanda y oferta potencial, elaborar el plan estratégico y los demás planes funcionales, evaluar la rentabilidad del negocio.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que Perú tiene un gran valor agregado como destino para el turista médico, debido a su cultura, medicina tradicional y entre otro tipo de ventajas competitivas que lo posicionan más arriba que otros países. Para lo anterior, se recomienda que este país bajo investigación trabaje en diferentes debilidades que tienen hoy en día, como lo es el idioma y las barreras en la cultura, adicionalmente a eso la capacitación de la mano de obra técnica e integral, esto con el fin de poder brindarle mejor experiencia a cualquier persona que desee de desarrollar alguna actividad desarrollada con el turismo médico en Perú.

Este trabajo logra desarrollar un plan de negocios efectivo en el cual se pone como objetivo crear una estrategia que haga del turismo médico una posibilidad viable para el ingreso de personas al país bajo estudio y que utilicen sus recursos médicos para poder invertir en el país y generar ganancia al país y a las personas que formen parte del plan de negocios que los autores se encargaron de crear.

La quinta tesis internacional consultada es la de López (2020) con el tema Elementos asociados al desarrollo de un destino de turismo médico, la realiza para la Universidad Autónoma de Baja California y opta por el grado académico de maestría.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Identificar los elementos que se asocian al desarrollo de un destino de turismo médico e identificar cómo se han implementado éstos en México y en la ciudad de Tijuana, B.C. y los siguientes Objetivos Específicos: desarrollar un marco teórico del turismo médico que soporte la presente investigación, identificar los principales receptores de turismo médico a nivel mundial en términos de sus ventajas competitivas, identificar las estrategias que han aplicado en los últimos dos años, para impulsar, desarrollar y/o consolidarse como un destino de turismo médico competitivo, analizar las variables que favorecen a Baja California y en lo particular a Tijuana, para que tengan una participación destacable en la captación de turismo médico.

La metodología que se emplea es la cualitativa y comparativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: recopilación de datos, investigación en artículos y modelos de estudio, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que se puede concluir que los países mejor posicionados en el área del turismo médico son debido a que sus diferentes gobiernos o instituciones han utilizado de sus recursos para poder posicionarse de esta manera. Para lo anterior, se recomienda buscar diferentes opciones de atraer a los turistas médicos, pues buscan buen servicio a bajo costo, que si se fuera a desarrollar un plan para esta población podría incrementar la cantidad de sus visitas.

La investigación muestra la interpretación de algunas variables de estudio o países que se encuentran entre los países más visitados por turistas con fines médicos, esto aporta a la investigación en curso, pues nombra a Costa Rica como uno de los países con mayor turismo médico en el mundo, y de diferentes datos impartidos por algunas organizaciones encargadas de recopilar y analizar esta data.

La sexta tesis internacional consultada es la de Bowen, Conforme (2020) con el tema Propuesta de un modelo de negocios de una operadora turística basada en turismo médico, la realiza para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y opta por el grado académico de Ingeniería.

De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: Proponer un modelo de negocios de una operadora turística basada en turismo médico para brindar facilidades al visitante que desee adquirir servicios de asistencia médica en el país; y los siguientes Objetivos Específicos: Analizar la oferta actual de servicios médicos que se ofrecen en el país para identificar productos que puedan generar interés en el mercado nacional e internacional, Identificar cuál es el mercado potencial de servicios médicos en el Ecuador para caracterizar el perfil de los consumidores, Desarrollar un modelo de negocios para una operadora turística basada en servicios médico que permita satisfacer las exigencias de los consumidores.

La metodología que se emplea es la cualitativa y cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: recolección de análisis mediante preguntas de investigación, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que hoy en día a nivel mundial, existen países que son apoyados de manera considerable en este ámbito, con ayuda de sus gobiernos a la hora de proveer equipo médico capacitado para diferentes tipos de operaciones y dar un servicio de alta clase. Adicionalmente a esto, las diferentes estrategias de marketing que junto con la ayuda del gobierno impulsa al país en esta área. Para lo anterior, se recomienda que las organizaciones correspondientes pongan en marcha diferentes estrategias y planes con el fin de que esta área pueda resultar beneficiosa con el pasar del tiempo al país interesado.

La tesis mencionada anteriormente aporta de manera positiva al trabajo en curso ya que se habla sobre Costa Rica y su impacto al turismo médico a nivel mundial. Por medio de encuestas y diferentes métodos de investigación Costa Rica se posiciona como uno de los países con mayor afluencia internacional en búsqueda de fines médicos, gracias a la investigación mencionada anteriormente.

La séptima tesis internacional consultada es la de Hernández (2021) con el tema Turismo de salud y bienestar en la Región de Murcia. Un análisis socio jurídico, la realiza para la Universidad De Murcia y opta por el grado académico de doctorado. De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: El objetivo de la presente investigación es realizar un análisis de la situación que presenta en la actualidad el turismo de salud y bienestar en la Región de Murcia que permita detectar qué factores pueden conducir a incrementar el peso que este sector tiene en la economía regional, y los siguientes Objetivos Específicos: examinar el estado del turismo de salud y bienestar en la Región de Murcia y el contexto en que se desarrolla, conocer el papel que desempeñan el sector público y privado en el desarrollo del turismo de salud y bienestar en la Región de Murcia, conocer los perfiles de los usuarios de este tipo de turismo que acude a la Región y determinar cuáles son sus preferencias, esbozar el impacto que ha tenido la covid-19 y el Brexit en el sector turístico de la Región de Murcia.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que se hace un análisis de algunos sectores que forman parte del turismo, específicamente aquel que permita a los encargados establecer criterios científicos e institucionales adecuados a cada uno. Para lo anterior, se recomienda específicamente a la Región de Murcia que convendría añadir un turismo de interior más presente y profesionalizado. Para ello, también se hace imprescindible aumentar el número de camas destinadas al turismo rural.

Este documento aporta una investigación sobre el turismo médico o de salud en la región de Murcia, y como ha impactado de manera socio jurídica a esta región. Es importante tomar esta tesis en cuenta, pues presenta información general sobre el turismo médico que puede resultar valiosa a la hora de investigar sobre conceptos generales o básicos.

La octava tesis internacional consultada es la de Cardiel (2019) con el tema: Un Análisis del turismo de Salud: Turismo Médico y Fertilidad, la realiza para la Universidad de Valladolid y opta por el grado académico de bachillerato

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: recolección de análisis mediante preguntas de investigación, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que, a través de la elaboración de este trabajo, se ha observado que el turismo de salud está cobrando una importante relevancia internacional, y está creciendo de manera considerable en los últimos años. Para lo anterior, se recomienda que el turismo médico se continúe potenciando de la mejor forma posible con el objetivo de que se pueda continuar explotando este ámbito en los países a nivel internacional

La tesis mencionada anteriormente aporta de manera positiva al trabajo en curso ya que se habla sobre el impacto del turismo médico en diferentes ámbitos de su investigación, adicionalmente a esto, la relevancia que le brinda un país como España a este tema y como abordan de la mejor forma el crecimiento de este ámbito.

### **Tesis Nacionales**

La primera tesis nacional consultada es la de Requeno (2020) con el tema Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas, un estudio de caso en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste en el período 2019-2020 y opta por el grado académico de licenciatura en la Universidad Técnica Nacional.

De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: Elaborar una guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en las MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, provincia de Guanacaste, durante el periodo 2019 - 2020.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la innovación y competitividad, que puede generarse a partir del

fortalecimiento del turismo de bienestar, favorecen significativamente el impulso de encadenamientos productivos, creación de más fuentes de empleo, mejora de la infraestructura, aumento en la inversión nacional y extranjera, seguridad entre muchos otros beneficios, que se pueden ofrecer tanto a las personas como a las comunidades al ser un nicho de alto crecimiento a nivel mundial. Para lo anterior, se recomienda trabajar en el fomento de alianzas estratégicas entre las municipalidades, cámaras y/o asociaciones, con instituciones como el ICT, MEIC, INA, con la academia, entre otros, para promover políticas públicas que favorezcan al fortalecimiento de las Pymes, a su vez, mejoraría las condiciones de oferta laboral, infraestructura y formalización, todo para robustecer los encadenamientos productivos.

Este trabajo logra desarrollar una guía técnica que pueda ayudar a implementar servicios de bienestar en las diversas MiPymes de Guanacaste, lo cual es sumamente positivo debido a que Guanacaste presenta una gran cantidad de turismo médico que es necesario enfatizarlo y enfocarlo con el fin de potenciarlo más.

La segunda tesis nacional consultada es la de Castro (2019) con el tema Plan de Negocios para Empresa Facilitadora de Turismo Médico en Costa Rica y opta por el grado académico de licenciatura.

De esta investigación, se desprende el siguiente Objetivo General: Elaborar un plan de negocios que justifique la inversión para la formación de una empresa facilitadora de turismo médico en San José, Costa Rica.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica en la investigación de mercado mediante una encuesta e información recopilada del facilitador de turismo médico en Estados Unidos, se observa que existe una necesidad por parte de los norteamericanos en salir de su país a realizarse tratamientos médicos y, además, se identificó que realmente Costa Rica es un destino atractivo para estas 79 personas por distintas características tales como cercanía geográfica, calidad de los médicos y condiciones turísticas reconocidas internacionalmente.

Esta tesis de investigación permite analizar el trabajo que se ha sobrellevado a lo largo del tiempo en Costa Rica con las diferentes organizaciones que se encargan de llevar la responsabilidad en cuanto al turismo médico, lo cual ha permitido el establecimiento de una gran cantidad de negocios y de oportunidades para todos aquellos que se encuentre interesados en participar en actividades de esta índole.

La tercera tesis nacional consultada es la de Rivera (2018) con el tema Propuesta de un modelo de negocio de servicios médicos al Sector de Guanacaste y San José para la empresa Ecodesarrollo Papagayo, S.A y opta por el grado académico de maestría en la Universidad de Costa Rica.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que brindar, hoy en día, servicios médicos representa una nueva alternativa de atraer turistas y producir ingresos económicos al país, la oportunidad es sumamente rentable y de una reconocida importancia internacional. Ecodesarrollo quiere proporcionarles a países como USA, Inglaterra y Canadá, entre otros, la posibilidad de acceder a servicios médicos de excelente calidad, a través de disfrutar, a su vez, de unas lindas vacaciones en la zona pacifico norte de Costa Rica. Para lo anterior, se recomienda dar a conocer y educar a los usuarios sobre lo que es el turismo médico. Hoy en día, en muchos países, es poco conocido este tema, por lo que representa una valiosa oportunidad para captar a una mayor cantidad de clientes potenciales y tener una mayor presencia o posicionamiento dentro del mercado internacional.

## Proyecciones

- Durante la investigación se procederá a investigar cuáles son las estrategias de promoción empleadas por los entes y organizaciones que estén intrínsecamente relacionadas con el turismo médico, esto con el fin de lograr puntualizar el plan de trabajo que emplean este grupo de personas y a partir de ese punto lograr entender el posible efecto positivo o negativo que genera este accionar.
- A lo largo del estudio, se indagará sobre los posibles efectos que tiene la aprobación del Proyecto de Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica, para que de esta forma se pueda conocer el rango de acción de este proyecto de Ley y las principales consecuencias que tendrá en la promoción de esta área a nivel nacional e internacional.
- Según se avance con la investigación, se identificará el factor diferenciador de los tratamientos médicos ofrecidos en Costa Rica y su competitividad en el mercado del turismo médico, así de esta forma se entenderá por que los extranjeros escogen a Costa Rica como destino ideal para el turismo médico y la posición en cuanto a competencia que posee el país.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **Definición de Turismo Médico**

Hoy en día, el turismo médico ha tomado mayor auge con el pasar de los años, debido a los diferentes avances tecnológicos de algunos países alrededor del mundo y adicionalmente a eso, las oportunidades que algunas regiones brindan para este tipo de poblaciones. En un mundo tan móvil y constantemente obligado al cambio, la salud de las personas es un tema que va generando más conocimiento conforme el paso de los años, gracias a la culturalización que constantemente se vive, nacen algunos términos y actividades como el turismo médico.

De acuerdo con Auren y Fundación EOI, Heung, Kucukusta, y Song (2013), citado por (Correa, 2018), la definición de turismo médico se basa en la siguiente: “

El turismo de salud es el proceso por medio del cual una persona viaja para obtener servicios de salud en un país diferente a su país de origen” (p.1).

Como se menciona anteriormente, cada una de estas personas que forman parte de esta industria del turismo médico, y que visitan países con fines médicos, se basan en la selección de estas naciones conforme a la cantidad de oportunidades que el servicio les pueda brindar; y, así, buscar una comodidad no solamente monetaria sino también su velocidad de tratamiento y la calidad que puedan llegar a ofrecer.

Según (Basualdo, Scielo, 2022), añade un aspecto importante en cuanto a la definición del turismo médico:

En muchas de las investigaciones se ha constatado que los desplazamientos estudiados no necesariamente involucran un componente “turístico”, sino que se producen en respuesta a una necesidad que no logra ser cubierta de manera económica y oportuna en el lugar de origen.

Si bien es cierto, ciertos países en el mundo cuentan con un servicio médico que representan un alto costo económico para sus habitantes y cualquiera que visite un centro médico en esta nación, como lo es el caso de Estados Unidos. Un país como este que lleva siendo una sólida potencia mundial desde hace varios años, en términos de salud y medicina, obliga a que muchos de sus habitantes deban salir de su país natal con el fin de poder tratarse temas médicos debido a los altos precios que cobran por cada procedimiento, pues provoca que una gran cantidad de la población deba endeudarse con el fin de tratarse un procedimiento complejo o sencillo.

### **Tipos de Turismo Médico**

Entendiendo el concepto de turismo médico que fue desarrollado anteriormente es importante tomar en cuenta los diferentes tipos de aplicaciones que puede llegar a tener esta definición en el día a día. Esto debido a que con el pasar de los años y con la ayuda tecnológica y de la ciencia se han ido desarrollando diferentes métodos y alternativas con el fin de poder mejorar la calidad de vida de las personas y lograr el máximo de salud posible.

Según (Golcher, 2008), se divide esta modalidad en tres tipos de turismo médico:

1. Saliente (Outbound): Pacientes de un país específico que viajan a otro por atención médica.
2. Entrante (inbound): Pacientes extranjeros que ingresan a otro país específico por atención médica.
3. Interna (intrabound): Pacientes que viajan internamente dentro de su propio país por atención médica.

Costa Rica al ser un país ubicado en Centroamérica y rodeado por potencias mundiales a sus extremos se le hace sencillo destacar y recibir una gran cantidad de turistas médicos al año, no solamente por su ubicación cercana, sino también por los diferentes beneficios y ventajas que ofrecen a los visitantes externos con el objetivo que realicen no solamente actividades con fines salubres sino también que disfruten de las oportunidades que brinda Costa Rica a nivel turístico.

A lo largo de los años, el país se ha ido capacitando poco a poco conforme a las necesidades nacientes que se van desarrollando en la población mundial, así que con el pasar del tiempo se ha creado la mano de obra necesaria con el fin de atender a personas desde tratamientos odontológicos hasta cirugías estéticas y otro tipo de procedimientos realizados a los visitantes en busca de soluciones médicas.

De acuerdo con (Barquero, La Republica, 2017), hace énfasis en la potencialidad que ha tenido el turismo médico en el país a lo largo de los años:

El Centro de Prótesis Avanzado reporta la llegada de al menos cuatro pacientes extranjeros por semana. Los visitantes de este centro provienen principalmente de Estados Unidos y Centroamérica, escogen el país por la alta tecnología y por la calidad y bajos precios de las prótesis.

Debido a los altos precios de los seguros médicos, atención médica; y capacitación en diferentes ámbitos son algunos de los motivos por los cuales diversos extranjeros visitan el país para realizarse distintos tipos de procedimientos; y, a su vez, a la hora de terminar su operación utilizan el resto del tiempo para poder realizar una recuperación correcta y así, poder disfrutar del país.

### **Actividades predominantes del Turismo Médico en Costa Rica**

Uno de los aspectos que diferencia el turismo médico en comparación a otros tipos de turismo es la búsqueda por parte de los turistas de poder encontrar algún tipo de solución asequible y cómoda en términos de salud, no solamente a nivel interno y externo, sino también puede llegar a ser de manera estética, este tipo de necesidades obliga a la población a buscar algún tipo de solución que pueda llegar a satisfacer lo que necesitan.

Según (Cook, 2011), en una conferencia brindada a la Universidad de Costa Rica, detalla lo siguiente:

Los principales procedimientos que busca el turista médico en nuestro país son cosméticos, dentales, cirugías bariátricas. Los servicios dentales son uno de los tratamientos más solicitados por los extranjeros, “En promedio un turista puede gastar 8 mil dólares en tratamiento dental, pero algunos han llegado a gastar hasta 25 mil dólares”.

Esta información es de gran importancia debido a que es más fácil encontrar y dirigir diferentes estrategias de mercado y desarrollo médico con el fin de poder garantizar mayor popularidad entre la población extranjera, esto con el fin de poder desarrollar de manera considerable la mano de obra humana y también lograr obtener datos estadísticos con el fin de analizar las mejores formas de abarcar esta oportunidad.

Según (Valverde M. C., PROCOMER, 2022), la población interesada en realizar turismo médico en Costa Rica también se puede dividir en las siguientes áreas:

Dentro de los procedimientos médicos que se ofrecen en el turismo médico se encuentran los servicios odontológicos y diferentes tipos de cirugías, como por ejemplo cosméticas o estéticas, bariátricas, entre otras.

Esta información recopilada ha ayudado a la Cámara Costarricense de la Salud a lograr identificar de la manera más puntual posible cuáles son todas aquellas actividades predominantes las cuales son elegidos por los turistas que visitan el país desde el extranjero, y por ende, focalizar sus recursos, desarrollo y acciones al desarrollo de la mano de obra calificada y los insumos necesarios para lograr brindar un servicio eficaz y eficiente.

## **Servicios Odontológicos**

A medida que avanzan los años, el cuidado de la salud se ha vuelto un tema sumamente importante para los seres humanos, esto debido a que después de dos largos años de haber atravesado una pandemia, las personas se encuentran mucho más interesadas en su bienestar que en algunos otros momentos a lo largo de la historia. Esta situación nace de esta nueva valorización que se le da a la vida, y el impacto mental que generó el COVID 19 con la gran cantidad de pérdidas humanas y sanitarias que acontecieron.

Los seres humanos poco a poco van generando una mayor concientización en cuanto a la importancia de los cuidados que se deben de tener constantemente para llevar un estilo de vida saludable, uno de los aspectos que apoya fuertemente esta forma de vivir son las visitas médicas cada cierto tiempo de manera preventiva, con el objetivo de mantener un chequeo y una revisión constante que se pueda traducir en evitar enfermedades o condiciones que puedan desarrollarse a lo largo del tiempo.

La salud bucodental es uno de los aspectos que le genera a Costa Rica la mayor cantidad de rédito en cuanto al impacto económico que genera el turismo médico costarricense. Esta situación, es generada debido a que en diferentes países a lo largo del mundo el acceso a una cita odontológica puede resultar sumamente caro e inaccesible para todas aquellas personas que estén interesadas en hacerse revisiones.

Según (Brands, 2018) en un estudio realizado sobre la Prestación de Salud Bucodental en España menciona lo siguiente sobre el acceso a citas odontológicas:

En segundo lugar, están las razones económicas. Un 21% confiesa que no puede pagarlo, un porcentaje que se une al otro 5% de la población que estima que tiene otras prioridades en la familia, es decir, que el dentista no entra en el presupuesto común.

España es uno de los tantos países que batalla en su día a día con ofrecer servicios odontológicos a su población por el gran costo económico que esto implica sin embargo, otros países como Estados Unidos, Canadá y Francia también se suman a esta larga lista de países que hoy en día no ofrecen mayor cantidad de ofertas o decrementos en precio con el objetivo de que su población pueda acceder a este recurso básico de higiene personal.

El turismo médico en Costa Rica, enfocado directamente en el ámbito dental ha sido un tópico que ha ido tomando mayor importancia a lo largo de los años. Esta situación se debe a un conjunto de factores, que, aunado a la situación internacional mencionada anteriormente, Costa Rica la complementa con ofrecer una gran cantidad de servicios por precios sumamente cómodos para todo aquel turista que desee invertir en esta área.

Adicionalmente a esto, el país se ha venido preparando año tras año en este ámbito, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los extranjeros que visiten el país. Uno de los ejemplos de esa situación se deriva de la gran cantidad de protocolos y seguimientos médicos que se le brinda al paciente en cualquiera de los procedimientos que se vayan a realizar, otorgándole una mayor seguridad al paciente y brindándole la confianza necesaria para que su visita sea agradable y placentera.

Adicionalmente a esto, los costos que ofrece el país son sumamente baratos en comparación a los precios que son otorgados en otros países del mundo, esto se traduce en una ganancia de dinero no solamente para el paciente sino también un rédito económico bastante importante para el país, ya que, al haber mayor demanda del servicio, existirá mayor flujo de dinero que ingrese a la economía e impacte de manera positiva la situación de este.

Según (Alvarado, 2022), en comentarios obtenidos de la Cámara Costarricense de Salud, menciona lo siguiente sobre los procedimientos odontológicos en Costa Rica

Los servicios más buscados son tratamientos dentales con 42% Desde los años 70 ha ido generando importantes divisas para el país. Implica una amplia cadena de valor, no solo de hospitales y clínicas, sino también a líneas aéreas, hoteles, restaurantes, empresas de transporte, tour, actividades de wellness, artesanías

Como se menciona anteriormente, los tratamientos odontológicos son sumamente relevantes para el turismo médico costarricense, posicionándose como el servicio de salud más importante que se le otorga a los extranjeros, es por este motivo que esta área debe ser sumamente potenciada con el objetivo de lograr conseguir mayor desarrollo e inversión extranjera en cada una de las áreas dentales.

### **Tratamientos Bariátricos**

Hoy en día, la obesidad y el sobrepeso han sido elementos en el área de la salud que conforme avanzan los años se van haciendo mucho más preocupantes para la población en general. Con el avance de la tecnología, la conectividad y la búsqueda de suplir las necesidades de la persona produciendo el menor desgaste posible, ha ido posibilitando de manera gradual el crecimiento de la población que sufre con este tipo de condiciones.

Según (Organizacion Mundial de la Salud, 2021), se explica la definición de sobrepeso y obesidad de la siguiente manera

El sobrepeso y la obesidad se definen como una acumulación anormal o excesiva de grasa que puede ser perjudicial para la salud. El índice de masa corporal (IMC) es un indicador simple de la relación entre el peso y la talla que se utiliza frecuentemente para identificar el sobrepeso y la obesidad en los adultos.

Esta situación ha venido en alza aproximadamente desde 1975, momento en el cual se estipula que la obesidad y el sobrepeso se triplica en todo el mundo, y que su crecimiento no ha desistido desde aquel entonces. Debido a esta situación, muchos de los países alrededor del mundo luchan con este escenario tan complicada, que no solamente pone el bienestar de las personas en juego sino también sus vidas.

La obesidad y el sobrepeso pueden tener graves afectaciones, según (Organización Mundial de la Salud, 2021) algunas de estas áreas se podrían ver impactadas

Las enfermedades cardiovasculares (principalmente las cardiopatías y los accidentes cerebrovasculares), la diabetes; los trastornos del aparato locomotor (en especial la osteoartritis y algunos cánceres (endometrio, mama, ovarios, próstata, hígado, vesícula biliar, riñones y colon).

A lo largo de los años, una gran cantidad de organizaciones y países han realizado alianzas estratégicas con el objetivo de combatir esta situación y lograr mejorar las vidas de cada una de las personas que enfrentan este escenario tan complicado en su diario vivir. La OMC en conjunto con la Asamblea Mundial de la Salud han desarrollado diferentes estrategias y convenios con el fin de impartir ayuda a los grupos más afectados por estas condiciones, sin embargo; la lucha se encuentra muy lejos de terminar, y la erradicación de esta situación es algo que se trabaja día con día.

Muchos de las personas alrededor del mundo que viven con esta condición buscan la manera de poder solventar su estilo de vida a uno más cómodo y saludable, es por eso por lo que una gran cantidad de la población se somete constantemente a dietas, métodos de pérdida de peso, ejercicio continuo y otro tipo de estrategias. Sin embargo, otra cantidad de personas requieren de un apoyo de la medicina con la misión de poder llegar a su objetivo, y es ahí donde se realizan algún tipo de cirugía bariátrica.

La cirugía bariátrica es realizada cuando las alternativas anteriormente mencionadas no producen ningún efecto en la persona con sobrepeso, por ello, estos procedimientos se enfocan directamente en la pérdida de peso, y por ende ayudar a la persona a encausarse por un camino con

hábito alimenticios más sanos y generar la posibilidad de propiciar mayores encuentros con el ejercicio.

Según (Mayo Clinic, 2022), indican lo siguiente en cuanto a la cirugía bariátrica y hacia quienes está dirigido este tipo de operaciones:

El índice de masa corporal es de 40 o más (obesidad extrema). El índice de masa corporal es de 35 a 39,9 (obesidad), y se tiene un problema de salud grave relacionado con el peso, como diabetes tipo 2, presión arterial alta o apnea del sueño grave.

Realizarse una cirugía bariátrica a nivel internacional puede resultar un procedimiento sumamente costoso para el paciente que se lo deba realizar, en Estados Unidos una operación de esa índole roza alrededor de los \$25,000 a los \$30,000. Es importante tomar en cuenta que este tipo de precios únicamente toman el costo de la cirugía, posterior a esto existen una gran cantidad de gastos que muchas veces no es cubierto por el servicio de salud que cuentan las personas, resultando en algo increíblemente complicado para una persona interesado en esto.

Adicionalmente a los costos elevados que genera una operación de esta índole, es sumamente importante tomar en consideración la seguridad y la preparación que puedan tener ciertas clínicas en algunas partes del mundo. Para realizar ese tipo de operaciones se debe ser sumamente cuidadoso y meticuloso, siempre poniendo en primer lugar la vida del paciente y siguiendo los protocolos adecuados para sobrellevar la operación, así como la calidad que se le vaya a ofrecer el paciente.

En Costa Rica, hoy por hoy las cirugías bariátricas toman una posición importante en el ámbito del turismo médico costarricense, pues el país cuenta con las herramientas necesarias para garantizarle al paciente una excelente experiencia no solamente a nivel de la operación sino también en cualquier tipo de situación post operatoria que vaya a surgir y se requiera algún tipo de inherencia por parte de un profesional.

Según (La Nación, 2022), dentro de las cirugías bariátricas existen ciertos tipos de operaciones que son predominantes en el país.

Hay varios procedimientos que se agrupan bajo la sombrilla de cirugía bariátrica, sin embargo, en Costa Rica los más utilizados son la manga gástrica y el bypass gástrico. La primera consiste en un corte vertical de estómago: se hace una reducción sin alterar el tracto gastrointestinal; se efectúa un corte y lo que se recorta se retira.

Adicionalmente a esto, Costa Rica se ha ido preparando a lo largo de los años con el objetivo de poder brindar un servicio completo a cada una de las personas que se encuentre interesadas en realizarse este tipo de operaciones en el país, como el ofrecimiento de paquetes que le ofrezcan al paciente la opción de realizarse sus tratamientos en el país sino también contar con planes después de realizada la operación.

Según (PROCOMER, 2022), en un estudio llamado Servicios Globales de Salud en Costa Rica, indica lo siguiente sobre el servicio que brinda el país para este tipo de operaciones.

La mayor parte de las empresas busca brindar soluciones que hagan que el viaje y la estadía de los pacientes sea lo más fácil posible. Varía el nivel de involucramiento en esto, que va desde solo recomendaciones para hospedajes y transportes hasta en una gestión de estos aspectos por parte de la clínica.

### **Cirugías Estéticas**

Con el pasar de los años, las cirugías estéticas han ido tomando mayor relevancia conforme se desarrolla el avance de la tecnología, el impacto de las redes sociales y la globalización. Una gran cantidad de estudios indican que la perspectiva que proyectan las redes sociales a cada una de las personas involucradas muchas veces puede llegar a influir al usuario a proyectarse la misma manera en la que están acostumbrados a ver por estas plataformas.

Sin embargo, muchas veces estas imágenes proyectadas no son del todo reales, y son producto de un filtro y embudo de embellecimiento de la imagen del ser humano, en donde se sobre perfeccionan ciertos aspectos que pueden estar en auge a nivel social y del mundo de la belleza. Este es uno de los tantos motivos por los cuales una persona puede llegar a decidir realizar una cirugía estética que les vaya a cambiar sus vidas.

No obstante, no necesariamente puede ser el cambio tecnológico que impulse a un usuario a realizarse este tipo de operaciones, muchas personas se someten a este tipo de cirugías con el objetivo de subsanar y corregir enfermedades, malformaciones y problemas estéticos que han sido conllevados a lo largo de la vida del paciente, y que muchas veces puede llegar no solamente a causar estragos a nivel social sino también a nivel físico, en donde la calidad de vida de la persona se pueda ver amenazada por su situación.

Aunado a lo mencionado anteriormente, según (Clínica Freire, 2018), las cirugías estéticas se definen como,

Entendemos por Cirugía Estética aquella especialidad de la Cirugía Plástica que tiene como objetivo mejorar la apariencia de determinadas estructuras normales del cuerpo utilizando procedimientos quirúrgicos, con la finalidad de aumentar el atractivo físico del paciente y satisfacer sus expectativas, mejorando su aspecto, simetrías, proporciones

Es importante tomar en consideración que las cirugías o tratamientos estéticos representan un gran consumo económico por parte de una población específica de personas, que invierten grandes sumas económicas con el objetivo de lograr adquirir resultados físico-estéticos en su diario vivir, es por esto por lo que diferentes clínicas y hospitales de diferentes partes del mundo han identificado este recurso y lo han explotado de una manera muy útil para la industria médica.

Según (Sandra López Letón, 2021), en un artículo realizado para El País, menciona lo siguiente en cuanto a la constancia en la cual las personas se someten a este tipo de operaciones estéticas

Más de 25 millones de personas en el mundo se someten cada año a una cirugía o a un tratamiento estético. Generalmente las más practicadas son el aumento de pecho, liposucción y la blefaroplastia, así como otro tipo de operaciones.

A nivel internacional existen países que realizan una gran cantidad de operaciones estéticas al año, según (CNN, 2018) revela los siguientes datos sobre la cantidad de cirugías realizadas a nivel internacional:

Una encuesta global hecha por la ISAPS, una organización mundial de cirujanos estéticos que tiene más de 4000 miembros en 105 países, reveló que en 2017 hubo un aumento del 5% de las cirugías plásticas y tratamientos estéticos sin intervención, en todo el mundo, y la mayoría de ellas se realizó en EE.UU. (18,4%), Brasil (10,4%), Japón (7,2%), México (4,4%), Italia (4,1%), Alemania (3%), Colombia (2,2%) y Tailandia (0,5%).

Estos datos son sumamente importantes a tomarlos en consideración, debido a que los países citados anteriormente poseen una industria estética muy importante para la población en general, y el hecho de que posean cifras tan altas significa que estas naciones tienen las capacidades no solamente a nivel de infraestructura médica, sino también, en la preparación que tiene los profesionales en la salud que realizan este tipo de operaciones.

Según lo mencionado anteriormente, es importante analizar los países latinoamericanos que se encuentran listados como los países que más realizan cirugías estéticas, ya que para Costa Rica esto representa una competencia directa en cuanto a los servicios que ofrecen estas industrias médicas. Si bien es cierto, estos países a nivel poblacional son considerablemente más grandes que Costa Rica, no obstante, es importante para el país lograr conocer esta información con el objetivo de plantearse acciones y estrategias que nivelen el panorama.

Hoy en día, para Costa Rica, las cirugías estéticas son uno de los pilares del turismo médico que se recibe de manera anual. El país a lo largo de los años se ha preparado de tal manera que pueda brindar una competencia directa a todas aquellas potencias mundiales que ofrecen este tipo

de servicios a su población, con la diferencia de que se ofrecen precios más cómodos y asequibles para el extranjero interesado en invertir en esta área.

### **Países competidores de Costa Rica en el Turismo Médico**

Como se menciona en párrafos anteriores, el crecimiento del turismo médico a lo largo de los años a nivel mundial ha tenido un aumento considerable en la cantidad de participantes que progresivamente se van sumando a esta actividad. Esta actividad comienza a tomar mayor auge a partir de los años 90, en donde algunas personas que poseían el recurso económico para lograr salir del país tomaban estas oportunidades con el objetivo de subsanar sus necesidades en el área de salud, hasta que poco a poco esta actividad fue tomando mayor importancia en los países.

Conforme iba aumentando esta actividad, los gobiernos de los países que se veían involucrados en este suceso comenzaron a notar como progresivamente esta migración temporal afectaba de manera positiva la economía a nivel país, y es a partir de este momento que las diferentes naciones involucradas e interesadas en este ámbito comienzan a desarrollar diferentes estrategias y acciones con el fin de potencializarse en esta área.

Según la (RAE, 2019), define el término competitividad como lo siguiente: “

La capacidad de competir o la rivalidad para la consecución de un fin”.

Según lo mencionado anteriormente, los países comienzan a competir entre sí con el objetivo de poder vender su respectivo país como el destino idóneo para turistas enfocados en el turismo médico. Esta situación genera un desarrollo acelerado no solamente de la tecnología sino también de la creación de diferentes maneras de captar la atención del extranjero, ofreciendo no solamente seguridad, sino también una relación costo-calidad superior a la de aquellos otros países que compiten en el área.

Está claro que muchos de los extranjeros que visitan los países con fines médicos no solamente se dedican a invertir en el área de la salud, sino que muchas veces desean conocer el

país y dedicarse no solamente a tener un buen post operatorio sino también a entender la cultura que les rodea y aprovechar el viaje por el cual invirtieron. Debido a esto, los países involucrados en esta área han ido implementando mejoras en otros ámbitos no relacionados al área de la salud, esto con el objetivo de brindarle al extranjero mayores posibilidades de quedarse, invertir en su país e incluso, garantizar su regreso.

Debido a lo mencionado anteriormente, la empresa International Healthcare Research Center (IHRC) se ve en la necesidad de crear un índice en el cual se pueda evaluar a cada uno de los países que está constantemente innovando e interesados en formar parte de este selecto grupo de naciones interesados en ofrecer las mejores condiciones médicas para la población en general. Esta evaluación consta de varias secciones, que al consolidarlas podrá demostrar los países con mayor importancia en el ámbito.

Según (Stephano, 2020), una de las creadoras del MTI indica lo siguiente sobre la importancia de este índice para los países interesados:

En una industria relativamente joven, existen muy pocos recursos y herramientas de planificación creíbles para destinos e instalaciones que deseen mejorar sus programas. Para las partes interesadas en la industria del turismo médico, el MTI se puede utilizar para medir el efecto que el desarrollo sostenible tiene en los puntajes de los criterios MTI y luego se compara con otro destino.

Gracias al análisis realizado por la empresa International Healthcare Research Center y la creación de dicho índice, se pueden visualizar al menos 46 países que participan activamente en el ámbito del turismo médico y que se han posicionado a lo largo de los años encima de estos rankings y vendiendo su país como un destino favorable y adecuado para el interesado en realizar turismo médico.

### Ilustración 1: Países con mayor ranking en turismo médico

#### Overall MTI Ranking



Copyright © 2020 Global Healthcare Resources & International Healthcare Resource Center | P 10

#### Nota: Medical Tourism Índice (2020-2021)

Como se observa anteriormente, este índice brinda una gran visibilidad no solamente para el usuario que esté interesado en realizar turismo médico sino también con el objetivo de que los países competidores puedan analizar su posición y tomar las notas pertinentes con el objetivo de mejorar su posicionamiento en comparación a otros países, por medio del desarrollo de profesionales, mejora de costos, accesibilidad entre otros.

Si bien es cierto, esta información fue sustraída en un momento complicado para la sociedad actual, en donde los países debían de poner muchas de sus actividades regulares de lado con el objetivo de poder combatir y enfocar todos sus recursos en la batalla en contra del COVID 19, un

virus que generó una gran cantidad de pérdidas humanas, y en el ámbito socioeconómico de los países.

No obstante, (Stephano, 2020) indica lo siguiente sobre la oportunidad que brinda el COVID 19 en cuánto al turismo médico:

Si usted es un destino potencial de turismo médico, no hay mejor momento para poner su casa en orden; a la larga, el COVID-19 debería incluso estimular a nuevos interesados en la industria del turismo médico. A medida que disminuyen las restricciones de viaje y se vuelve más seguro viajar, millones de personas buscarán formas de ahorrar dinero y acceder a los servicios de salud y bienestar que tanto necesitan.

Es por este motivo que cada uno de los países interesados en potenciarse en este ámbito o incluso moverse algunas posiciones dentro del ranking tiene la oportunidad de poder desarrollar nuevas estrategias y acciones que le provoquen al usuario final una necesidad de migrar temporalmente con el objetivo de encontrar no solamente las mejores opciones médicas sino también que se acople a las necesidades de entretenimiento y diversión que pueda llegar a tener la persona.

### **Beneficios que ofrece Costa Rica a los extranjeros**

A lo largo de los años, Costa Rica ha identificado lo importante que ha sido el turismo médico no solamente a nivel económico, sino también, a nivel de popularización del país a los ojos de los extranjeros. Es por este motivo que diferentes organizaciones públicas y privadas se han encargado de realizar diferentes tipos de ofrecimientos que ponen en ventaja competitiva al país con respecto a otras grandes potencias que se desarrollan en el ámbito.

Según la (La República, 2022), detalla los siguientes datos sobre el impacto del turismo médico en el país,

Y es que solo el turismo médico, una vertiente del turismo de salud, permite que el país alcance ingresos por alrededor de \$465 millones anuales, además de generar unas 30 mil fuentes de empleo, según datos de la Cámara Costarricense de la Salud. Debido a que la actividad tiene un potencial de seguir creciendo, una de las intenciones es que la iniciativa sea uno de los motores para reactivar la economía y el turismo en los próximos años.

Es por este motivo mencionado anteriormente que está en el interés del país lograr desarrollar diferentes planes que potencien el turismo médico en las clínicas y hospitales que se encuentran actualmente establecidos, además de brindar una imagen positiva sobre el servicio de salud que puede garantizar Costa Rica hacia todos y cada una de las personas interesadas en este ámbito, sin embargo, existen otra gran índole de beneficios que ofrece el país a la hora de identificar la importancia de esta actividad.

Costa Rica, por medio de la Cámara Costarricense de la Salud y otras organizaciones relacionadas con el turismo médico, han propulsado la comunicación directa con inversionistas en el extranjero que propulsa la cantidad de dinero que estas empresas transnacionales están dispuestas a invertir, esto por medio de diferentes negociaciones y propuestas que se desarrollan con el objetivo de tener diferentes alternativas de generar turismo médico.

Adicionalmente a estas negociaciones, por medio de la colaboración interinstitucional entre la Cámara Costarricense de la Salud y PROCOMER se ha logrado participar en diferentes conferencias y convenciones para todas aquellas personas interesadas en el ámbito, y adicionalmente a esto, surge la oportunidad de que el país se pueda vender como un destino ideal para el desarrollo de esta actividad y la posibilidad de abrir mercados que ofrezcan mayor crecimiento en esta área.

Recientemente, debido a la colaboración del ICT y la Cámara Costarricense de la Salud, se ha logrado incorporar el concepto de Wellness dentro del Turismo Médico en Costa Rica, con el objetivo de lograr atraer a los extranjeros y los capitales de las empresas interesadas, dando resultado a que el país siga creciendo bajo este concepto de un país que ofrece excelentes oportunidades y beneficios para todo aquel que desea invertir en este ámbito.

Según (La República, 2022), a una entrevista realizada al ICT, detalla lo siguiente sobre el beneficio que obtiene Costa Rica con la incorporación del concepto de wellness al turismo médico costarricense,

Al haberse incorporado al texto el concepto de bienestar (wellness) dentro de la definición de turismo médico, el ICT apoyará este proyecto por considerar que es un motivo de viaje para el cual el país se ha venido preparando y es competitivo para los visitantes provenientes de nuestros principales mercados emisores de turistas.

Adicionalmente a los convenios mencionados anteriormente, es importante tomar en consideración la gran cantidad de beneficios que ofrece el país en cuanto al paquete que engloba el turismo médico. Está claro, que los extranjeros que visitan el país con fines médicos deben de invertir en ciertos aspectos con el objetivo de poder subsistir en el país de manera cómoda y segura, como el alojamiento, alimentación, entre otros.

Es por este motivo que en el momento en el que un turista decide venir al país a practicar turismo médico, esto desencadenará una serie de acontecimientos en la línea de suministro del turismo de Costa Rica, debido a que, por lo general, estos extranjeros invierten en el país unos días extra con la finalidad no solamente de recuperarse de la mejor forma posible sino también de conocer las maravillas que puede llegar a ofrecer Costa Rica.

Debido a esto, se ha logrado identificar la importancia que tiene esta situación dentro del turismo médico y, por ende, se ha desarrollado diferentes estrategias por parte de diferentes interesados con el objetivo de incrementar sus ganancias. Un ejemplo de esto, son los paquetes que ofrecen algunos hoteles con el fin de brindarle alojamiento cercano al turista, sumándole a esto, la

alimentación, entretenimiento, transporte, aventura, y una gran gama de opciones para recuperarse de la mejor manera posible.

Según (La República, 2022), indica lo siguiente sobre el impacto que tiene en el turismo costarricense,

Las líneas aéreas, hoteles, transportistas, restaurantes, comercios y artesanías son parte de la cadena de valor que se ve favorecida por la llegada de los extranjeros que deciden escoger a Costa Rica como el lugar indicado para algún tratamiento médico y a la vez, disfrutar de las bellezas naturales durante su proceso de recuperación.

Adicionalmente a esto, otro de los factores importantes que toman en cuenta los clientes del turismo médico es la comodidad en precios que ofrecen diferentes instituciones médicas alrededor del mundo, este factor es uno de las más importantes a la hora de la toma de decisiones por parte de los turistas debido a la situación económica actual, que ha sido golpeada por una pandemia y una guerra internacional.

Esta situación se puede ver en algunos países como Estados Unidos, en donde si bien es cierto la atención médica que se recibe es ideal, el otro espectro de la situación son precios sumamente caros en donde las personas incluso se ven consumidos en deudas millonarias y duraderas por culpa muchas veces de situaciones de salud que no son tan graves como lo pinta su factura médica. Esta situación provoca que esta población, aunque si bien es cierto cuenta con un gran servicio médico, se vea completamente opacado en caso de no poder tener el alcance monetario para poder cubrir estos gastos.

Debida a esta situación, muchos de las personas residentes de estos países deciden migrar de manera temporal a países como Costa Rica, que no solamente ofrece un gran catálogo de beneficios a nivel turístico sino también a nivel médico. Los precios estandarizados en Costa Rica en cuanto a diferentes procedimientos médicos se adaptan a la situación actual del país, por ello,

cuando estas personas visitan con fines médicos logran encontrar una gran cantidad de procedimientos mucho más baratos de lo que hubieran encontrado en su país de nacimiento.

Si bien es cierto, la competitividad es uno de los factores principales en cualquier tipo de negocio o circunstancia del día a día de cualquier individuo, esto con el fin de poder obtener mayores ventajas, beneficios, logros de parte de los interesados. Una empresa o en este caso un país que no sea competitivo se verá impactado bajo una gran cantidad de países en busca de oportunidades de mejora no solamente para el país sino también de manera internacional, con el fin de ir creando una imagen sólida que ayudará de gran forma a largo plazo a los ojos de otras potencias mundiales.

Con el paso de los años, y gracias a la empleabilidad de esta cualidad mencionada anteriormente, Costa Rica se ha posicionado como uno de los mayores líderes en turismo médico a lo largo del mundo y no únicamente por su gran perseverancia en promocionar el ámbito del área de la salud de manera internacional, sino también por ofrecer distintos tipos de ventajas competitivas que lo hace ponerse entre los primeros lugares de mayor relevancia en este ámbito, como las que han sido mencionadas anteriormente.

Los países y empresas que forman parte de este tipo de negocio se ven en la necesidad no solamente de crear y promocionar diferentes soluciones que faciliten y ayuden a la calidad humana del ser humano, sino que también deben de tomar en consideración diferentes aspectos socioeconómicos que pueda llegar a llamar la atención a diferentes poblaciones y nichos; y, con esto, lograr una atracción sencilla y que resulte rentable para estas empresas o países.

### **Estrategias empleadas para el desarrollo**

Como se menciona anteriormente, es importante tomar en consideración que los extranjeros o empresas que desean invertir en el país es porque han realizado la tarea previa de investigar al país en diferentes ámbitos que pueden llegar a ser concernientes en su visita al país, es por este motivo que al pasar de los años y con el aumento de la competitividad del turismo médico alrededor

del mundo, Costa Rica ha tenido que desarrollar estrategias en concreto con el objetivo de no quedarse rezagados en el intento.

Una de estas estrategias empleadas son las certificaciones internacionales que se pueden llegar a conseguir no solamente para los doctores que formen parte de las clínicas y hospitales, sino también, se pueden conseguir diferentes títulos que ratifiquen la seguridad y el profesionalismo que existe en un hospital o en un centro de atención, con el objetivo de brindarle una buena carta de presentación a los extranjeros.

Estas certificaciones internacionales son sumamente relevantes para la promoción de un centro de atención, debido a que esta será la carta de presentación que recibirá el extranjero y que dependerá de lo que venga en esa carta de presentación si el extranjero decide invertir en los servicios que puede llegar a ofrecer esta clínica u hospital y, por ende, generarle un impacto positivo en los ingresos del centro de atención y por consiguiente el país.

Al obtener una certificación internacional se garantiza la calidad de los servicios médicos del hospital, ya que asegurarán de que el centro de atención cumple con los estándares internacionales de calidad y seguridad referente al cuidado médico no solamente del paciente sino también a las instalaciones y las herramientas que se utilicen, este punto es sumamente importante para la creación de un mayor sentido de atractividad para los extranjeros.

Adicionalmente a esto, el hecho de lograr una certificación internacional hará que aumente la credibilidad del hospital, pues estas certificaciones reconocen el compromiso que tenga el centro médico con la excelencia en la atención médica, enfocado siempre en el buen trato que puedan tener sus pacientes en las instalaciones del lugar que se esté obteniendo la certificación internacional

Esta situación hará que, por consiguiente, la atracción de los pacientes sea aún más notoria de lo que sería sin que el hospital o clínica tenga una certificación internacional. Esto se debe a que el extranjero suele buscar centros de atención que posean mayor profesionalismo y seguridad a la

hora de atender, esto hará que se vuelva más competitivo en el mercado internacional y que se denote mayor demanda por parte de los extranjeros.

Hoy en día, dos de las clínicas que han sabido entender y reconocer la importancia que tienen las certificaciones internacionales son el CIMA y el Hospital Clínica Bíblica, que se han puesto la tarea de prepararse al mismo rango de centros de atención internacionales, no solamente con el objetivo de crecer como centro de servicio relacionado al área de la salud, sino también, colocar al país en una situación de gran demanda internacional por la cantidad de ofrecimientos que le brinda a los pacientes.

Al tener una población de visitantes tan marcada esto le ha ayudado al CIMA y diferentes centros hospitalarios como la Clínica Bíblica a certificarse en diferentes aspectos internacionales relacionadas al área de la salud, como por ejemplo la Certificación Internacional JCI que le brinda mayor confianza y seguridad para aquellas personas interesadas en invertir su dinero en estos centros hospitalarios, con el fin de obtener los resultados que desean.

De acuerdo con (Cordero, 2022), director general de la Clínica Bíblica, elabora la importancia de ser certificado por la JCI:

Joint Commission es una entidad no gubernamental domiciliada en Estados Unidos de América que acredita centros de salud alrededor de todo el mundo con los estándares internacionales más selectivos, esto los hace ser un referente que garantiza al paciente un servicio hospitalario de calidad superior.

La certificación de la JCI representa una gran importancia en cuanto al turista que investigue las razones del por qué visitar Costa Rica, según la FADA 2018, indica que al estar certificado: “Orienta todas las fases de la gestión hacia la eficiencia y las mejores prácticas, desde la claridad de las responsabilidades de los líderes hasta los procesos críticos de la gestión de la organización o de la planificación estratégica”. Y en donde adicionalmente a esto, al obtener esta certificación se garantiza la cultura en cuanto a la seguridad del paciente.

El Hospital CIMA es una de estas instituciones que se ha encargado por varios años de recopilar la mayor cantidad de certificaciones y títulos que ofrezcan mayor certeza y confiabilidad en su servicio médico. Esto con el objetivo de poder utilizar diferentes técnicas de mercadotecnia que vendan y ofrezcan servicios de calidad por parte de las instituciones médicas costarricenses y de esta forma poder obtener mayor inversión extranjera.

Adicionalmente a las certificaciones internacionales, la Cámara Costarricense de la Salud ha realizado diferentes estrategias con el objetivo de propagar el potencial médico que tiene Costa Rica a lo largo de diferentes algunas regiones como lo son Estados Unidos y Canadá, que representan el mayor mercado que ingresa al país a realizarse algún tipo de operación, tratamiento o cirugía que requieran.

Unas de estas acciones que se han realizado son las misiones que se han ejecutado en conjunto con algunos socios comerciales donde se han trasladado hacia otros países con el fin de atraer entidades y empresas que representen un interés para el país. Esto ha traído como resultado que se haya puesto en auge las visitas de familiarización que son visitas que realizan los extranjeros al país con el fin de familiarizarse y entender cómo funciona el país en este ámbito.

Las negociaciones con algunas aseguradoras son sumamente importantes, pues establecerán un vínculo sumamente importante entre el cliente y las potenciales clínicas u hospitales que estén dispuestos a brindar los servicios necesarios para cada una de las personas afiliadas a una aseguradora en específico, y que se encargará de ofrecerle a sus afiliados opciones nuevas e innovadoras como realizarse algún tipo de tratamiento en un país que se especializa en este tipo de ámbitos.

Adicionalmente a esto, la tecnología es un ámbito sumamente relevante hoy en día que marca la pauta para una gran cantidad de actividades comerciales que surgen hoy en día, el turismo médico no está exento de estas pautas y, por ende, se utilizan diferentes estrategias tecnológicas comerciales que están encargadas de conseguir nuevos “leads” que se puedan conseguir y asegurarse un cliente nuevo que vaya a invertir sustancialmente en el país

Por medio de Google AdWords, Facebook, Instagram y otras redes sociales de gran impacto, se ha procurado que el país logre venderse como un destino adecuado para el turismo médico, vendiendo una experiencia orgánica y honesta para el cliente final que está consumiendo este tipo de contenido, ya sea por interés, o, por los diferentes algoritmos que desarrollan estas compañías con el objetivo de hacer llegar algunos mensajes.

Aunado a esto, la participación de Costa Rica en eventos de grande escala es sumamente importantes, esto con el objetivo no solamente de posicionarse en el mercado y brindar mayor visibilidad a las empresas y a los extranjeros, sino también, con el objetivo de analizar a la competencia y lograr llevar a cabo diferentes propuestas que pueda equilibrar no solamente el nivel del juego sino también el desarrollo de esta área en el país.

Una de las participaciones que puede llegar a servir como ejemplo es el “International Living”, que se basa en una empresa de medios digitales y publicaciones que se enfoca en la vida y la jubilación en el extranjero. Esta empresa por lo general se encarga de publicar guías y recursos para brindar un soporte a todas aquellas personas que desean tomar decisiones informadas sobre los mejores países para la jubilación, además de ofrecer algunos eventos y conferencias en línea y presencial para brindar esta información de manera más directa.

Costa Rica es uno de los países que es propuesto por esta empresa como un lugar perfecto para la jubilación, por medio de sus publicaciones y recursos como una opción viable para ser presentada a cada una de las personas interesadas. El país ha participado en diferentes conferencias internacionales con el objetivo de vender esta imagen como un lugar ideal, esto ayuda al turismo médico ya que se potencia este ámbito y les abre las oportunidades a los extranjeros para invertir en esta área.

Por último, y no menos importante, se han desarrollado diferentes estrategias muy particulares e individuales que buscan atraer a un nicho en específico de personas, como brindando charlas en casas de personas jubiladas en Estados Unidos, por medio de agencias locales que invitan a representantes para estas charlas, o incluso la convocatoria de un grupo de personas en específico con el objetivo de poder atraer mercados nuevos y atractivos para la inversión al país.

Como se puede observar, la Cámara Costarricense de la Salud, en conjunto con el trabajo de otras organizaciones mencionadas anteriormente, se han encargado de desarrollar diferentes estrategias y promociones que abra las puertas a extranjeros que desean invertir en el país, por medio de alternativas no convencionales, pero sumamente efectivas para atraer al público meta deseado y lograr su inversión en el país.

### **Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica**

A lo largo de los años, con el crecimiento del turismo médico costarricense, se ha hecho necesario desarrollar diferentes tipos de estrategias y algunas acciones que promuevan y propulsen el desarrollo del turismo médico en Costa Rica, y, como se ha mencionado en textos anteriores, se ha podido ver de manera clara que la Cámara Costarricense de la Salud en conjunto con otras organizaciones a nivel privado, en conjunto con hospitales y clínicas, se han encargado de desarrollar diferentes negociaciones y propuestas que ataquen de manera directa la necesidad de que se propulse el turismo médico en Costa Rica.

Sin embargo, a pesar del crecimiento que ha tenido el turismo médico costarricense a lo largo de los años, el país aún se ve en la necesidad de poder explotar este recurso de una manera más eficaz y eficiente, si bien es cierto, el turismo en Costa Rica es un ingreso sumamente importante, esto se puede ver ejemplificado el impacto negativo que tuvo el cierre de fronteras para el país producto del COVID 19, y en su contraparte, la apertura que se ha venido dando y el impacto positivo que ha venido generando para el país.

Al haber un cierre de las fronteras, esto propició que no hubiera turismo en el país, y, por ende, económicamente se viera severamente impactado del país aparte de otras implicaciones que tuvo la pandemia del COVID 19. En este 2023, se comienza esta apertura de las fronteras de una manera más normalizada después de 2 años pandémicos y, en consecuencia se puede observar el antes y el después de una economía costarricense que si bien es cierto siempre ha estado afectada por diferentes decisiones pero que sin duda alguna la pandemia afectó de una manera sustancial

Adicionalmente a esto, la pandemia afectó el turismo médico no solamente en el desarrollo de esta actividad diaria, sino también, en la creación de nuevas estrategias y planes de acción para la mejora de este. Uno de los ejemplos de esta situación, es que a partir del 2018 un conjunto de

diputados de la Asamblea Legislativa se encargan de crear un proyecto de ley con el fin de poder potenciar y explotar el turismo médico en Costa Rica, sin saber que esta pandemia afectaría de manera considerable este proyecto.

A partir del 27 de noviembre del 2018, se presenta el Proyecto de Ley Para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica, con el objetivo de impactar positivamente el turismo médico costarricense. Sin embargo, después de la aprobación del segundo debate en cuanto a la validación del proyecto de ley, el país se encontraba en un ambiente aún impactado por la pandemia, y con pocas opciones para poder poner este trabajo en acción.

El objetivo principal de esta ley es poder establecer un marco regulatorio que no ha existido en años anteriores en el país, en donde una de sus tantas metas se basa en incentivar los servicios de turismo médico en Costa Rica, y claramente seguir trabajando bajo la misma línea que se ha hecho hasta el momento, ya que ha generado un impacto muy positivo para el país y un crecimiento bastante grande en el ámbito, este proyecto de ley se basa también en reconocer las habilidades y los puntos fuertes que tiene se han desarrollado a lo largo de los años, y que han mantenido al hilo este ámbito.

Esta ley reconoce la importancia que tiene la llegada de los extranjeros al país, ya que invierten una gran cantidad de dinero en lo que es alojamiento, restaurantes, transportación y otro tipo de recursos, que, si se le suma al turismo médico que realiza el paciente, se puede ver sumamente impacto estado de manera positiva en el crecimiento de esta área, por ello este proyecto de ley trata de potencializar estos recursos por medio de diferentes estrategias.

El proyecto de ley aboga por los recursos tecnológicos con los que cuenta el país, el aprovechamiento de la tecnología es un ámbito que hoy en día es sumamente importante, no solamente para la comunicación interpersonal, sino también, a nivel de negocios es importante desarrollar o contar con recursos efectivos, con el fin de hacer llegar el producto o el servicio a más personas, e incluso a una población de personas que desconozcan los ofrecimientos que brinda Costa Rica en este ámbito.

Aunado a esto, se reconoce la importancia de la acreditación de servicios médicos mediante las certificaciones internacionales, ámbito que se mencionan anteriormente el escrito, y que destaca

la importancia que estas certificaciones generan a nivel de exhibición al extranjero una carta de presentación, esta carta de presentación, le brindará mayor seguridad mayor confiabilidad a la hora de que un turista decida invertir en servicios de salud en el país.

Otro de los aspectos que se promueven en el proyecto de ley, es el encadenamiento de servicios a nivel nacional, con la colaboración de médicos, hospitales, hoteles, y transportistas que logren trabajar bajo una misma cadena de funcionamiento, y que uno impacte al otro de manera directa. Esto se puede ejemplificar, en el momento que un extranjero decida invertir en servicios de salud en Costa Rica, ya que, por lo general, este tipo de personas viene algunos días antes e invierte en el entretenimiento, wellness u otras áreas afines. Y posteriormente al área médica, que es el objetivo principal al que visitan el país.

Por tanto, este proyecto de ley trata de que todas estas entidades que por lo general trabajan de manera individual puedan unificarse y trabajar de una manera más unitaria, con el objetivo de poder brindarle un mejor servicio al extranjero y por ende atraer una mayor cantidad de extranjeros el país, debido a la facilidad que tendría el extranjero a la hora de acceder cualquiera de estos recursos necesarios para su estadía en el país.

Adicionalmente, el turismo médico se ha visto impactado debido a que no ha habido una política pública definida ni diversificada con la meta de promover el turismo médico, es por eso por lo que el proyecto de ley no solamente plantea nuevas iniciativas, sino que también se adhiere al papel que ha tenido diferentes organizaciones a lo largo de los años, y que hoy por hoy han propiciado el crecimiento del turismo médico a pesar de que no ha tenido mayor aporte del sector público en el ámbito.

Otra de las propuestas que genera este proyecto de ley es poder crear una comisión interinstitucional que se encargue de plantear una política estratégica que se encargue básicamente de organizar el turismo médico en Costa Rica, y con el fin de que esta comisión interinstitucional pueda formular soluciones eficientes y eficaces a problemas que existen hoy en día e incluso necesidades que han surgido a lo largo de los años por la incorporación de las pandemias al estilo de vida de la población.

Según (Mora C. C., 2018), detalla lo siguiente sobre la integración de la comisión interinstitucional

- El ministro de Comercio Exterior (COMEX).
- El presidente ejecutivo del ICT o su representante.
- El ministro de Salud o su representante.
- Un representante del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Un representante de La Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica. (PROCOMER).
- Un representante de la Coalición Costarricense de Iniciativas para el Desarrollo (CINDE).
- Un representante de La Cámara Costarricense de la Salud.
- Un representante del Colegio de Médicos de Costa Rica.
- Un representante de Cámara Nacional de Turismo. (CANATUR).

En caso de desarrollarse esta comisión de la manera más certera posible, esto impactará de manera muy positiva al país, debido a que se organizará sustancialmente el turismo médico en Costa Rica, ya que se van a desarrollar diferentes estrategias y acciones con el objetivo de promocionar el turismo y, adicionalmente a esto, se va a lograr mantener la posición de Costa Rica en el ámbito del turismo médico e incluso potencializarlo a niveles mayores de los que se encuentra hoy en día.

Esta comisión interinstitucional va a ser el órgano responsable de desarrollar este tipo de estrategias y políticas para la atracción de inversiones y la promoción de los servicios médicos en Costa Rica, adicionalmente a esto, están encargados también de diseñar programas de apoyo y estímulo para pequeñas medianas y grandes empresas que están interesadas en el turismo médico en Costa Rica que también ha sido una estrategia que se ha desarrollado a lo largo de los años por medio de la Promotora de Comercio Exterior.

El hecho de proporcionar un espacio y poder brindarle mayor crecimiento a todas aquellas pequeñas y medianas empresas que quieran introducirse en este ámbito es sumamente positivo para el país, debido a que no solamente generará empleo a todas aquellas personas que desean aventurarse en este ámbito, sino también, expondrá al país en la creación de empresas en este ámbito, que pueden llegar a tomarse en cuenta en aspectos internacionales que puedan vender al país en el sector del turismo.

El impacto que tendría el proyecto de ley 21140 en Costa Rica sería sumamente grande, ya que no solamente esta comisión realizará estrategias que se van a desarrollar el crecimiento de este, sino que también, va a crear una mayor cantidad de empleos en el país, debido a la creación de PYME, y generación de profesionales capacitados que obtengan mayor demanda por los conocimientos que puedan llegar a obtener en temas relacionados con el área de la salud.

Adicionalmente a esto, si se trabaja un encadenamiento productivo entre las diferentes entidades que participan durante el transcurso de la visita de los extranjeros a Costa Rica, quiere decir que se generará una mayor una mayor demanda dentro de las áreas impactadas, ya que se le pueden ofrecer paquetes al extranjero en donde reciban alojamiento, tratamientos médicos, alimentación y entretenimiento dentro de un mismo paquete, generando más comodidad al extranjero.

De trabajarse este encadenamiento de la mejor forma posible, habrá una mayor demanda del servicio y, por ende, va a existir una mayor exigencia de las personas que trabajan en los diferentes puestos que ofrecen estos paquetes. Esto garantizará, no solamente solventar toda esa demanda que está recibiendo el país, sino también, garantizarle una experiencia positiva para los extranjeros que visitan el país con fines médicos.

Sin embargo, después de la aprobación del proyecto de ley, existen algunas áreas de mejora que se deben de solventar con el objetivo de que el proyecto de ley pueda trabajarse de la mejor forma posible. Esto se da ya que, si bien es cierto, el proyecto de ley ha sido aprobada desde el 17 de octubre del 2022, pero no se le han destinado los recursos con los cuales comenzará a trabajar la comisión interinstitucional, y por ende las estrategias que surgirán a partir de esta.

Según (La Republica , 2023), en una entrevista al diputado del Frente Amplio Jonathan Acuña, indica lo siguiente sobre la gestión de recursos de la comisión interinstitucional:

El turismo de salud promocionará el empleo en el país, cada visitante por un tratamiento médico gasta alrededor de entre \$7 y \$10 mil, sin contar lo que gastan sus acompañantes, sin embargo, aquí no hay ninguna fuente de recursos frescos para el funcionamiento de esta comisión.

Según lo mencionado anteriormente, el proyecto de ley no se ha logrado poner en práctica, debido a la falta de recursos y algunos otros tópicos importantes a la hora de desarrollar este proyecto, sin embargo, queda claro que el proyecto de ley propuesto en el 2018 generará un impacto sumamente positivo no solamente para el extranjero que está dispuesto a invertir en los recursos que ofrece Costa Rica, sino también, un impacto a nivel nacional con la generación de oportunidades y la mejora constante del servicio que brinda el país.

### **Promoción del Turismo Médico en Costa Rica**

Cómo se menciona anteriormente, el turismo médico ha sido un tema que ha venido en auge en los últimos años. Se ha descubierto que el potencial que tiene esta actividad en el país es sumamente importante y beneficiosa para el crecimiento económico del país sin embargo, la promoción del turismo médico en Costa Rica ha sido un tema que no se ha llevado de la mejor forma posible, esto quiere decir que a lo largo de los años la promoción de esta área ha sido encargada meramente por el área privada del país omitiendo la participación por parte del gobierno de la República.

Este tema es de gran relevancia a la hora de investigar sobre el tema, debido a que diferentes países a lo largo del mundo desarrollan diferentes estrategias que van de la mano del gobierno de su respectiva nación, con la finalidad de poder potenciar el turismo médico y sus implicaciones. Adicionalmente a esto, si se desarrollan buenas estrategias para trabajar en este ámbito se logrará al público meta designado y por ende generando mayor cantidad de ingresos para el país.

La promoción efectiva de un producto o servicio varía dependiendo de lo que se quiera comercializar o posicionar en el mercado, es por este motivo que el turismo médico debe ser desarrollado por medio de diferentes estrategias y planes de acción que potencialicen el impacto y el alcance que puede llegar a tener esta área en los diferentes países a lo largo del mundo que estén interesados en invertir en el país y, por ende, generarle un impacto económico sumamente positivo al país y al crecimiento de este.

Es por este motivo que cada uno de los miembros, organizaciones, hospitales, y clínicas que están involucrados con el turismo médico en Costa Rica han tenido que diversificar la manera en que llegan este servicio a los extranjeros, con la finalidad de que puedan invertir en sus hospitales y clínicas. Esta situación se ha dado producto de la poca inherencia por parte del gobierno y sus organizaciones afiliadas.

Cada uno de los hospitales y clínicas que están a favor del turismo médico costarricense se han encargado a lo largo de los años de poder potencializar este recurso tan valioso, es por eso que, las clínicas y los hospitales se han tomado la tarea de conseguir certificaciones internacionales que no solamente potencien la cantidad de clientes que reciben, sino también, lograr vender una carta de presentación más efectiva a todo aquel extranjero que esté interesado en venir a invertir en el país en cuanto al turismo médico.

La oferta que se le brinda a los extranjeros por parte del costarricense, es invertir en un lugar que ofrece bajos costos, alta seguridad, y una gran cantidad de profesionales que no solamente tienen la oportunidad de hablar el mismo idioma que los extranjeros, sino también, de realizar operaciones exitosas con los resultados deseados por parte del paciente, adicionalmente a esto, se le añade un paquete de experiencias post operatoria que permita una recuperación exitosa por parte del visitante.

En consecuencia, Costa Rica es uno de los países que no solamente se encarga de ofrecer el paquete del turismo médico de manera individual como lo hacen en otros países, sino que, también ofrece una ventaja competitiva que es el ofrecimiento de alojamiento en playas, montañas,

con acceso a restaurantes de calidad y opciones atractivas para que el turista médico no solamente se focalice en invertir en el área de salud sino también, tenga la posibilidad de extender su visita en diferentes partes del país.

A lo largo de los años, la Cámara Costarricense de la Salud y diferentes organizaciones involucradas en el turismo médico costarricense, han intentado obtener la participación del gobierno en este ámbito, con el objetivo no solamente de poder trabajar en conjunto bajo una misma organización y así de esta forma proyectar planes más efectivos, sino también, organizar de una manera más eficaz y eficiente el funcionamiento que tiene este ámbito en el país.

Uno de los temas que genera una gran confusión es entender en quien recae la responsabilidad de promocionar el turismo médico en Costa Rica, ya que existen una considerable cantidad de organizaciones que se encargan de vender al país como un destino turístico o de inversión atractivo para los extranjeros. Uno de los ejemplos de este tipo de empresas es PROCOMER.

## **PROCOMER**

PROCOMER hoy en día es una entidad que ha fungido desde hace varios años en el país y que ha causado un impacto sumamente positivo en cuanto al trabajo que hacen, según (ITC, 2018) indica lo siguiente sobre esta organización:

La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) es una entidad pública de carácter no estatal, que tiene a su cargo la promoción de las exportaciones costarricenses.

Desde su creación en 1996, se ha encargado de liderar diferentes proyectos que se encargan de potenciar a Costa Rica como un país ideal a la hora de entablar negociaciones comerciales y, adicionalmente a esto, se responsabiliza y funge un rol de apoyo sobre todas pequeñas y medianas empresas que desean internacionalizarse y que no necesariamente poseen los pasos o requisitos necesarios para que esto suceda.

En cuanto al turismo médico, hoy en día existe un área gris en la que se cree que PROCOMER es la entidad u organización encargada de promover el turismo médico en Costa Rica. Gracias a su influencia en muchos proyectos de esta índole y también la falta de estandarización sobre este tema por parte del país, muchas veces se culpabiliza a esta institución por la falta de promoción que se la hace a la nación en cuanto el área de salud; sin embargo, esta no es una tarea de la cual estén directamente encargados.

No obstante, aunque PROCOMER no sea la institución que está directamente encargada de promocionar el turismo médico a nivel internacional, si tienen gran inherencia a la hora de apoyar a todos aquellos emprendedores que desean involucrarse en esta área. Ya sea capacitarse en el área o inicializar operaciones en otras partes del mundo enfocadas directamente al turismo médico.

Por ejemplo, la Promotora de Comercio Exterior se estableció una alianza comercial con el gobierno de Canadá, en donde el acuerdo está directamente relacionado en realizar un programa que capacite a las PYMES en planes de como internacionalizar sus productos y sus empresas y adicionalmente a eso en como garantizar un buen mercadeo dependiendo del público meta en el que la empresa se quiera enfocar. Adicionalmente a esto, según la (La Nacion, 2017) indica lo siguiente en cuanto a la ayuda de PROCOMER: “

De igual forma, la participación en ferias internacionales como la de Turismo Médico Mundial, en Los Ángeles, Estados Unidos, termina de completar la apuesta en promoción comercial”.

Es por este motivo que se debe de tener muy presente cuales son los entes que se encargan de promocionar el turismo médico en Costa Rica, y cuáles son aquellos que presentan algún tipo de apoyo más no son los responsables directos de apoyar el país en esta área. La labor de PROCOMER en cuanto a este ámbito ha sido sumamente fructífero para todas aquellas personas interesadas en esta área.

## **Esencial Costa Rica**

A lo largo de los años la relevancia de Esencial Costa Rica ha ido tomando mayor auge en la promoción del turismo médico costarricense, por medio de diferentes estrategias y planes de acción que han brindado un soporte considerable para establecer al país con una imagen sólida y confiable en el área de la salud. Esto lo han conseguido por medio de diferentes estrategias de marketing efectivas, y que, gracias a esto, la marca país ha logrado destacar los valores y atributos de Costa Rica, creando un destino atractivo para todos aquellos extranjeros interesados.

No obstante, es importante tomar en consideración el concepto de Esencial Costa Rica, y es por eso que según (Esencial Costa Rica, 2023) detalla lo siguiente sobre la definición de este movimiento: “Es nuestra marca país, la manera en la que Costa Rica se proyecta al mundo promoviendo integralmente el turismo, las inversiones y las exportaciones, de la mano de la cultura e idiosincrasia costarricense” (p. 1).

Esencial Costa Rica ha desempeñado un papel crucial en la promoción de los recursos médicos y tecnológicos del país a nivel internacional. A través de campañas de promoción bien dirigidas y una presencia destacada en ferias y exposiciones internacionales, se ha dado a conocer la oferta médica de Costa Rica. Esto incluye modernas instalaciones médicas equipadas con tecnología de última generación y profesionales altamente calificados. Como resultado, los turistas médicos han reconocido a Costa Rica como un destino atractivo para recibir tratamientos especializados.

Otra contribución importante de Esencial Costa Rica en la promoción del turismo médico es su enfoque en la colaboración público-privada. La marca país ha fomentado la colaboración entre hospitales, clínicas, hoteles y agencias de viajes, entre otros actores clave en la industria. Esta colaboración ha permitido la creación de paquetes turísticos especializados que combinan servicios médicos con experiencias turísticas. Los pacientes extranjeros pueden disfrutar de un tratamiento médico de calidad mientras aprovechan las bellezas naturales y las atracciones turísticas de Costa Rica, lo que aumenta su satisfacción y fidelidad.

Esencial Costa Rica también ha enfatizado la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad social en el turismo médico. La marca país ha promovido prácticas sostenibles en las instalaciones médicas, incentivando la protección del medio ambiente y el desarrollo responsable de la industria. Además, ha fomentado la integración de la comunidad local en el sector, generando beneficios económicos y sociales para las poblaciones cercanas a los destinos turísticos médicos.

### **Inversión Extranjera Directa**

La inversión extranjera directa es un tema de suma importancia para un país como Costa Rica. Conseguir alianzas y cooperación por parte de empresas y de países en diferentes partes del mundo le brinda una mano amiga al país con el objetivo de que pueda utilizar recursos nuevos, innovadores y útiles no solamente para los costarricenses, sino también con el fin de promocionar el mercado costarricense hacia economías internacionales.

Según (COMEX, 2023) indica lo siguiente sobre la importancia de atraer este tipo de actividades al país como un medio de potenciación: "Atraer inversión es una tarea a la que el país asigna máxima prioridad, por su enorme impacto en el desarrollo de la economía nacional" (p.1). Esto indica que, existen diferentes organizaciones a nivel país que se encargan de priorizar actividades de inversión extranjera directa para el beneficio del territorio.

La inversión extranjera directa brinda los recursos necesarios para mejorar la infraestructura médica en Costa Rica. Los flujos de capital provenientes de inversionistas extranjeros permiten la construcción y modernización de hospitales, clínicas y centros médicos especializados. Esto no solo aumenta la capacidad de atención, sino que también contribuye a elevar los estándares de calidad y tecnología disponibles para los pacientes extranjeros. La mejora en la infraestructura médica es un factor clave para atraer a turistas médicos que buscan servicios de salud de alta calidad en un entorno moderno y sofisticado.

La inversión extranjera directa facilita la expansión de los servicios ofrecidos en el sector del turismo médico. Al contar con un mayor flujo de capital, los actores involucrados en la industria

pueden diversificar y ampliar la gama de tratamientos y procedimientos médicos disponibles. Esto incluye la incorporación de especialidades médicas adicionales, la adquisición de equipos de última generación y la contratación de profesionales altamente capacitados. La ampliación de la oferta de servicios médicos permite a Costa Rica posicionarse como un destino integral y competitivo en el turismo médico, atrayendo a pacientes de diversas necesidades y preferencias.

La inversión extranjera directa también desempeña un papel crucial en la promoción del destino costarricense a nivel internacional. Los flujos de capital provenientes de inversionistas extranjeros a menudo están acompañados de estrategias de marketing y promoción. Estas iniciativas contribuyen a dar a conocer la oferta médica de Costa Rica en mercados extranjeros clave, resaltando las ventajas competitivas del país en términos de calidad, costo y accesibilidad.

### **Cámara Costarricense de la Salud**

La Cámara Costarricense de la Salud es una entidad que ha sido recientemente creada con diferentes tareas y responsabilidades, según (Camara Costarricense de la Salud, 2022) indican lo siguiente sobre su rol en el país:

La Cámara Costarricense de la Salud es la organización privada que promueve, a través de sus asociados, el desarrollo responsable del sector salud, fundamentado en el bienestar de la persona. Su visión es la de ser el interlocutor reconocido que promueva activamente el desarrollo y la transformación del ecosistema de salud en Costa Rica.

Hace algunos años, con anterioridad a la creación de esta organización existía PROMED, la cual se regía bajo los mismos fundamentos y objetivos sin embargo, con algunos estatutos y diferencias entre estas dos organizaciones. Por esta razón, que se decide disolver el Consejo para la Promoción Internacional de la Medicina y se crea la Cámara Costarricense de la Salud, enfocado en la misma área que esta antigua organización.

Esta organización nace con los objetivos de lograr ofrecer respuestas y alternativas más eficaces y eficiente a diversas necesidades que nacen del turismo médico, como por ejemplo la atracción de clientela o de pacientes internacionales y también de otras áreas que involucran el turismo médico como la educación médica, estudios clínicos y una gran gama de posibilidades que se pueden abrir dependiendo del trabajo que se busque.

Si bien es cierto, esta organización ha tratado de posicionar y mantener a Costa Rica como una de las 5 potencias de turismo médico a nivel mundial, sin embargo, con el impacto del COVID 19 los ingresos y los planes de acción que se tenían establecidos a lo largo de ese período se vio severamente afectado producto de la pandemia, hoy en día la organización sigue recuperándose de manera gradual y siguen desarrollando algunos proyectos con el objetivo de seguir potenciando a Costa Rica.

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **Enfoque Cualitativo**

Para Hernández *et.al* (2018), la investigación cualitativa estudia:

(...) fenómenos de manera sistémica. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltrear” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y los resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. (p. 7)

A lo citado Hernández *et.al* (2018) agregan: “(...) se plantea un problema de investigación (...). Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio.” (p. 7)

De igual forma los autores Hernández *et. al* (2018) sostienen que:

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (pp. 7-8)

Según lo mencionado anteriormente, las investigaciones con un enfoque cualitativo presentan una posibilidad sumamente amplia de lograr recabar una gran cantidad de información, gracias a esto, se conseguirán datos que expresan de la manera más clara y concisa posible la perspectiva que tiene una cierta cantidad de personas escogidas para la investigación, esto con el objetivo de lograr visualizar las diferentes aristas que son mencionadas según las personas que brinden la información y, por ende, analizar para conllevar la investigación de la mejor forma posible.

### **Diseño: Fenomenología Empírica**

Su propósito es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Se obtiene la perspectiva de los participantes. Se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante determinado fenómeno: sentimientos, emociones, etc. El investigador trabaja directamente con los participantes y la esencia de la experiencia compartida.

También se apoya en la temporalidad (tiempo vivido), espacialidad (espacio vivido), corporalidad (cuerpo vivido) y la relacionalidad o la comunidad (relación humana vivida). Este tipo de diseño será sumamente importante para la investigación debido a que permitirá que los datos que surjan sean sumamente beneficiosos para el desarrollo del tema y el análisis de este proyecto.

### **Población y Muestra**

#### **Población.**

Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar, tiempo y accesibilidad, para esto se debe delimitar la unidad a estudiar) (conjunto finito o infinito

con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio).

Adicionalmente a esto, es sumamente importante verificar las características en común que se tengan con respecto a la población y, que de esta forma, esté relacionada de manera intrínseca al tema de la investigación, con el objetivo de que la totalidad de las unidades de población puedan nutrir la mayor cantidad de datos certeros y confiables en el proceso de la recolección de la información.

### **Muestra.**

La muestra es un subgrupo de la población o universo que interesa al investigador, y será de quienes se obtendrá la información y deberá ser una muestra probabilística o no probabilística, representativa de la población (dependiendo del enfoque y diseño de la investigación). Primeramente, se debe hacer la elección del objeto de estudio con el objetivo de que se pueda extraer la muestra correcta.

Como se menciona anteriormente, la elección de la muestra correcta es sumamente importante debido a que gracias a la información que sea brindada por este grupo de personas la investigación podrá enrumbarse en un curso positivo para la recolección y análisis de los datos que sean obtenidos por parte de este grupo selecto de personas, y con esta información a mano se podrán dar respuestas más acertadas a preguntas realizadas a lo largo del escrito.

### **MUESTRA CUALITATIVA**

El tamaño de la muestra o números de casos o unidades de muestreo se define a partir de: naturaleza del fenómeno, capacidad operativa de recolección y análisis, entendimiento del fenómeno, saturación de categorías.

La muestra se determina durante o después de los primeros ajustes de la investigación, es tentativa y se puede ajustar en cualquier momento, no es probabilística, no busca generalizar resultados sino profundizar en el fenómeno que se estudia. No es necesario que sea representativa de la población. En ocasiones, una misma investigación cualitativa requiere de muestreo mixto o combinación de muestreos (si el diseño así lo requiere). Los tipos de muestra son:

- ✓ Voluntarios (ciencias sociales y médicas)
- ✓ Expertos (exploratorias para generar hipótesis)
- ✓ Casos-tipo (riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización)
- ✓ Por cuotas (estudios de opinión y mercadotecnia)
- ✓ Diversas o de máxima variación. (mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien documentar la diversidad de casos para localizar diferencias y coincidencias, patrones, particularidades)
- ✓ Homogéneas (las unidades tienen un mismo perfil o características o comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social).
- ✓ En cadena o por redes (participantes clave y conocidos o quienes pueden aportar datos relevantes)
- ✓ De casos extremos (evaluar características, grupos o situaciones alejadas de la normalidad o de prototipos).
- ✓ Por oportunidad (casos que se presentan de manera fortuita)
- ✓ Teóricas o conceptuales (cuando el investigador necesita entender un concepto o teoría puede muestrear casos que le sirvan para este fin)
- ✓ Confirmativas (la intención es sumar nuevos casos cuando en los ya analizados se presenta alguna controversia o resultados diferentes)
- ✓ De casos importantes o críticos (casos del ambiente que no deben quedar por fuera)

**Tabla 1: Muestra**

# Entrevistado	Puesto	Razón
No 1	Ejecutivo de negocios	Experto en impacto económico del turismo
No 2	Experto en turismo médico	Experto en analizar el turismo médico
No 3	Experto en el área de salud	Conocimiento actividades médicas
No 4	Experto en el área de salud	Experto en temas de la salud
No 5	Experto en el área de salud	Experto en temas de la salud
No 6	Gerente General área de salud	Trabajador en el área del turismo
No 7	Experto en industria médica	Conocedor en el área médica del turismo
No 8	Experto en promoción	Conocedor en el área médica del turismo
No 9	Diputado de la República	Promotor del turismo medico
No 10	Diputado de la República	Promotor del turismo medico

Nota: Fonseca, 2023

### **Unidades de Análisis**

Las unidades de análisis generan las categorías pertinentes para el planteamiento del problema y explicar el fenómeno en estudio, pero, también puede surgir paulatinamente y deben ser relevantes:

1. El investigador revisa todo el material (conjunto de datos).
2. Se identifica un tipo de segmento para ser caracterizado como unidad constante).
3. Codificar para determinar pertinencia: codificación abierta (comparar unidades de análisis para determinar categorías relevantes para el planteamiento del problema).
4. El investigador puede mantener o cambiar la unidad.
5. UNIDAD – CATEGORÍA – CODIFICACIÓN (todas relacionadas unas con otras).
6. Categorías de análisis: técnicas para generarlas:

- a) **AGRUPAMIENTO:** anotar temáticas vinculados al planteamiento, señalar cuáles son comunes (se repiten una y otra vez) y por último se agrupan.
  
- b) **TÉCNICAS DE ESCRUTINIO:**
  - i. **REPETICIONES:** la más fácil para identificar categorías
  - ii. **CONCEPTOS LOCALES** o usados frecuentemente en el contexto del estudio (expresiones reveladoras propias del ambiente al que pertenece el colaborador).
  - iii. **METÁFORAS Y ANALOGÍAS** (ayuda a localizar categorías con significado).
  - iv. **TRANSICIONES:** cambios que ocurren de manera natural en conversaciones e interacciones).
  - v. **SIMILITUDES Y DIFERENCIAS** (del lenguaje verbal y no verbal).
  - vi. **CONECTORES LINGÜÍSTICOS Y ADVERBIOS, PRONOMBRES O SIMILARES** (grupos de palabras y términos que las conectan).
  - vii. **DATOS PERDIDOS O NO REVELADOS** (preguntarse qué falta o perdido).
  - viii. **MATERIAL VINCULADO A LA TEORÍA** (se examina el ambiente o contexto, las perspectivas de los participantes y sus percepciones y lo que piensan de otras personas, entre otros. Relación entre las categorías y las preguntas de investigación y también buscar nuevas perspectivas).

### CUADRO DE UNIDADES

OBJETIVO	UNIDAD	Categorías	DEF. CONCEPTUAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
<p>Determinar las estrategias de promoción empleadas por los entes y organizaciones relacionados al turismo médico en Costa Rica durante el período 2022 al primer cuatrimestre del 2023.</p>	<p>Estrategias de Promoción</p>	<p>Funcionamiento del Turismo Médico.</p> <p>Alianzas Internacionales.</p> <p>Entes participantes.</p> <p>Certificaciones Internacionales.</p> <p>Misiones Comerciales</p> <p>Mercados Meta del Turismo Médico</p>	<p>(RAE) Arte para dirigir un asunto.</p>	<p>Preguntas de la 1 a la 4.</p>
<p>Indagar sobre los posibles efectos que tiene la aprobación del Proyecto de Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica.</p>	<p>Posibles efectos</p>	<p>Valor agregado del proyecto de ley.</p> <p>Apoyo del Gobierno al turismo médico.</p> <p>Estrategias de promoción por utilizar.</p> <p>Cambios del esquema actual</p>	<p>(RAE) Efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc.</p>	<p>Preguntas de la 5 a la 8.</p>

OBJETIVO	UNIDAD	Categorías	DEF. CONCEPTUAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
		<p>en el turismo médico.</p> <p>Inversión Extranjera Directa.</p> <p>Estandarización del turismo médico costarricense.</p>		
<p>Encontrar el factor diferenciador de los tratamientos médicos ofrecidos en Costa Rica y su competitividad en el mercado del turismo médico.</p>	<p>Factor diferenciador</p>	<p>Competencia Internacional.</p> <p>Valor agregado de Costa Rica.</p> <p>Tratamientos Populares.</p> <p>Especialización de la población costarricense.</p> <p>Crecimiento Acelerado.</p> <p>Esencial Costa Rica.</p>	<p>(RAE) Que hace diferencia</p>	<p>Preguntas de la 9 a la 11.</p>

## Instrumento

**CONFIABILIDAD** – aplicación repetida al mismo individuo, produce resultados iguales.

**VALIDEZ - medición** con exactitud de la variable.

- ✓ Validez de contenido (se mide la amplitud del contenido de la variable a medir).
- ✓ Validez de criterio (comparar resultados con otro criterio externo que busca medir lo mismo)
- ✓ Validez de constructo (que tan bien un instrumento representa y mide un concepto teórico)

Factores que pueden afectar la confiabilidad y la validez: la improvisación y aplicar instrumentos desarrollados en el extranjero que no han sido validados en el contexto.

**OBJETIVIDAD** – es el grado en que el instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan. La objetividad se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento (mismas instrucciones y mismas condiciones).

## INSTRUMENTOS CUALITATIVOS

**ENTREVISTAS** (es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra (entrevistador-entrevistado)

- **Estructuradas** (siguiendo una guía de preguntas específicas)
- **Semiestructuradas** (guía de asuntos o preguntas, pero hay libertad de agregar preguntas adicionales)
- **No estructuradas o abiertas** (guía general de contenido y el entrevistador tiene la libertad de ser flexible en la administración)
  - **ELEMENTOS PARA COMPRENDER LA ENTREVISTA CUALITATIVA.**
    1. **MUNDO DE LA VIDA** (es la vida de la persona y su relación con la propia vida)
    2. **SIGNIFICADO** (descubrir e interpretar el significado de los temas centrales del mundo del entrevistado)

3. **CUALIDAD** (conocer lo expresado en un lenguaje común y corriente y no busca cuantificar)
  4. **DESCRIPCIÓN** (descripciones relevantes de la vida de las personas)
  5. **ESPECIFICIDAD** (situaciones específicas y no opiniones generales)
  6. **INGENUIDAD PROPOSITIVA** (el entrevistador mantiene apertura plena a cualquier fenómeno inesperado o nuevo, en vez de anteponer ideas y conceptos preconcebidos)
  7. **FOCALIZACIÓN** (centrarse en determinados temas, no está estrictamente estructurada con preguntas estandarizadas, pero tampoco totalmente desestructurada)
  8. **AMBIGÜEDAD** (las expresiones de las personas a veces pueden ser ambiguas, reflejando así las contradicciones con las que vive una persona en su mundo)
  9. **CAMBIO** (el proceso de ser entrevistado puede producir introspección por lo que en el proceso se puede cambiar descripciones o significados de cierto tema)
  10. **SENSIBILIDAD** (diferentes entrevistadores propician diferentes respuestas sobre determinados temas, dependiendo de su sensibilidad)
  11. **SITUACIÓN INTERPERSONAL** (el conocimiento se producirá a partir de la interacción personal durante la entrevista)
  12. **EXPERIENCIA POSITIVA** (se pueden obtener visiones nuevas)
- **PLANEACIÓN DE UNA ENTREVISTA**
1. **SELECCIÓN DEL TEMA** (clarificación conceptual y análisis teórico del tema que se investigará)
  2. **DISEÑO** (uno de los siete)
  3. **ENTREVISTA** (una guía y actitud reflexiva ante el conocimiento)
  4. **TRANSCRIPCIÓN** (el material obtenido implica convertirlo en material escrito)
  5. **ANÁLISIS** (se requiere decidir sobre la base de las preguntas y de los objetivos del estudio, cuál paradigma interpretativo será el más adecuado)
  6. **VERIFICACIÓN** (confiabilidad y validez, consistencia de los resultados)
  7. **PREPARACIÓN DEL INFORME** (consistencia en los criterios científicos y éticos de la investigación. Requiere una redacción que facilite su lectura)

## **Proceso de Recolección de Datos**

Durante la investigación se plantearon algunos objetivos que delimitarían el rango de investigación de los temas por analizar, este planteamiento previamente mencionado, ayudó de manera positiva a poder enfocar de manera más específica los temas con mayor relevancia para la investigación y el análisis de los datos que serán obtenidos según las diferentes secciones en el escrito.

Posteriormente, estos objetivos fueron sometidos a las Unidades de Análisis, que permiten a la investigación centrarse en los objetos de estudio más importantes del tema, no solamente con el objetivo de no divagar en los diferentes tópicos que existen, sino también, lograr conseguir información certera y precisa sobre el tema del estudio, es por este motivo que se realiza una serie de preguntas que serán aplicadas a una muestra proveniente de una población, con el objetivo de lograr recabar la mayor información posible.

Adicionalmente a la creación y aplicación de estas preguntas, se codificará la información de tal manera que se pueda extraer las secciones más relevantes de cada pregunta, con el fin de que a lo largo del análisis de las respuestas puedan irse respondiendo de manera gradual las preguntas realizadas a lo largo del escrito, en concreto a los objetivos planteados desde el inicio de la investigación.

Las respuestas que serán obtenidas gracias a su aplicación y codificación estarán planteadas en el análisis de resultados, el cual detallará de manera específica las respuestas más relevantes de cada uno de los entrevistados y, por ende, la generación de recomendaciones y conclusiones que le brindarán al escrito un cierre según lo conseguido a lo largo de la investigación y sus diferentes secciones que lo conforman.

## **Fuentes de Información**

### **Fuente primaria**

Las fuentes primarias en relación con documentos de investigación se pueden detallar como registro original que proporciona información útil no solamente para el investigador sino también para el tema que se esté desarrollando y que se desee ampliar. La obtención de fuentes primarias en una investigación es sumamente relevante ya que la información que se logre recabar será directa y concreta, lo cual será de gran valor para el desarrollo de la investigación.

En el caso de la presente investigación, se recopilarán las fuentes primarias utilizando el método de la entrevista dirigida a expertos y analistas del área del turismo médico costarricense, con el objetivo no solamente de lograr responder a los objetivos y a la pregunta de investigación, sino también, lograr encontrar la información más confiable y segura que le brinde al documento mayor respaldo y apoyo a la información que se logre demostrar.

### **Fuente secundaria**

En cuanto a las fuentes secundarias de una investigación, se puede detallar que la información recopilada será a partir de otros documentos originales que se encargan de explicar el tema, esto quiere decir que las fuentes secundarias son creaciones posteriores al evento como tal, y pueden resultar de gran utilidad debido a que le brindará a la investigación una perspectiva general sobre el tema e incluso interpretaciones que puedan llegar a ser de gran ayuda para el desarrollo de este.

A lo largo del desarrollo del escrito, se utilizarán diferentes fuentes secundarias que promoverán el desarrollo y el conocimiento sobre el tema, esto con el objetivo de que adicionalmente a las fuentes primarias mencionadas anteriormente, también se logre documentar la información existente de otros medios que se han encargado de publicar información relevante sobre el Valor Agregado del Turismo Médico en Costa Rica del 2022 al primer cuatrimestre del 2023.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se detallará todas y cada una de las respuestas que fueron obtenidas a lo largo del proceso de investigación utilizando como método principal la entrevista, con el objetivo de recabar toda la información necesaria que apoyara de una manera más sólida y argumentada las respuestas a las preguntas cuestionadas a la muestra seleccionada. Esta muestra se relaciona con personas que están intrínsecamente relacionadas al turismo médico costarricense, y que, por ende, poseen la capacidad de poder nutrir la investigación con sus conocimientos.

Posteriormente, se adjunta un recuadro el cual viene detallado con la información de las unidades de la investigación y sus respectivas categorías. Estas unidades fueron recabadas por medio de los objetivos de la presente investigación, mientras que las categorías creadas nacen a partir de las respuestas brindadas por la muestra, y que posibilitará el análisis que da pie a las conclusiones y las recomendaciones para el proyecto en cuestión.

**Tabla: Categorías de la Investigación**

Unidad	Categorías
Estrategias de promoción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Funcionamiento Estratégico del Turismo Médico.</li> <li>2. Alianzas Internacionales.</li> <li>3. Entes Participantes.</li> <li>4. Certificaciones Internacionales.</li> <li>5. Misiones Comerciales.</li> <li>6. Mercados Meta del Turismo Médico</li> </ol>

Posibles efectos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valor agregado del proyecto de ley.</li> <li>2. Apoyo del Gobierno al turismo médico.</li> <li>3. Estrategias de promoción por utilizar.</li> <li>4. Cambios del esquema actual en el turismo médico.</li> <li>5. Inversión Extranjera Directa.</li> <li>6. Estandarización del turismo médico costarricense.</li> </ol>
Factor diferenciador	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia Internacional.</li> <li>2. Valor agregado de Costa Rica.</li> <li>3. Tratamientos Populares.</li> <li>4. Especialización de la población costarricense.</li> <li>5. Crecimiento Acelerado.</li> <li>6. Esencial Costa Rica.</li> </ol>

Nota: Fonseca, 2023.

## **Unidad de Análisis 1: Estrategias de Promoción**

El objetivo de esta unidad de análisis se enfoca específicamente en lograr entender cuáles son aquellas estrategias que se han utilizado a lo largo de los años en cuanto a la potencialización del turismo médico, con el fin de lograr entender cuáles son todos los entes que han participado activamente en lograr posicionar a Costa Rica dentro de los países con mayor atracción de pacientes médicos del mundo. Entendiendo el esfuerzo que se ha realizado a lo largo del tiempo, esto permitirá entender cuáles son las estrategias que se han utilizado de manera actual para el turismo médico, es por esto que esta unidad se divide en las siguientes categorías.

1. Funcionamiento Estratégico del Turismo Médico
2. Alianzas Internacionales
3. Entes participantes.
4. Certificaciones Internacionales.
5. Misiones Comerciales
6. Mercados Meta del Turismo Médico.

### **Categoría 1. Funcionamiento del Turismo Médico.**

#### **Descripción.**

Esta primera categoría surge a raíz de las respuestas de los entrevistados, en donde fundamentan sus respuestas en el funcionamiento y el crecimiento que ha tenido el turismo médico a lo largo de los años, por medio de la participación de diferentes entes y la inherencia que han tenido estas mismas organizaciones a la hora de desarrollar diferentes estrategias y alternativas que proporcionen un crecimiento acelerado y fundamentado en cuanto a las oportunidades que ofrece

el turismo médico costarricense a los pacientes extranjeros. Según lo mencionado anteriormente, se describen las siguientes respuestas por parte de los entrevistados:

*El turismo médico en el país casi que siempre se ha desarrollado desde el sector privado, más que todo en el ámbito de ortodoncia que se han desarrollado diferentes estrategias con el objetivo de atraer a extranjeros con alguna capacidad económica y lograr el objetivo de que se invierta en el país, siempre buscando un servicio de calidad y bajos costos, que son algunas de las estrategias principales que se venden en este ámbito. (Entrevistado 2)*

*Una de las estrategias que se han utilizado es la generación de una serie de estudios en distintos énfasis enfocados en la salud global, esto indica la demanda o lo que dice los mercados internacionales con el objetivo de poder desarrollar propuestas en esa área. (Entrevistado 4)*

*Existe una gran cantidad de potencial en algunos mercados en los cuales se pueden invertir, en algún momento existía mucha resistencia de promocionar el turismo médico por temor a realizar una mal praxis a la hora de promocionar el turismo médico como tal. Sin embargo, si se han trabajado diversos proyectos de manera orgánica a CINDE con el objetivo de poder potencializar este ámbito, algunos de estos son proyectos de base científica, que son algunos programas intermedios para promocionar diferentes servicios de la salud. (Entrevistado 5)*

*Se ha procurado a lo largo de los años lograr vender la calidad de los profesionales y la cercanía que hay con otros países con el objetivo de procurar un viaje cercano, seguro y con una calidad alta a la hora de realizar cualquier tipo de operación médica. (Entrevistado 7)*

*Las primeras estrategias país nace en los años 90 a nivel país, en donde la cancillería comienza a realizar algunas campañas para brindar más apertura en este ámbito. Posteriormente, el gobierno bajo el liderazgo del ex ministro de economía comienza a desarrollar estrategias que lleva a la creación de PROMED. A partir de ahí se comienzan a generar distintas acciones que promocionan el turismo médico y por ende el crecimiento que ha tenido hasta el momento. (Entrevistado 10)*

## **Análisis.**

Según se menciona anteriormente, la especialización que han tenido los profesionales en el ámbito de la salud ha sido un aspecto de suma importancia la hora de vender los servicios de turismo médico a nivel internacional, esto se debe a que existen algunos procedimientos y tratamientos que requieren de un cierto grado de experiencia y de estudio, y que, por ende, este tipo de operaciones generan mayor demanda por parte de los extranjeros, así como el manejo prudente del inglés.

De acuerdo con (Universidad de Costa Rica, 2021), detalla lo siguiente sobre algunos profesionales de la salud que se especializaron en algunas áreas primordiales para la atención de clientes en el país:

En esta ocasión, el nuevo grupo de residentes se estará formando en las 19 áreas de especialización de mayor prioridad a nivel nacional definidas por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Dichas áreas son Medicina Física y Rehabilitación —el cual tiene la cantidad más alta de estudiantes con 12 médicos generales—, Anestesiología y Recuperación con 10 jóvenes y Pediatría con seis.

## **Categoría 2. Alianzas Internacionales**

### **Descripción.**

Esta segunda categoría surge a raíz de las respuestas de los entrevistados, en la cual destacan la importancia de las alianzas internacionales a nivel comercial con el objetivo de lograr crecer en el turismo médico costarricense y, por ende, añadiéndole un valor agregado considerable que pueda marcar la pauta de manera positiva no solamente para la empresa en cuestión, sino también para el desarrollo de esta sección del turismo en el país. Según lo mencionado anteriormente, se describen las siguientes respuestas por parte de los entrevistados:

*Respecto a estrategias impulsadas desde el sector empresarial, hay que tener claro que este es un segmento especializado, que no cualquier médico tiene interés en desarrollarlo, sin embargo,*

*aquel que se atreve a incursionar en este mercado, tiene que buscar alianzas internacionales, comprender la complejidad del funcionamiento y operación de las aseguradoras internacionales, y ajustarse a las tradiciones culturales y lingüísticas de sus clientes, así como contar con altos estándares de atención al paciente y seguimiento post operatorio, además de desarrollar estrategias de promoción y sin duda, obtener certificaciones internacionales y cumplimiento de estándares de calidad, de la mano a precios competitivos que todo en su conjunto, resulten atractivo para atraer ese turista que busca asegurar una estancia y tratamiento de calidad. (Entrevistado 1)*

### **Análisis.**

Según lo respondido por la muestra, con el objetivo de lograr entender el funcionamiento que tiene para ofrecer el valor agregado turismo médico costarricense. se requiere comprender que es esencial desarrollar conexiones no solamente a nivel nacional, sino también de manera internacional, esto con el objetivo de lograr potenciar los recursos que desee dirigir la empresa al marketing internacional para todos aquellos extranjeros enfocados en realizar turismo médico en Costa Rica. Además, a esto, la empresa deberá de tener un entendimiento claro y conciso sobre diferentes aspectos que pueden llegar a marcar la pauta para los pacientes extranjeros.

### **Categoría 3. Entes Participantes.**

#### **Descripción.**

Como tercera categoría, se encuentran las organizaciones participantes, en donde su fuente principal de información son los entrevistados escogidos por medio de la investigación, en donde recalcan la importancia de entender cuales organizaciones participan de manera activa en el turismo medico costarricense, debido a que existe una gran descontextualización sobre las entidades que realmente están a cargo de potenciar este ámbito en el país. Como se menciona anteriormente, la muestra indica lo siguiente:

*Tengo conocimiento que han apoyado e impulsado esta industria instituciones como PROCOMER, CINDE, COMEX, tuve reuniones en su momento respecto a este tema y me quedo clarísimo que conocen y entienden esta industria, tienen estudios de mercado importantísimos, que nos dan cifras y datos que en su momento posibilitaron sustentar la propuesta de ley, y nos reafirma que hay un interés y compromiso a promover con bases técnicas propuestas a futuro para este segmento. (Entrevistado 5)*

*EL ICT ha tenido un enfoque hacia otro tipo de áreas, no tanto al ámbito de la salud, y creo que hay mucho que ellos podrían aportar, sin embargo, PROMED ha sido el ente que más ha trabajado en esta área. (Entrevistado 6)*

*Clínicas y hospitales apoyan el turismo médico, ya que buscan posibles leads para su interés, lo cual genera un impacto positivo no solamente para ellos sino también a nivel país, ya que entre más personas entren mayor ganancia tendrá este ámbito y su crecimiento. A nivel más macro, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto ha brindado apoyo obteniendo embajadas internacionales que apoyan la iniciativa, PROCOMER también ha generado un apoyo al sector por medio de los servicios globales de salud. (Entrevistado 7)*

*Se ha trabajado de una manera más asociativa entre PROCOMER y la Cámara Costarricense de la Salud con el objetivo de poder hacer misiones comerciales, búsqueda de negocios potenciales, ferias internacionales, y agendas de negocios, sin embargo, la Cámara es el punto de referencia en el ámbito de esta actividad. (Entrevistado 8)*

*Se tiene una buena relación con PROMED, sin embargo, CINDE no había tenido ningún tipo de participación con el turismo médico hasta que en el 2019 se firma un acuerdo con el ICT y a partir de ese punto se comienza la promoción de infraestructura turística en turismo. (Entrevistado 9)*

*PROMED, PROCOMER, y en algunas ocasiones COMEX ha interactuado de manera directa con la promoción del turismo médico costarricense, particularmente en la sección de lograr potencializar esta área. Sin embargo, no se ha trabajado de manera oficial, únicamente se brinda el apoyo de estas organizaciones. (Entrevistado 10)*

### **Análisis.**

Según se explica anteriormente, es sumamente importante entender cuáles son todas aquellas entidades que están a cargo de manera directa de potenciar el turismo médico costarricense, esto debido a que debe de existir una visibilidad y una transparencia en cuanto a todos aquellos responsables de realizar las gestiones pertinentes para hacer posible el crecimiento del turismo médico en Costa Rica.

Según (La Republica, 2021), se indica lo siguiente sobre la partición de la Cámara Costarricense de la Salud en el desarrollo de propuestas del turismo médico costarricense.

La Cámara Costarricense de la Salud constituirá el enlace entre distintos actores para acelerar el desarrollo de iniciativas de innovación que beneficien a los pacientes o usuarios tanto del sistema privado como público, pues la intención es que los proyectos lleguen también hasta el seguro social.

### **Categoría 4. Certificaciones Internacionales**

#### **Descripción.**

Como cuarta categoría proveniente de las respuestas obtenidas por el método de entrevista enfocada en las muestras escogidas, sobresale la importancia de las certificaciones internacionales dentro del desarrollo de propuestas de excelencia para el área de salud costarricense, y como estas certificaciones pueden llegar a impactar de manera positiva al desarrollo del turismo médico costarricense. Como se menciona anteriormente, la muestra indica lo siguiente:

*Sin duda alguna, y es un tema fundamental e imprescindible y del cual como país debemos aspirar y alcanzar la estandarización de certificaciones internacionales en todo servicio que sea ofrecido en este segmento. La especialización que requieren los servicios ofrecidos en el turismo medico*

*son la carta de presentación con la cual, validamos la calidad de nuestra oferta y, por ende, mecanismo que determina su respectiva demanda. (Entrevistado 1)*

*Las certificaciones internacionales siempre suman en cuanto a la validación y la confianza que se le da al extranjero, de hecho, hay organizaciones que se han encargado de conseguir estas certificaciones, por ejemplo, hay algunas que se han encargado de certificarse internacionalmente en temas de tratamiento de cáncer, lo cual es muy positivo porque da una buena carta de presentación al paciente extranjero. (Entrevistado 2)*

*Todas las certificaciones internacionales que pueda obtener una clínica o un hospital van a generar un impacto positivo no solamente al negocio como tal, sino que también a nivel macro ayudará a que se dé a conocer el país por la certeza y la seguridad que pueda brindar la clínica por medio de sus certificaciones, hoy en día el CIMA y el Hospital Clínica Bíblica poseen algunas. (Entrevistado 4)*

*Si se trabaja en un B2B muchas contrapartes van a solicitar las certificaciones internacionales, adicionalmente a eso, hay pacientes que si buscan previamente a la visita busca los doctores que tengan mayores certificaciones o incluso los hospitales o clínicas que visitan. No es un requisito, sin embargo, es un valor agregado. (Entrevistado 8)*

*A la hora de traer inversión extranjera directa como empresas dedicadas a insumos médicos costarricenses esto generará una gran generación de empleos a todos aquellos interesados, todas aquellas certificaciones internacionales que puedan obtener los trabajadores son muy positivos para el crecimiento del este. (Entrevistado 9)*

*Son sumamente importantes, aunque algunas necesitan estas certificaciones para trabajar, muchos de los clientes internacionales no se sientan a negociar con clínicas u hospitales si no poseen certificaciones que validen su trabajo de manera internacional, una ellas son la JCI (Joint Commission International). (Entrevistado 10)*

### **Análisis.**

Como se menciona anteriormente, es importante tomar en consideración la relevancia que puede llegar a tener las certificaciones internacionales a nivel de promoción del turismo médico, esto debido a que estas certificaciones funcionan como una carta de presentación hacia todos aquellos pacientes interesados en tratarse de manera médica en el país y, que, por ende, el hecho de obtener una certificación internacional funcionará para atraer una mayor cantidad de extranjeros y de potenciales empresas que deseen invertir en el país.

Según (La Republica , 2023) detalla lo siguiente sobre la importancia de las certificaciones internacionales con el objetivo de potencializar el turismo médico:

Justamente para garantizar una atención y servicios de calidad, recientemente seis clínicas dentales se certificaron con el sello Promed “DENTAL TOURISM COSTA RICA”, que otorga la Cámara Costarricense de la Salud a estos centros de salud por cumplir con altos estándares de calidad y excelencia en la atención de sus pacientes internacionales.

## **Categoría 5. Misiones Comerciales**

### **Descripción.**

Como quinta categoría proveniente de las respuestas obtenidas por el método de entrevista enfocada en las muestras escogidas, destaca la importancia de las misiones comerciales como un punto importante hacia el valor agregado que ofrece el turismo médico en Costa Rica, con el objetivo de cautivar nuevos pacientes y empresas que estén interesadas en realizar convenios con el país. Como se menciona anteriormente, la muestra indica lo siguiente:

*Las misiones comerciales son sumamente importantes, en colaboración con PROCOMER y otros socios para hacer agendas de interés para el país, se han hecho contactos con aseguradoras con el objetivo de dar el plan de Costa Rica para un público en específico. También hemos recibido entes internacionales para dar a conocer los recursos que tiene Costa Rica para poder potenciar el país en esta área. (Entrevistado 3)*

### **Análisis.**

Según lo mencionado anteriormente por la muestra, es de gran importancia que un país logre conllevar misiones comerciales a diferentes regiones del mundo, esto con el objetivo de no solamente promocionar el turismo médico hacia nuevos mercados, sino también, el intercambio de conocimientos y experiencias entre otros países y entes organizadores de conferencias, seminarios y otro tipo de encuentros profesionales. Esto puede ayudar a que se pueda obtener un mayor conocimiento sobre la competencia en otras partes del mundo, y que nuevas herramientas se pueden implementar para mejorar el sistema actual.

### **Categoría 6. Mercados Meta del Turismo Médico.**

#### **Descripción.**

Como sexta y última categoría, proveniente de las muestras para la unidad de análisis seleccionada como “Estrategias de Promoción” se fundamenta la presente categoría, en donde la muestra argumenta la importancia de impactar al mercado meta correcto con las estrategias de promoción utilizadas a lo largo de los años, y encontrar nuevas estrategias que logren llamar la atención de sectores nuevos para el ámbito, con el objetivo de atraer una mayor cantidad de personas al país y, por ende, aumentar la inversión en esta área.

*Desarrollar estrategias de promoción hacia los mercados meta no es una tarea sencilla, se debe de hacer un análisis exhaustivo con el objetivo de lograr definir primeramente cual es el segmento que se desea impactar de manera directa, una vez hecho esto, las estrategias se deben de acoplar al tipo de personas que se está dirigiendo las actividades promocionales. No es lo mismo*

*promocionarle el turismo médico costarricense a alguien que reside en Estados Unidos, en comparación a algún residente Europeo, las culturas son sumamente diferentes, y el acceso que puedan tener a la medicina también puede variar, Costa Rica ha hecho una buena tarea haciendo este tipo de estrategias, promocionando a los mercados meta con mayor predominancia en el país de otras áreas. (Entrevistado 5)*

*Costa Rica a lo largo de los años ha destinado sus estrategias de promoción a un sector de la población en concreto, que son mayoritariamente los estadounidenses y los canadienses, al Costa Rica ser un país tan céntrico, con un índice de inglés y de educación bastante alto en comparación a otros países esto nos permite vendernos como un destino de turismo médico ideal, en donde este sector de la población no tengan que tener ningún tipo de contratiempo a la hora de invertir en el país en esta área. (Entrevistado 7)*

### **Análisis.**

Según lo mencionado anteriormente por la muestra, es importante destacar la mención que se hace a la hora de desarrollar las estrategias de promoción con respecto a la atracción del turismo médico costarricense, utilizando principalmente la última crisis de salud como un punto fundamental en la atracción de pacientes a los servicios que Costa Rica tiene para ofrecer hoy. Hoy en día, se han utilizado diferentes medios como redes sociales, convenios, páginas web, y otra gran gama de estrategias tecnológicas.

### **Unidad de Análisis 2: Posibles Efectos**

La presente unidad de análisis tiene como objetivo lograr entender cuáles han sido los posibles efectos que tendrá la aprobación y ejecución del Proyecto de Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica. De esta manera, se logrará comprender las diferencias que se han tenido en el turismo médico a lo largo de los años pre-Proyecto de Ley y cuáles son las sugerencias y condiciones que exige este plan con el objetivo de promocionar y reforzar el turismo médico costarricense posterior a la ejecución de esta propuesta, es por este motivo que la unidad de análisis se divide en las siguientes categorías:

1. Valor agregado del proyecto de ley
2. Apoyo del Gobierno al turismo médico.
3. Estrategias de promoción por utilizar.
4. Cambios del esquema actual en el turismo médico.
5. Inversión Extranjera Directa.
6. Estandarización del turismo médico costarricense.

### **Categoría 1. Valor agregado del proyecto de ley**

#### **Descripción.**

Según los entrevistados, uno de los aspectos más importantes es entender el impacto y el valor agregado que genera el Proyecto de Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica, con el objetivo de lograr conceptualizar de una manera más clara hacia la población en general las afectaciones que estará generando esta propuesta de Proyecto de Ley para el turismo médico costarricense. Según lo mencionado anteriormente, las muestras indican lo siguiente:

*El principal impacto, es generar una base normativa que permita comprometer al Estado a desarrollar política pública al respecto, y le da respaldo al sector privado de tener una línea clara respecto al papel que desempeñará el sector público vs sector privado. A nivel latinoamericano somos uno de los pocos países que cuentan con una ley especial sobre turismo de salud, es un avance enorme, con oportunidades y retos, pero un avance significativo, que nos permitirá ir midiendo y consolidando su impacto en la economía del país, pero es una señal positiva al mercado, de que Costa Rica, reconoce los aportes de esta industria y le interesa desarrollarla. (Entrevistado 1)*

*Este proyecto de Ley fue impulsado por el partido Nueva Republica con un título muy interesante, pero por el fondo no representa ningún cambio sustancial, desde nuestra lectura el proyecto más que un apoyo político o de visibilizar a este sector, no creemos que vaya a tener un impacto directo, desde un ámbito que se ha desarrollado desde su propia autonomía. (Entrevistado 2)*

*La apuesta es sentar bajo una misma comisión a todas las organizaciones que puedan ayudar al país a generar estrategias de manera integral, y de esta forma recabar los fondos necesarios para poder desarrollar esas menciones de apoyo para potenciar los servicios de salud. Esto puede derivar mucha más participación por parte de estos entes debido al poco apoyo público que ha existido en este ámbito, sabiendo que el tema salud es uno de los grandes retos a nivel mundial, por ende, genera viajes médicos e inversión por parte de extranjeros. (Entrevistado 6)*

*Por el momento no han comisionado lo propuesto en el Proyecto de Ley, entonces de momento no ha habido ningún tipo de avance, como institución no se nos ha informado de quien estaría conformando esta comisión por parte de nuestra organización, sin embargo, se estima que a mediados de años ya se pueda ir movilizandando este plan de acción, de igual manera cuando se realice esto puede llegar a impactar de muy buena forma al país. (Entrevistado 7)*

*Hace algunos meses que no contactan a CINDE sobre este proyecto de ley propuesto hace algunos años, sin embargo, ya la organización ya había previamente comentado sobre su posición dentro de esta comisión interinstitucional, sí es una industria muy importante que se ha dado por default desde hace varios años, el proyecto de ley regula y organiza mucho el sector lo cual es sumamente positivo para el crecimiento que se ha tenido. (Entrevistado 9)*

*El impacto sería positivo, al menos para lograr organizar un ámbito que por los últimos años se ha privatizado a su 100%, el apoyo del gobierno es importante, y la comunicación entre los involucrados también. (Entrevistado 10)*

### **Análisis.**

Según lo mencionado anteriormente, el proyecto de Ley viene a dar una visualización más clara sobre los entes encargados de manejar la promoción y el desarrollo correcto del turismo médico en Costa Rica, esto por medio de una comisión interinstitucional que estará encargada de realizar diferentes propuestas y planes de trabajo que se enfoquen directamente en la potencialización de este ámbito en Costa Rica.

Sin embargo, después de la aprobación del proyecto de ley en octubre 2022, por el momento no se ha tocado nuevamente con algunas de las entidades entrevistadas y que formarían parte activa de esta comisión interinstitucional, no obstante, estas organizaciones se mantienen anuentes y preparados para apoyar cualquier tipo de trabajo o proyecto que se vaya a proponer dentro de esta Comisión.

### **Categoría 2. Apoyo del Gobierno al turismo médico.**

#### **Descripción.**

La segunda categoría de esta segunda unidad está enfocada en el apoyo del gobierno, que no solamente se basa en el soporte que les han brindado a los entes participantes del turismo médico, sino también, a la inherencia que han tenido ellos dentro de la toma de decisiones y la asignación de recursos dentro de este ámbito, con el objetivo de que se pueda manejar de la manera más ordenada y transparente posible. Según lo mencionado anteriormente, se indica lo siguiente:

*El apoyo que yo he podido constatar ha sido por parte de instituciones como PROCOMER, CINDE, COMEX, sin embargo, no puedo obviar que, dentro del proceso de construcción de la ley, muchas otras instituciones públicas dieron su aval a la iniciativa, así como organizaciones privadas, reconociendo la importancia de esta industria como fuente generadora de empleos y reactivador de la economía, principalmente en el ámbito rural y zonas costeras. El Gobierno*

*actual, de Don Rodrigo Chávez, ha expresado su apoyo y reconocido el valor de este segmento como fuente de recursos y dinamismo del mercado, de igual manera, el Ministerio de Salud, ha dado respaldo a la ley, y con gran interés de ponerla en marcha, entonces, creo prudente, dar tiempo a la ley y a la administración de poner en funcionamiento y ejecutar planes y programas enfocados a desarrollar como corresponde esta industria dentro de las competencias asignadas a las instituciones públicas. (Entrevistado 2)*

*Por el momento no ha sido un tema que se haya tocado con mayor profundidad por parte del gobierno de la república, o que hayan tenido algún tipo de incidencia en cuanto al desarrollo de este. (Entrevistado 4)*

*El apoyo del gobierno que se ha tenido en cuanto al turismo médico ha sido nulo, aparte del trabajo que se realizó hace algunos años con el apoyo de la Cámara Costarricense de la Salud en redactar algunos puntos del Proyecto de Ley no se ha tenido ningún otro tipo de inherencia por parte del Estado, todo se ha manejado de manera privada y de manera individualizada. (Entrevistado 5)*

*El apoyo del gobierno no ha sido tan claro a lo largo de los años, la idea siempre ha sido promover los servicios de salud en el país, sin embargo, por lo general siempre se ha realizado de manera privatizada por parte de la Cámara Costarricense de la Salud y el apoyo de algunos otros entes los cuales han sido sumados a este ámbito por parte del mismo acercamiento que genera la Cámara. (Entrevistado 7)*

*Generalmente el apoyo ha sido mínimo, debido a que el turismo médico es un ámbito que ha sido poco regulado a lo largo de los años, no obstante, hace unos años con el proyecto de ley sobre el turismo de salud dio indicios de una mayor preocupación por parte del gobierno de la república por lograr estandarizar los procesos que se realizan y participar de una u otra forma en este ámbito en crecimiento. (Entrevistado 8)*

*El apoyo del gobierno ha sido prácticamente nulo, es importante poder involucrar al país en este tipo de ámbitos y estrategias porque se puede vender el país de una manera más fructífera, y por ende, generando una mayor entrada de extranjeros, proporcionando comercio y ganancias no solamente para el ámbito médico del turismo, sino también, generando una secuencia de*

*participación por parte de otras entidades que proporcionan algún tipo de servicio al extranjero. (Entrevistado 9).*

### **Análisis.**

Según se menciona anteriormente por las muestras, el apoyo que ha tenido el Gobierno de la República dentro del desarrollo de esta actividad ha sido poco o casi nulo, debido a la falta de creación de reglamentos que estipulen la participación del gobierno y también el apoyo económico que pueden llegar a tener las entidades con el objetivo de focalizar esos recursos en la promoción y la obtención de nuevos clientes en el ámbito del turismo médico costarricense.

Si bien es cierto, a lo largo de los años no se ha tenido ningún tipo de base que promueva la reglamentación del turismo médico costarricense, y de esta forma asignar los encargados principales del desarrollo de esta actividad. No obstante, con el proyecto de ley marcan la pauta por primera vez en la historia costarricense en el ámbito del turismo médico, y que de llevarse a cabo de una forma estratégica puede resultar consecuencias económicas para el país.

### **Categoría 3. Estrategias de promoción por utilizar.**

#### **Descripción.**

Esta categoría nace a raíz de las respuestas brindadas por las muestras, en donde detallan de manera muy clara las mejores formas en las que se puede llegar a mover la industria del turismo médico desde una perspectiva más positiva en el área económica, por medio de diferentes propuestas y organización de diferentes entidades. Según lo mencionado anteriormente, la muestra indica lo siguiente:

*El tema de mercadeo y promoción son temas que deben obedecer a criterios técnicos y estudios de mercado, que en este caso le corresponde determinar al ICT como institución competente en la materia, sin embargo, me atrevo a mencionar que es muy importante considerar el perfil de*

*consumo del turista, la capacidad y calidad de la oferta de servicios especializados en este segmento, la estacionalidad de la demanda y el uso de tecnología innovadora. (Entrevistado 3)*

*Es importante lograr profundizar en esta área para poder apoyar más al turismo médico costarricense, hasta el momento lo han manejado de manera autónoma, que no está mal, pero si se invierte más tiempo revisando estrategias para promocionar este ámbito podría ser más beneficioso para el país. (Entrevistado 4)*

*Se debe de mejorar la comunicación entre instituciones responsables, con el objetivo de poder generar mayores propuestas al turismo médico y la búsqueda de leads por medio de los diferentes entes participantes de la actividad. (Entrevistado 5)*

*Por lo general, PROCOMER hasta el momento ha trabajado de manera cercana únicamente con proyectos que se vayan adhiriendo a la institución, la Cámara será la que está siempre metida de lleno con esta actividad, sin embargo, se seguirán trabajando las mismas maneras de promocionar el turismo médico, buscando nuevas alternativas, y trabajando de la mano con las propuestas de la comisión interinstitucional en el momento en que comience. (Entrevistado 6)*

*Buscar mayores alternativas para atraer a los extranjeros, adicionalmente a esto, desarrollar estrategias y planes de acción a corto, mediano y largo plazo que brinden mayores argumentos a la propuesta que brinda Costa Rica, se podría incluso incluir algunas propuestas de Wellness que trabaja el ICT. (Entrevistado 9)*

### **Análisis.**

Según se menciona anteriormente por la muestra, es importante notar y tomar en consideración el trabajo que se ha realizado hasta el momento en cuanto al crecimiento del turismo médico, ya que ha sido sumamente importante a nivel nacional e internacional gracias a los esfuerzos entre algunas instituciones que ven de manera muy general esta industria, es por este motivo que se debe de seguir trabajando de manera ardua bajo esa línea con el objetivo de obtener más frutos.

No obstante, eso no limita a los entes encargados a la hora de buscar nuevas formas de innovar y de atraer posibles clientes dentro del mercado del área de salud costarricense, es por eso

que, según lo menciona la muestra, es sumamente relevante continuar mejorando la comunicación entre instituciones y, de esta manera, generar nuevas posibilidades dentro del mercado internacional de esta área.

#### **Categoría 4. Cambios del esquema actual en el turismo médico.**

##### **Descripción.**

Según mencionan los entrevistados, es importante tomar en consideración que la aprobación de este proyecto de ley propuesto en el año 2018 generará algún tipo de cambios en la estructura actual, si bien es cierto, este proyecto aún se encuentra en la etapa de documentación y de recopilación de material necesario para ejecutarlo, las diferentes entidades participantes del proyecto de ley se preparan para brindar posibles propuestas que apoyen al desarrollo del sector. Es por eso que la muestra indica lo siguiente:

*Creo que el principal obstáculo que existe es la falta de coordinación interinstitucional y la burocracia, y esto es clarísimo para mí, porque los operadores de estos servicios, en su momento, fueron enfáticos en señalar que el problema de Costa Rica para invertir, emprender y crear negocios, es la gran descoordinación entre Instituciones públicas competentes, lo que ha desmotivado a muchos inversores para establecerse, inclusive es lamentable que trámites y requisitos sean repetitivos, aunado los largos tiempos de respuesta.*

*Ante esto, la ley, determina una serie de competencias – específicas- a diferentes instituciones para que permitan facilitar la implementación de la ley. También, al ser un segmento especializado y dinámico, la ley contempla la creación de una comisión interinstitucional que estará conformada por instituciones públicas competentes y organizaciones privadas, con el objetivo de que estos sean los encargados de diseñar la estrategia pública para abordar y apoyar iniciativas relacionadas al turismo médico y turismo de bienestar – ambas ramas del turismo de salud.*

*Pero a grandes rasgos, considero que el contar con una norma especial, un marco jurídico, que establece deberes, obligaciones y competencias, es una señal positiva y le da seguridad a la industria de que el Gobierno apoyará y también tendrá responsabilidades vinculadas al tema del turismo médico. (Entrevistado 4)*

*No hay cambios sustanciales ni de fondo, los cambios que se darían son únicamente a nivel de promoción, y de crear una base reglamentada que anteriormente no existía, lo cual daría una leve visibilidad en esta área. (Entrevistado 6).*

*El hecho de poder tener una comisión interinstitucional hará que haya mucha más organización y proyección a la hora de promocionar el turismo médico. Es importante entender que no es solamente atraer a pacientes internacionales, sino también generar un impacto en los servicios de salud internacionales que se puedan potenciar en Costa Rica, Se busca atraer estudiantes, protocolos de estudios clínicos, y varias áreas de negocio dentro del turismo médico que puede ser sumamente positivo. (Entrevistado 7)*

*Los cambios que generen mayor impacto sin duda alguna ayudarán a que el sector crezca, debido a que dentro de esa comisión están los entes con mayor inherencia dentro del turismo médico, y que puede generar a mover la guja y concentrar a Costa Rica como un hop del turismo médico costarricense. (Entrevistado 8)*

*Se sigue trabajando de la mano con los diferentes entes que han estado envueltos en esta área a lo largo de los años, y a disposición de la comisión interinstitucional en caso de que se logre avanzar por ese lado. (Entrevistado 9)*

### **Análisis.**

Las entidades que participan de manera activa dentro de la comisión interinstitucional entienden la importancia de poder formar parte de esta, con el objetivo de desarrollar diferentes propuestas que sean beneficiosas para el turismo médico, no solamente para la generación de nuevas oportunidades a nivel de empresas, sino también, lograr vender el país de una forma distinta a la que se ha hecho a lo largo de los años.

Las entidades están al tanto que la ejecución de este proyecto de ley cambiará la forma en la que se ha trabajado hasta el momento de alguna forma u otra, por medio de la creación de un marco jurídico que le brinde normas, deberes y obligaciones hacia cada uno de los entes encargados de desarrollar el turismo médico en Costa Rica. Adicionalmente a esto, se recalca la importancia de no solamente atraer pacientes médicos, sino también, poder incursionar en otros tipos de mercados dentro los servicios de la salud.

## **Categoría 5. Inversión Extranjera Directa**

### **Descripción.**

Según mencionan los entrevistados, la inversión extranjera directa es sumamente relevante a tomar en consideración para el desarrollo del turismo médico costarricense, así como potenciar el valor agregado que actualmente tiene a un nivel mayoritariamente más competitivo, en donde las opciones y las oportunidades puedan incrementar y tener un efecto positivo en este ámbito en el país. Es por este motivo que las muestras indican lo siguiente sobre la Inversión Extranjera Directa en el turismo médico costarricense:

*Es importante continuar con el trabajo de obtener inversión extranjera directa, con el objetivo de hacer crecer el nombre de Costa Rica en este ámbito, incluso conseguir leads que sean positivas para el crecimiento económico del país en todas las aristas y perspectivas diferentes que esto abarca. (Entrevistado 7).*

*Hay algunos aspectos que no se pueden omitir, como la IED, esto nos va a promocionar de manera internacional y generar pautas positivas para que el país pueda crecer. Se debe de ser meticuloso y lograr generar convenios con empresas y outsourcing que puedan generar un impacto positivo para el país, e incluso compartir tecnología y avances científicos para que los costarricenses se puedan capacitar y ser más competitivos en el mercado laboral internacional. (Entrevistado 8).*

### **Análisis.**

Según lo mencionado anteriormente por la muestra, es sumamente importante tomar en consideración la importancia de la Inversión Extranjera Directa para el turismo médico costarricense, esto debido a que la IED puede apoyar considerablemente a mejorar la infraestructura médica que tenga un país, así como el aumento de diferentes empresas que ofrezcan alternativas tecnológicas en el área de salud que aumente la inherencia del país en esta revolución tecnológica que actualmente se vive. Adicionalmente a esto, creará un estímulo de colaboración a nivel internacional con otras empresas, atrayéndolas a invertir en el país.

### **Categoría 6. Inversión Extranjera Directa Estandarización del turismo médico costarricense.**

#### **Descripción.**

Según lo determinado por la muestra en las respuestas brindadas gracias al proceso cualitativo en donde se utilizó como herramienta la entrevista, se logró recabar la importancia de la aprobación del proyecto de ley en cuestión debido a que puede existir una estandarización del turismo médico en el país, con el objetivo de que se pueda seguir una línea de trabajo para todas aquellas entidades y organizaciones que deseen no solamente promocionar el turismo médico, sino también, ser parte de este ámbito por medio de brindar servicios de salud. Dado lo mencionado anteriormente, la muestra indica lo siguiente:

*En mi opinión, si todo sale acorde a lo planeado el Proyecto de Ley puede llegar a estandarizar el proceso que se ha realizado en el turismo médico a lo largo de los años. Como a hoy nunca ha existido algo legal que regule la manera en que se practica esta actividad todos los entes que se han encargado de desarrollarse en esta área lo han hecho según sus necesidades y oportunidades, el proyecto de ley puede llegar a solventar esto y hacer que todos trabajen bajo la misma página. (Entrevistado 1)*

*Es esencial para el crecimiento de este sector en el país, la comisión interinstitucional puede ayudar mucho, sin embargo, con la reciente salida de CINDE del país habría que evaluar de manera exhaustiva que otra organización puede colaborar en esta área y trabajar en conjunto para manejar un proceso más conexo.*

### **Análisis.**

Según lo mencionado anteriormente por la muestra, se destaca la importancia de unificar los esfuerzos por medio del proyecto de ley, con el objetivo de estandarizar y buscar un procedimiento similar con el objetivo de trabajar en la promoción del turismo médico de una manera más conjunta entre las organizaciones, entes, clínicas y hospitales que participan en este ámbito, incluso utilizando nuevas estrategias para generar un encadenamiento productivo con otro tipo de industrias.

### **Unidad de Análisis 3: Factor diferenciador**

El fin de esta unidad de análisis es lograr comprender de una manera más clara y sencilla cual es la ganancia que está obteniendo Costa Rica en brindar algunos tratamientos médicos a los pacientes extranjeros, de esta forma entendiendo cuál es el beneficio que obtienen estas personas a la hora de invertir en el país exclusivamente a la hora de realizarse algunas operaciones de alto costo. Esto logrará identificar cómo se posiciona el país a nivel internacional y cuáles son todos aquellos factores diferenciadores que marcan al país. Es por este motivo que la unidad de análisis se divide en las siguientes categorías.

1. Competencia Internacional.
2. Valor agregado de Costa Rica.
3. Tratamientos Populares.
4. Especialización de la población costarricense.

5. Crecimiento Acelerado.

6. Esencial Costa Rica.

### **Categoría 1. Competencia Internacional.**

#### **Descripción.**

En cualquier ámbito, la competencia es sumamente importante para el desarrollo efectivo de actividades de índoles diversas, específicamente en el ámbito del turismo médico, es de suma importancia reconocer cuales son aquellos países que plantean algún tipo de amenaza competitiva en el ámbito del turismo médico costarricense, con el fin de lograr desarrollar nuevas maneras de abarcar la mayor cantidad de mercado posible. Es por eso que la muestra indica lo siguiente en cuanto a la competencia internacional:

*En el mundo, países como Canadá, Estados Unidos, México, Cuba, República Dominicana, Colombia, Brasil, Reino Unido, Filipinas, Malasia, Tailandia, India e Israel, se encuentran entre los países más reconocidos en cuanto turismo médico. Costa Rica es bien reconocido a su vez, y de acuerdo con el Ranking de turismo médico del año 2016, nos encontramos en el 4to lugar en América. (Entrevistado 1)*

*A lo largo de la historia ha habido diferentes países que han tenido inherencia y participación en el sector del turismo médico a nivel internacional, algunos países de Centroamérica aparte de Costa Rica han participado en esta actividad, sin embargo, Cuba, Colombia y algunos otros países se han llevado una mayor porción de esta atención de pacientes internacionales. (Entrevistado 3)*

*Colombia tiene muy buenos precios, sin embargo, no tiene tan buena conectividad aérea como lo tiene el país, o el manejo del inglés que no es tan bueno como el de Costa Rica, otro punto relevante es la facilidad de llegar al territorio, México debido a su conexión con las fronteras y la*

*infraestructura que tienen ha podido sobresalir en este ámbito, no obstante, se contrarresta debido a la imagen de seguridad ciudadana que brindan. (Entrevistado 5)*

*Colombia y México son algunos países que han trabajado fuerte en este ámbito competitivo, también algunos otros países en Europa, sin embargo, en estos casos ahí tendría que revisarse cuales son los beneficios que ofrecen estos países únicamente por el hecho de formar parte de esta región. (Entrevistado 7)*

*Muchas veces nos encontramos compitiendo con otros países a nivel de inversión extranjera directa con países que cuentan con beneficios en esta área superiores a Costa Rica, la idea siempre es nivelar las negociaciones, sin embargo, muchas veces existen algunos factores que juegan a favor de otros países en el ámbito de servicios de la salud. (Entrevistado 10)*

### **Análisis.**

Según lo mencionado anteriormente, es importante tomar en consideración las grandes naciones que han trabajado durante muchos años en posicionarse en este mercado tan competitivo. Hoy en día, gracias a la globalización Costa Rica no solamente compite con sus países vecinos, sino también, con todos aquellos países alrededor del mundo que plantea una gran cantidad de beneficios hacia todos aquellos pacientes médicos.

No obstante, existen algunos países cercanos a Costa Rica, los cuales plantean una competencia más directa en el mercado del turismo médico, como Colombia, México, Cuba, entre otros, que de alguna u otra forma se han encargado de desarrollar diferentes estrategias las cuales Costa Rica se ha tenido que preparar con el objetivo de que la competitividad siempre vaya a dar frutos positivos para el país.

## **Categoría 2. Valor agregado de Costa Rica.**

### **Descripción.**

Gracias a los datos recopilados por parte de la muestra, se encuentra la importancia de lograr identificar el valor agregado que ha tenido Costa Rica en el ámbito del turismo médico, con el objetivo de lograr trabajar en todos aquellos aspectos que no impactan de manera positiva al país y a su vez trabajar de manera ardua para potenciar todos aquellos factores que hacen que el país se posicione como uno de los más importantes dentro de la industria. Es por eso que la muestra indica lo siguiente:

*Considero, que el valor agregado que tiene nuestro país, es sin duda, la calidad de los servicios de salud y turismo que reciben, sin duda, este aspecto es el más importante y seguidamente, podría ser el costo/ ahorro que representa venir a nuestro país, esto en razón, que países como Estados Unidos y Canadá, es sumamente caro realizarse procedimientos médicos, por ello, se ven atraídos a salir de su país a buscar profesionales de calidad y un precio accesible para realizarlos, aunado a la posibilidad de realizar actividades recreativas o de recuperación luego de sus intervenciones quirúrgicas, disfrutar de la naturaleza y realizar un viaje familiar, son factores que inclinan la balanza a favor de nuestro país. (Entrevistado 5)*

*Los precios, la calidad y además servicios que tiene en comparación con otros países, llaman mucho la atención que a muchos pacientes extranjeros les funciona más tomar un avión pagar el ticket y venir a Costa Rica a realizarse una operación que el simple hecho de realizarse el procedimiento en su país, eso se debe a los altos precios que existen en sus países de origen y que no les permite velar por su salud. (Entrevistado 6).*

*El poder consolidarse como un destino de turismo medico es una receta, o una consolidación de factores necesarios para que un país pueda considerarse como destino de turismo médico. Hay destinos que tiene mejores ingredientes dentro de ese conjunto de factores necesarios, al final Costa Rica tiene una mejor combinación de factores necesarios para poder potenciar el turismo*

*médico. Como por ejemplo la cercanía, especialización, dominio del inglés, entre otros. (Entrevistado 7)*

*Costa Rica trabaja con algunas facilitadoras médicas, que son algunas de las negociaciones que ha tenido el país a lo largo de los años, estas empresas brindan un apoyo logístico y una venta del país muy positiva, esto es algo que muchos otros países no cuentan. Adicionalmente a esto, Costa Rica ya es conocido por ser un país que ofrece paquetes turísticos sumamente recreacionales para el turista, que puede invertir en estos servicios en caso de que no se realice tratamientos tan intrusivos. (Entrevistado 10)*

### **Análisis.**

Según se menciona anteriormente, identificar el valor agregado en este tipo de ámbitos es sumamente relevante con el objetivo de lograr trabajar de una manera más efectiva con lo que se tiene y con lo que se puede mejorar. De acuerdo con lo mencionado por las muestras, Costa Rica tiene una gran cantidad de factores que juegan a favor a la hora de competir con otras grandes naciones y que hace que los pacientes médicos prefieran invertir en el país que en sus competidores.

### **Categoría 3. Tratamientos Populares**

#### **Descripción.**

Esta categoría surge debido a que según los entrevistados una gran cantidad de turistas médicos están interesados en visitar al país con el objetivo de realizarse algunos tratamientos en concreto, que puede llegar a variar el tratamiento dependiendo de los deseos de la persona que se lo desee realizar, según lo mencionado anteriormente, se describen las siguientes respuestas por parte de los entrevistados:

*Costa Rica es reconocido a nivel internacional por realizar procedimientos bariátricos, cosméticos, dentales, dermatológicos y ortopédicos. Estimo, que estos poseen gran demanda, por el motivo de costo- calidad, buena atención bilingüe, oferta hospitalaria certificada, recurso*

*humano preparado, amplia oferta de servicios, amplia oferta aérea y reducidos tiempos de espera para procedimientos. (Entrevistado 2)*

*Desde el 2009 hacia el día de hoy, el sector médico que ha recibido mayor aceptación y alcance ha sido el odontológico, recibimos personas de Estados Unidos y Canadá, de hecho, el Proyecto de Ley dentro de los aspectos que planteaba hay una comisión interinstitucional que se encargará de promover actividades del turismo médico, y dentro de algunos estudios que se realizaron se logró identificar que el aspecto odontológico tiene mucho auge. (Entrevistado 4)*

*Odontología, la parte quirúrgica, ortopedia, operaciones bariátricas, trasplantes de córnea para pacientes del caribe son algunas de las tantas que han ido tomando mayor auge a través de los años, siendo la odontología uno de los puntos principales. (Entrevistado 6)*

*Según algunos estudios que se han realizado la odontología cubre un 42% de los visitantes internacionales que requieren de algún tipo de apoyo o asistencia en esta área de la salud, por lo general son trabajos muy localizados entonces no necesariamente requiere de un trabajo muy significativo por parte del profesional o del paciente. (Entrevistado 8)*

*A nivel macro, se han identificado algunas por medio de diferentes estudios que se han realizado, por ejemplo, la parte oncológica, oftalmológica, fertilidad y cirugía bariátrica. (Entrevistado 10)*

### **Análisis.**

Según lo mencionado anteriormente, existen algunos tratamientos en concreto que representan una mayor atracción por parte del paciente médico. Según lo menciona la muestra, unos de los tratamientos más populares a nivel internacional son todos aquellos enfocados en el área odontológica, ya que en sus países de origen estos procedimientos pueden llegar a impactar de una manera considerable en la economía de la persona.

#### **Categoría 4. Especialización de la población costarricense.**

##### **Descripción.**

Según lo mencionado por la muestra por medio del método cualitativo de la entrevista, se logró destacar la importancia de la especialización que ofrece Costa Rica en cuanto al efecto que genera sobre el valor agregado del turismo médico en Costa Rica, tomando en cuenta diferentes factores como el idioma, la cultura, el sistema educativo y otros tópicos que se tomaron en consideración. Es por esto que la muestra indica lo siguiente sobre el tema por analizar:

*La especialización es un tema que inclina la balanza de manera considerable para los pacientes, en Costa Rica hay una gran cantidad de profesionales en el ámbito de los servicios de salud que se especializan en el extranjero, específicamente en ciertas áreas u operaciones que en alguno otros países alrededor del mundo pueden resultar complicados de encontrar tratamiento. (Entrevistado 8)*

*Costa Rica es un país sumamente atractivo en diversos ámbitos, el hecho de que los costarricenses puedan conversar el inglés tan bien es uno de los grandes atractivos que atrae a la inversión extranjera directa. Adicionalmente a eso, somos un país culturalmente muy rico, eso llama la atención de los extranjeros que visitan el país. (Entrevistado 9)*

##### **Análisis.**

Según lo mencionado por la muestra anteriormente, el hecho de que Costa Rica se encuentre desarrollado en diferentes ámbitos como la interculturalidad, manejo del idioma inglés, y la especialización en cuanto algunas operaciones médicas puede resultar sumamente atractivo para todos aquellos pacientes extranjeros que deseen realizarse algún tipo de operación en el país. Tomando en cuenta otras ventajas competitivas que se mencionaron anteriormente, Costa Rica posee las cualidades idóneas con el objetivo de atraer a una mayor cantidad de extranjeros y mantener su curso en cuanto a la mejora de la educación y la interculturalidad.

## **Categoría 5. Crecimiento Acelerado**

### **Descripción.**

Según lo mencionado por la muestra utilizando la entrevista como método de investigación cualitativa, se logró destacar que el crecimiento acelerado que ha tenido el país en cuanto al turismo médico costarricense ha sido importante para el posicionamiento que ha tenido el país en esta área a nivel internacional, desafiando inclusive a algunos países que son económica y políticamente más poderosos que lo que es Costa Rica hoy en día. Es por eso que, según lo mencionado anteriormente, la muestra indica lo siguiente sobre el crecimiento acelerado del turismo médico en Costa Rica a lo largo de los años:

*Hay que tomar en cuenta que Costa Rica se ha posicionado en el mapa muy rápido, se está compitiendo con países que son consideras industrias del turismo médico, con mucho poder a nivel económico y político. A pesar de eso Costa Rica lo ha sabido sobrellevar de una manera correcta, y utilizando estrategias que nos han sido útiles como país para posicionarnos en el mapa. No es algo que se ha hecho de la noche a la mañana, sin embargo, si ha sido considerablemente acelerado en comparación a algunos países que han invertido sus recursos económicos en potenciar este ámbito y aún no han logrado consolidarse de la manera que lo ha hecho Costa Rica. (Entrevistado 2).*

*Costa Rica ha hecho que el crecimiento de los pacientes extranjeros incrementará considerablemente a lo largo de los años. Se han hecho muchas campañas y bastante promoción por parte de algunos entes privados que están encargados de sobrellevar la tarea del turismo médico en el país. Este es un tema que se debe de seguir impulsando con el fin de seguir llamando la atención de posibles leads o clientes interesados en desarrollar no solamente operaciones médicas sino también generar un encadenamiento productivo que produzca mayor ganancia para el país. (Entrevistado 3).*

### **Análisis.**

Según se menciona anteriormente, se debe de destacar la importancia del crecimiento que ha tenido Costa Rica en cuanto al turismo médico, debido a que esto indica que las estrategias de promoción, planificación y ejecución han estado brindando resultados positivos que de una u otra forma han creado un crecimiento acelerado del turismo médico costarricense, y que ha provocado un cambio de perspectiva en el ámbito internacional sobre la manera en que la nación ha sobrellevado las diferentes exigencias y necesidades de los extranjeros.

### **Categoría 6. Esencial Costa Rica**

#### **Descripción.**

*Existen diversos aspectos que se han trabajado a lo largo de los años para lograr promocionar a Costa Rica en mercados internacionales. Específicamente existe una estrategia que se ha implementado a lo largo de los años y que ha logrado ser sumamente silenciosa pero efectiva, y esa estrategia se llama Esencial Costa Rica, la marca país ha logrado posicionar a Costa Rica como el país “Pura Vida” en donde todos somos felices, talentosos y especializados en lo que hacemos, un ejemplo de esto puede ser en el mundial de futbol Brasil 2014, en donde en cada partido donde jugaba la selección nacional se promocionaban anuncios de Esencial Costa Rica, y de manera muy sutil este tipo de estrategias marca una ventaja competitiva y un factor que marca la pauta en comparación con otros países que no cuentan con esto.*

#### **Análisis.**

Según se menciona anteriormente, la marca país ha sido un ámbito que diferencia al país del resto, debido a que de manera sigilosa e indirecta se ha logrado vender al país como un destino “Pura Vida”, y lo suficientemente capaz y sostenible para recibir de una manera cálida y segura a todo aquel extranjero que desee visitar e incluso invertir en el país. De acuerdo con (Esencial Costa Rica, 2023) indica lo siguiente sobre la importancia de la marca país en Costa Rica:

Es una estrategia para posicionar y capitalizar en el mercado internacional la imagen de un país. Busca incentivar la reputación positiva del país por medio del turismo, inversiones o la adquisición de productos a través de las exportaciones. Costa Rica se proyecta al mundo promoviendo integralmente el turismo de la mano de la cultura e idiosincrasia costarricense a nivel internacional.

Según lo menciona la muestra anteriormente, el hecho de lograr posicionar Costa Rica como un destino ideal en donde la idiosincrasia y la cultura forman parte fundamental de las costumbres y los valores de los habitantes del país ha logrado ser un atractivo para los extranjeros pertenecientes a diferentes países del mundo, en donde gracias a los esfuerzos del país por lograr promocionar al país en diferentes espacios se ha logrado dar a conocer el excelente potencial que tiene Costa Rica.

Según (Esencial Costa Rica, 2023), detalla lo siguiente sobre las intenciones de la marca país:

Se busca fomentar el talento y habilidades de los costarricenses como ventaja competitiva. Proyectar a Costa Rica como una imagen de primer nivel protegiendo siempre su buena reputación y promocionar de manera integral el turismo, las exportaciones y la inversión extranjera directa, combinado a la cultura costarricense.

Es por este motivo mencionado anteriormente por la muestra que Esencial Costa Rica ha demostrado que este tipo de promoción país puede llegar a impulsar al incremento de la actividad comercial por medio del efectivo uso del marketing y redes sociales, con el objetivo de hacer de Costa Rica un gran factor diferenciador en comparación con otros países que participan en este ámbito de competencia internacional.

## **Interpretación de los Datos**

Como se ha mencionado anteriormente, Costa Rica ha sido un país que a lo largo de los años se ha enfocado en crecer en los diferentes ámbitos que engloba el turismo, una de estas áreas siendo el turismo médico. No obstante, los recursos que se han destinado al turismo médico en el país han sido sumamente escasos en comparación a otras inversiones que el gobierno de la república ha invertido en otros temas, es por este motivo que, el turismo médico costarricense ha sido sumamente privatizado e individualizado en su crecimiento.

La competencia por el turismo médico a nivel internacional es sumamente relevante, ya que existen diferentes potencias alrededor del mundo que desarrollan diferentes estrategias y acciones que propician el crecimiento acelerado del turismo médico en sus respectivos países, generando una considerable cantidad de rédito a su favor y, por ende, posicionando a estos países como potencias en el ámbito de la atención de pacientes extranjeros.

Sin embargo, la competitividad se vio sumamente disminuida por el ataque del COVID 19 a nivel global, debido al cierre de fronteras y de algunas medidas necesarias con el objetivo de contener el virus y mitigar el esparcimiento de este en otros países vecinos por medio del transporte entre países. Esto indica que, el crecimiento y los esfuerzos que fueron destinados previo a la pandemia sufrieron un congelamiento por casi más de dos años debido a estas nuevas reformas que cambiaron el panorama mundial.

Es por este motivo que Costa Rica hoy en día se encuentra levantándose nuevamente y posicionándose en los altos rankings del turismo médico según a su ubicación hace un par de años previo a esta pandemia global, con el objetivo no solamente de estandarizar la manera en que visitan los turistas el país, sino también, de lograr obtener mayores ganancias por medio de estrategia innovadoras y convenios frescos que le abran las puertas al país en este ámbito tan importante para le economía local.

Sin embargo, de acuerdo con las respuestas obtenidas de las muestras, el Proyecto de Ley que ampara el turismo médico costarricense tiene un cierto grado de polarización que no ha

permitido que avance de la mejor forma a este proyecto, esta misma polarización y falta de respuesta a algunas preguntas es lo que ha afectado de manera directa a que este proyecto de ley tenga casi 5 años de ser presentado más no ejecutado.

Costa Rica es un país que a nivel internacional se ha dado a conocer por tres grandes pilares a nivel de turismo médico, sus costos accesibles, profesionalismo, infraestructura médica. Sin embargo, esto no ha sido un esfuerzo realizado a corto plazo, estos tres pilares se han ido trabajando a lo largo de los años con el objetivo de consolidar rédito a largo plazo en las diferentes áreas de inversión, en las cuales destacan los instrumentos tecnológicos, las certificaciones y la educación en el área de idiomas para una gran cantidad de la población.

Es por este motivo que la competencia a nivel mundial en cuanto al turismo médico es sumamente marcada, debido a que los extranjeros escogerán las opciones más viables y seguras dependiendo del proceso que se quieran realizar. Como se menciona anteriormente, los procesos odontológicos, cirugías estéticas y tratamientos bariátricos poseen un gran auge en los procedimientos que se realizan a nivel país, esto indica que los turistas ven un gran beneficio y confianza en realizarse este tipo de operaciones en el país.

Como se menciona anteriormente, la confianza que se le da a los turistas en cuanto a procesos médicos es sumamente relevante, y esto se consigue por medio de las certificaciones internacionales. Existen una gran cantidad de certificaciones que se pueden llegar a conseguir, y la posibilidad de que algunas instituciones médicas del país tengan la oportunidad de poseerlas representa un impacto sumamente positivo, pues estas certificaciones representan un respaldo o carta de presentación para todos aquellos interesados en invertir.

Aunado a esto, es imposible obviar la perspectiva actual que se tiene del país a nivel internacional. Costa Rica es conocido por sus grandes ofertas de turismo de recreación, con ofrecimientos de playa, montaña y ciudad a solo pocas horas de distancia, y a un precio considerablemente cómodo en comparación a otros sitios turísticos. Esto suma de manera muy importante al turismo médico, pues los extranjeros buscan opciones para vacacionar de manera post operación y Costa Rica es uno de los países expertos en ofrecer este tipo de opciones.

Sin embargo, aún existen una gran cantidad de mejoras y de oportunidades con el objetivo de que el país pueda potenciarse en este ámbito del turismo, lamentablemente a nivel de promoción aún existen una gran cantidad de limitantes debido a que este tipo de actividades aún no se manejan a nivel país, sino a nivel privado de cada uno de los interesados. Costa Rica es un excelente destino de turismo médico, no obstante, siempre habrá espacio de mejora para todos aquellos que estén involucrados en este ámbito.

Algunos entes que fueron utilizados para la muestra destacan que existe un enorme potencial en cuanto al desarrollo del turismo médico sin embargo, siempre ha existido la necesidad de unirse de manera integral con el objetivo de poder trabajar en conjunto sobre algunas estrategias y tomas de decisiones que son relevantes con el objetivo de lograr potencializar el turismo médico costarricense de una manera más organizada, eficaz y eficiente para todos aquellos interesados en invertir en esta área.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el presente capítulo se mostrarán las conclusiones creadas como resultado de la recopilación y recolección de entrevistas realizadas a personas expertas al turismo médico en Costa Rica, adicionalmente a esto, se desarrollarán las recomendaciones pertinentes enfocadas y focalizadas directamente al ámbito del turismo de la salud, el cual fue trabajado a lo largo de toda la presente investigación.

### **Conclusiones de la Investigación**

Se determinó que el turismo médico en Costa Rica se ha desarrollado a lo largo de los años de una manera privada, sin mucha inherencia por parte del Gobierno de la República en los diferentes accionares y estrategias que se han realizado a lo largo de los años.

Por otro lado, se identificó que las organizaciones con mayor participación organizacional y de promoción dentro del turismo médico son la Cámara Costarricense de la Salud, PROCOMER, COMEX, con el soporte de otros entes como CINDE y el CANATUR.

Se concluye que existe un cierto nivel de importancia con las certificaciones internacionales a la hora de vender el país y sus hospitales y clínicas como destino de turismo médico, pues garantizan la seguridad y el profesionalismo que se le ofrecerá al paciente.

Es importante resaltar que el Proyecto de Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica fue presentado en el 2018, y hoy en día el proyecto aún no se ha terminado de concretar con el fin de apoyar este ámbito a nivel nacional.

Por otro lado, las opiniones en cuanto a la ejecución del Proyecto de Ley son en su mayoría positivas, ya que puede llegar a estandarizar la manera en que se promueve el turismo médico y la forma de trabajar que se ha tenido hasta el momento.

Se identificó que, el perfil de consumo del turista, la capacidad y calidad de la oferta de servicios especializados en este segmento, la estacionalidad de la demanda y el uso de tecnología innovadora son algunos temas que se deben de evaluar con el objetivo de promocionar el turismo médico en el país.

Se evidencia que la metodología de trabajo para la promoción del turismo médico hoy en día ha sido efectiva a la hora de evaluar su crecimiento, es por esto que se puede seguir trabajando bajo la misma línea y ajustando nuevas oportunidades al negocio.

Se concluye que los cambios al esquema actual son necesarios con el objetivo de posibilitar mejores oportunidades al paciente médico y a los profesionales en los servicios de salud del país.

Costa Rica ofrece una gran cantidad de beneficios hacia los turistas médicos que eligen el país con el objetivo de solventar sus necesidades de salud, como por ejemplo su perspectiva a nivel internacional, costos de operación o tratamientos y el uso de la tecnología.

Se sabe que Costa Rica es conocido por ser un destino turístico de gran índole, debido a sus playas, montañas y la cercanía que le ofrece al extranjero vivir todas estas experiencias, aunado a esto, la cultura del costarricense que resulta llamativa a nivel internacional.

Es importante resaltar que el turismo médico en Costa Rica se debe de promocionar de manera más intensiva con el objetivo de atraer a una mayor cantidad de turistas a invertir en el país.

Se concluye que el valor agregado del turismo médico costarricense desde el 2022 al primer cuatrimestre del 2023 radica en el crecimiento privatizado e individual que ha tenido el turismo médico a lo largo de este periodo de tiempo.

Si bien es cierto, la pandemia del COVID 19 llegó a afectar de manera considerable al turismo en general, durante este periodo de tiempo algunas instituciones han focalizado sus recursos en

lograr encontrar el ritmo que existía antes de la pandemia, potencializando su valor agregado que ha hecho destacar al ámbito en comparación a muchas potencias a nivel internacional que incursionan en atraer pacientes médicos.

Adicionalmente a esto, existe un ambiente positivo en cuanto a la aprobación del proyecto de ley enfocado en esta área, con el objetivo de abrir mayores puertas al mercado y generar mayores ganancias a partir de esto.

### **Recomendaciones**

Se sugiere al Director de la Cámara Costarricense de la Salud, don Massimo Manzi desarrollar diferentes estrategias y planes de acción para facilitar la búsqueda de oportunidades médicas por parte del extranjero.

Se insta a los diputados del partido Nueva República continuar fomentando el Proyecto de Ley llamado Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud En Costa Rica.

Se aconseja a la dirección de la Promotora de Comercio Exterior seguir brindando el apoyo a todas aquellas empresas que desean internacionalizarse y expandirse en otros países, así como mantener y crear mayores alianzas comerciales que brinden más oportunidades a los costarricenses.

Se les insta a los centros médicos interesados en formar parte del turismo médico invertir en productos y equipamiento tecnológico que ofrezca mayores oportunidades a los extranjeros y a sus negocios.

Aunado a esto, se le motiva a todas aquellas pequeñas y medianas empresas que desean expandirse en otros países buscar la ayuda de diferentes organizaciones involucradas en el tema como PROCOMER y la Cámara Costarricense de la Salud que puede orientar en diversos temas.

Se aconseja a la dirección de la Cámara Costarricense de la Salud educar a la población nacional sobre la importancia que ha tenido y tendrá el turismo médico a lo largo de los años, con el fin de involucrar a más personas en este tema tan importante.

Se le sugiere a la comisión interinstitucional fomentada por el proyecto de ley, que una vez sea puesta en ejecución logren crear diferentes estrategias y accionares innovadores que impulsen al país como destino de turismo médico ideal hacia los extranjeros.

Se le insta al CIMA y al Hospital Clínica Bíblica conseguir más certificaciones internacionales, con el objetivo de validar su profesionalismo y calidad a nivel global.

Con referencia a la pregunta realizada en el planteamiento del problema se recomienda a la Cámara Costarricense de la Salud desarrollar diferentes planes de acción y alternativas que promuevan el desarrollo del turismo médico en Costa Rica, con el objetivo de estabilizar nuevamente los ingresos de turistas con finalidades médicas y poder dar a conocer el país como un gran destino de turismo médico y digno de inversión extranjera.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

El turismo médico en Costa Rica ha sido un área que a lo largo de los años se ha ido popularizando no solamente en los países que se involucran en este ámbito, sino también en todos aquellos extranjeros que poseen alguna necesidad en términos de salud y se consumen en la investigación de aquellos países que les ofrezcan las mejores opciones, no solamente en cuanto a costos sino también en cuanto a profesionalismo y la infraestructura médica que pueda poseer los hospitales o las clínicas que ofrezcan tratamientos.

Es a raíz de esta popularización que surge la necesidad de encontrar propuestas innovadoras y creativas que involucren no solamente a los pacientes extranjeros sino también, a todos aquellos entes que estén encargados de promocionar de una manera eficaz y efectiva el turismo médico

costarricense, con el objetivo de lograr atraer a la mayor cantidad de extranjeros posibles y ofrecerles una experiencia inolvidable en el ámbito de la salud.

### **Objetivo General**

Proponer un modelo (prototipo) de página web para promocionar y atraer pacientes extranjeros a Costa Rica enfocándose en los tratamientos y procedimientos médicos con mayor demanda y valor agregado.

### **Objetivos Específicos**

Integrar en el prototipo herramientas de búsqueda y filtrado que permitan a los usuarios encontrar rápidamente los tratamientos y procedimientos médicos de su interés, así como profesionales en la salud que puedan solventar sus consultas o procedimientos médicos.

Evaluar las mejores prácticas en diseño y usabilidad de páginas web para promoción y atracción de pacientes extranjeros con el objetivo de brindar una experiencia positiva al turista médico.

### **Perspectiva teórica**

Se sabe que el turismo médico ha sido un tema que ha existido durante muchos años, sin embargo, ha tomado un pico de exponencialidad en la última década, lo cual le ha permitido al país identificar estos ingresos y formular algunos planes a largo plazo por parte de las organizaciones involucradas en el tema. Si bien es cierto, este esfuerzo se ha desarrollado de manera individual y de manera proactiva por parte de las organizaciones, pues hoy en día no se ha establecido algo armonizado para los participantes de esta área.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, al no existir ningún material que armonice y estandarice estos procesos, actualmente no se aprovecha al máximo el potencial que Costa Rica tiene en este ámbito. El extranjero a la hora de buscar las mejores opciones de Costa Rica para

desarrollarse procedimientos médicos se le puede llegar a dificultar la búsqueda de opciones pues el país cuenta con una gran gama de oportunidades, pero con poco alcance hacia el cliente final.

Conforme avanzan los años, la tecnología se vuelve esencial para la incorporación de cada uno de los procesos que se llevan a cabo como seres humanos, en algunas ocasiones, entre más se involucre el ámbito tecnológico dentro de la prestación de algún producto o servicio, esto hará que sea más interactivo, sencillo y llamativo para los usuarios que lo deseen o que hayan comprado este producto o servicio.

Además de lo mencionado anteriormente, una vez una empresa que añade servicios tecnológicos a sus productos o servicios con el objetivo de llegar a más público meta, tendrá como consecuencia positiva que esta compañía se vuelva atractiva al mercado, no solamente por los productos o servicios que ofrece, sino también por la facilidad que brinda la tecnología para conseguir ese producto o servicio.

Este tipo de situaciones no solamente suceden a nivel de empresa, sino también, los países juegan un factor importante en esta área. Con el objetivo de darse a conocer y promocionar al país de la mejor forma posible, muchos países utilizan el recurso de la tecnología y de las redes sociales con el objetivo de expandir la popularidad y los ofrecimientos que tiene la nación para con el público en general, generando de esta forma mayor interés por parte de entes y poblaciones extranjeras.

Es por este motivo, que la propuesta de la investigación se basa en desarrollar una propuesta de plataforma web con una interfaz gráfica sencilla y alcanzable para cada una de las personas extranjeras interesadas en invertir de manera medica en Costa Rica, con el objetivo de minimizar el costo de la búsqueda y poder brindarle los resultados más confiables y seguros hacia cada uno de los interesados.

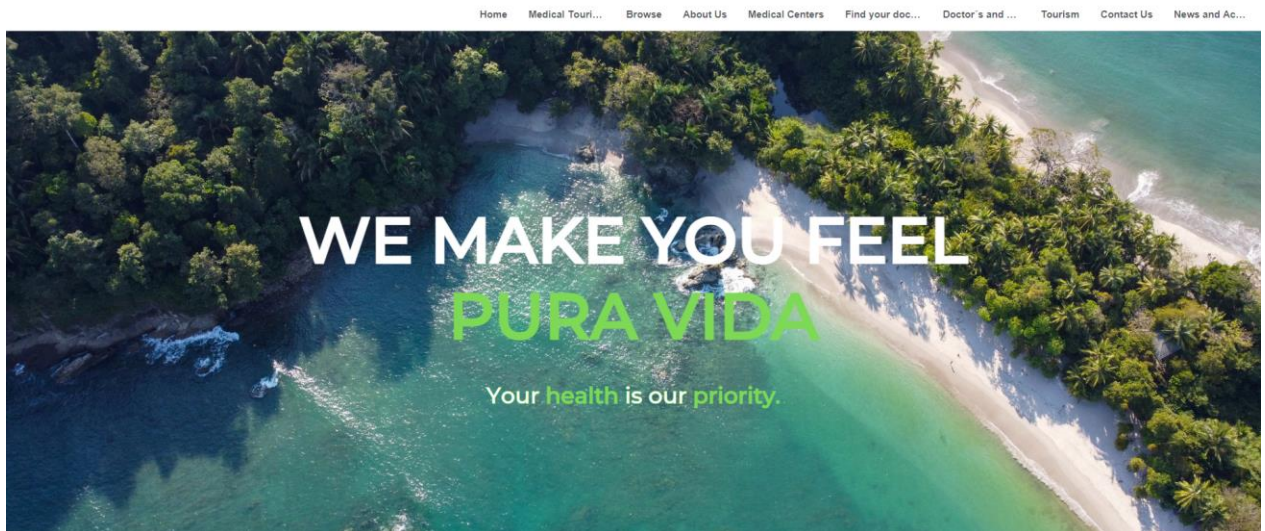
Según lo mencionado anteriormente, la propuesta nace no solamente a los resultados obtenidos por la investigación realizada, sino también a la gran cantidad de investigación que se realizó en el presente escrito que derivó a generar conclusiones y recomendaciones. Gracias a esto,

se toma en consideración lo investigado y nace la propuesta de crear una propuesta de plataforma web por el cual se pueda encontrar la información de centros médicos, especializaciones, profesionales del área de la salud y muchos otros filtros que se encontraran en una sola página web.

Según (Maratum, 2022), indica lo siguiente sobre la importancia de las páginas web a nivel comercial: “La página web de la empresa debe ser el instrumento para dar visibilidad online a la marca e informar correctamente sobre los productos/servicios que están a la oferta para los consumidores”.

Con la creación de un prototipo de página web esto le brindara al extranjero una mayor facilidad en encontrar lo que desea y poder solventar sus necesidades únicamente con una sola búsqueda. En la página web pueden existir diferentes filtros como perfiles médicos, costos, localización e incluso puede ofrecer diferentes tours turísticos que se acoplen a las opciones que cada uno escogió, así como posibles restaurantes, alojamientos y otros aspectos post operatorios que puedan ser de gran utilidad para el turista. Según lo mencionado anteriormente, la página web cuenta con las siguientes secciones:

### *Ilustración 2: Página Inicial*



Nota: Fonseca, 2023

Como sección principal de la página web se encuentra una sección de opciones en la parte superior derecha, en donde al darle clic a cualquier de las opciones podrá redirigir a la persona a su sección de mayor interés, con el objetivo de tener una página web eficiente y eficaz para los usuarios que vayan a utilizarlo. Adicionalmente a esto, la página está desarrollada en inglés, no obstante, en versiones futuras de la página web se puede configurar la opción de elegir el idioma según se necesite.

El diseño de la página web es de suma importancia debido a que los colores llamativos y frases que identifican al país hará que el paciente médico se sienta culturalizado desde el primer momento al que ingresa a la página, con frases famosas que caracterizan al costarricense como el “Pura Vida”, y que de esta manera harán que el extranjero vaya conociendo por medio de la página web un poco de la idiosincrasia costarricense que caracteriza al país.

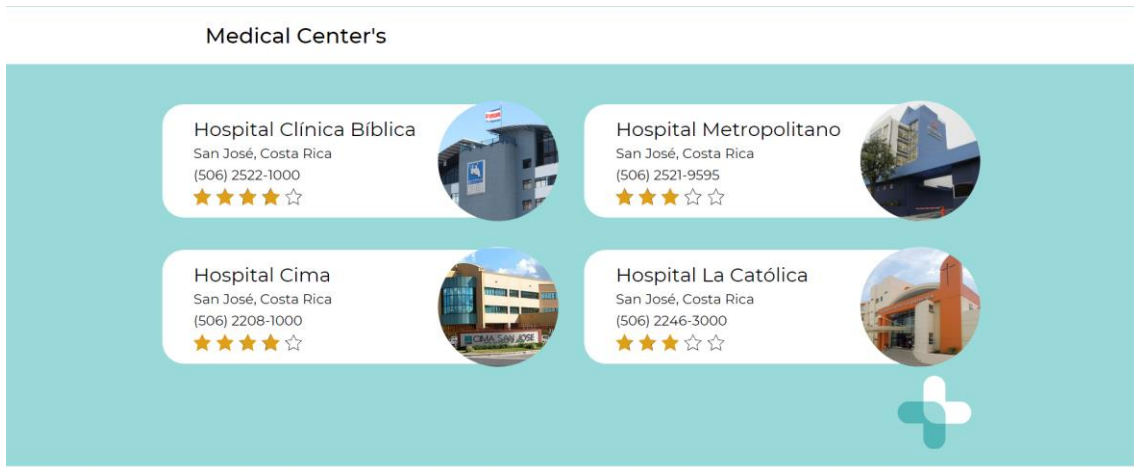
### ***Ilustración 3: Acerca de nosotros***



Nota: Fonseca, 2023

Posterior a esto, en una de las primeras secciones de la página web se explica de manera resumida cuales es la misión y la visión de la creación de la página web, con el objetivo de que el usuario logre identificar las intenciones reales que se pretenden con la creación de esta herramienta tecnológica y, a raíz de eso, también entender cuáles son las aspiraciones de la página web a un largo plazo.

### Ilustración 4: Centros Médicos

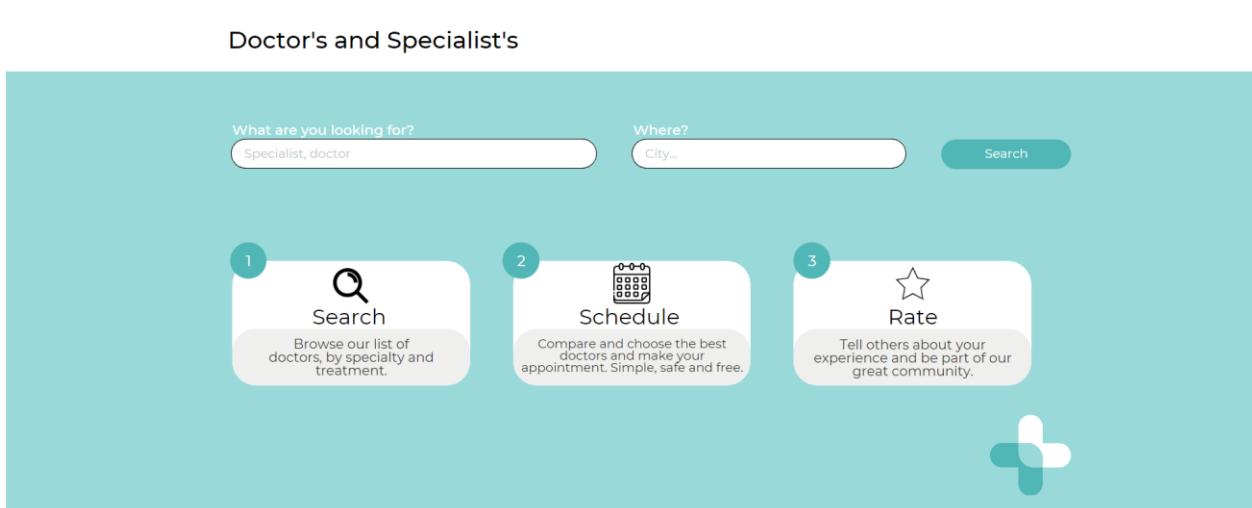


Nota: Fonseca, 2023

En la sección de centros médicos, se encontrarán todos aquellos centros médicos que se encuentren afiliados a la página, de manera inicial, se adjuntaron estos cuatro centros médicos debido a que cuentan con algunas certificaciones internacionales que validan el profesionalismo y la calidad de los servicios que ofrecen, no solamente a nivel nacional, sino también a todas aquellas personas extranjeras que se han realizado consultas u operaciones en estos centros médicos.

La página web tendrá la opción de redirigir al paciente médico hacia la página web correspondiente de cada uno de estos centros médicos, con el objetivo de que se facilite el contacto y haya un enlace sencillo de encontrar para el paciente médico. El usuario tendrá la opción, a su vez, de calificar su experiencia en el centro médico con el objetivo de brindar una transparencia real para el usuario.

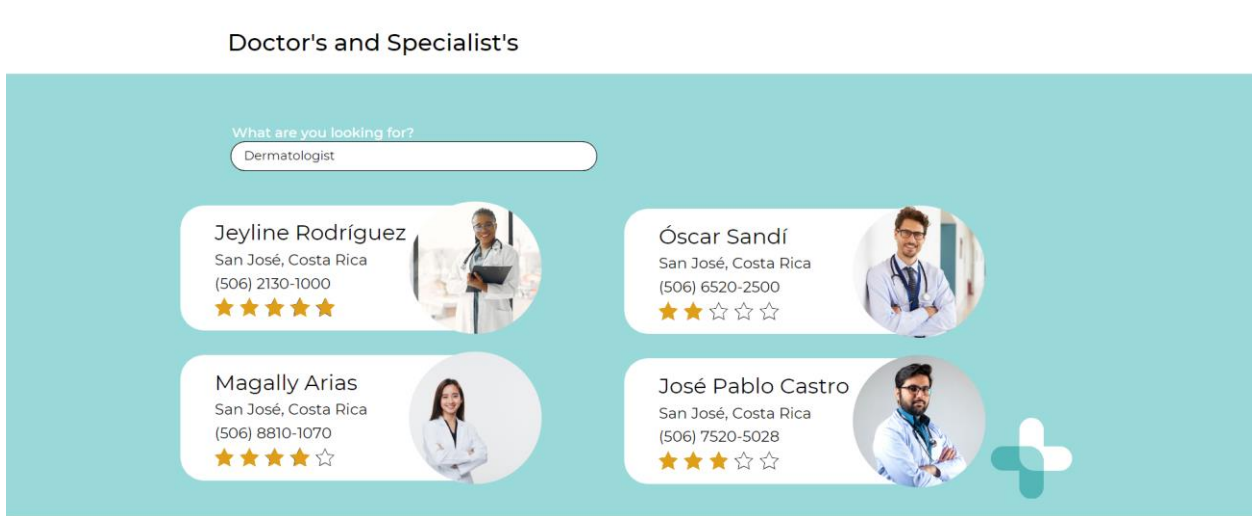
### Ilustración 5: Búsqueda de doctores y especialistas



Nota: Fonseca, 2023

En caso de no necesitar un centro médico en concreto, se tendrá la opción de elegir cual es el área de la ciencia de la salud la cual requieren asistencia, es por eso que en el primer recuadro de búsqueda (de izquierda a derecha), los usuarios podrán escribir la especialización, o el doctor en caso de que sepan el nombre. Como ejemplo, los usuarios podrán escribir “Dermatología”, elegir la ubicación geográfica que se más conveniente para ellos y de esta manera la página los llevará a una lista de profesionales de la salud la cual podrán escoger.

### Ilustración 6: Doctores y especialistas

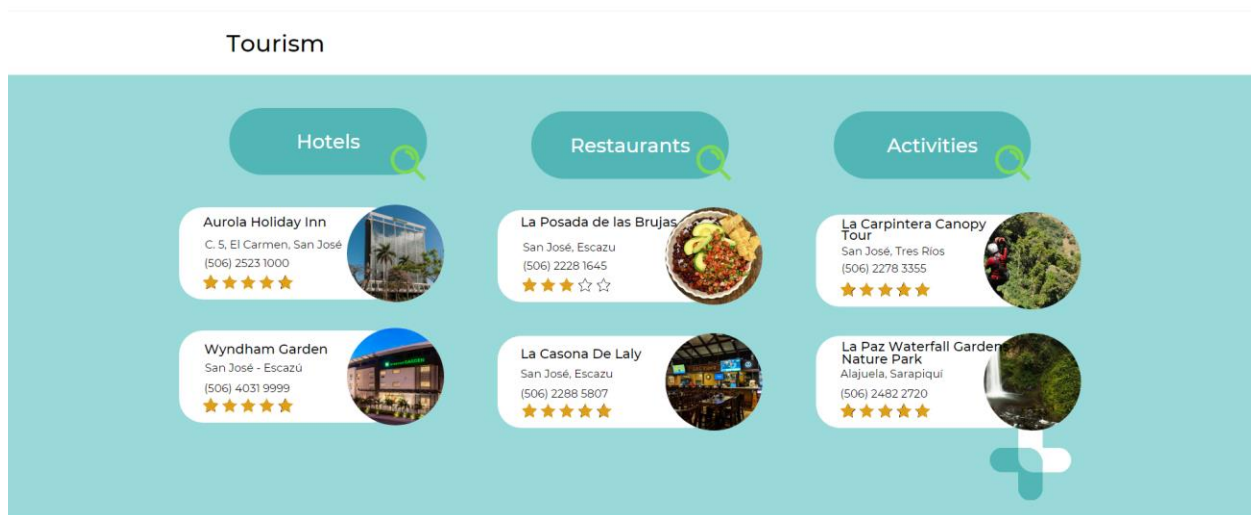


Nota: Fonseca, 2023

Una vez puedan observar a todos aquellos profesionales en el área de salud y zona geográfica escogida, según la sección anterior tendrán las siguientes opciones:

- **Búsqueda:** El usuario tendrá la opción de investigar diferentes opciones que se adecuen a sus necesidades, ya sea a nivel presupuestario, geográfico, profesional, entre otros, con el objetivo de que el usuario pueda escoger la opción de su gusto.
- **Calendarización:** Una vez el usuario haya escogido el médico el cual desea invertir, el paciente tendrá la opción de hacer la reserva, ya sea por medio de la página web o una llamada de manera directa al centro médico al cual pertenece el especialista, o un contacto de referencia el cual se proporcionado por el doctor.
- **Calificación:** Una vez concluida la cita, el usuario tendrá la opción de calificar al especialista por medio de comentarios y estrellas, con el objetivo de dar mayor visibilidad y transparencia sobre los servicios que se están brindando. De esta manera, los profesionales por su lado mantendrán un trato amable y excepcional para sus pacientes.

**Ilustración 7: Encadenamiento Productivo**

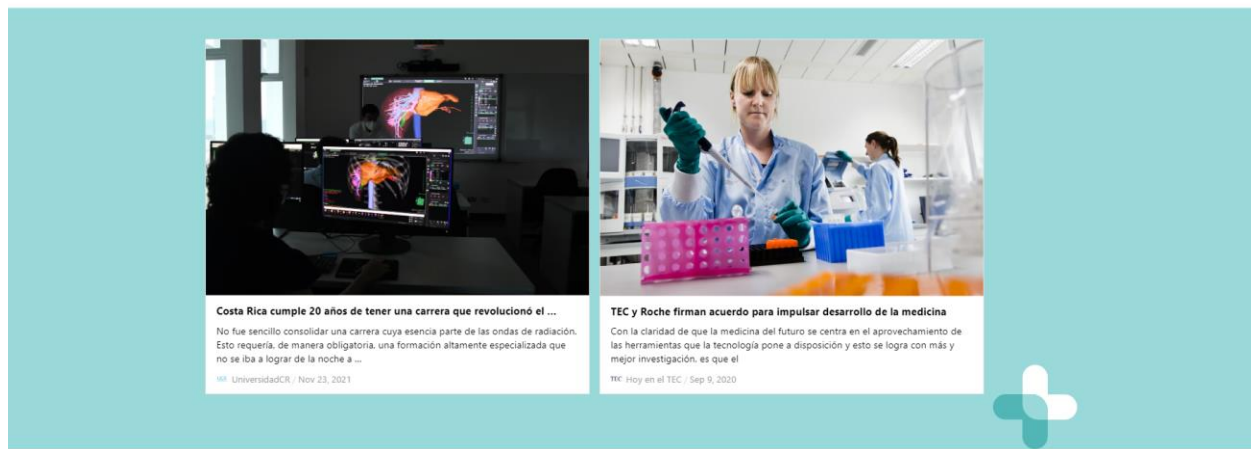


Nota: Fonseca 2023

El encadenamiento productivo es algo sumamente importante para el turismo costarricense, es por este motivo que la página web cuenta con una sección en la cual pueden buscar los mejores lugares para vacacionar antes o después de su consulta médica, o incluso buscar alojamientos que vayan a cumplir sus necesidades post operatorias y de recuperación. Existirán diferentes empresas costarricenses enfocadas a actividades recreativas, alimenticias y otro tipo de servicios, a su vez con un enlace directo a la página web o punto de contacto de cada empresa.

**Ilustración 8: Noticias y Logros**

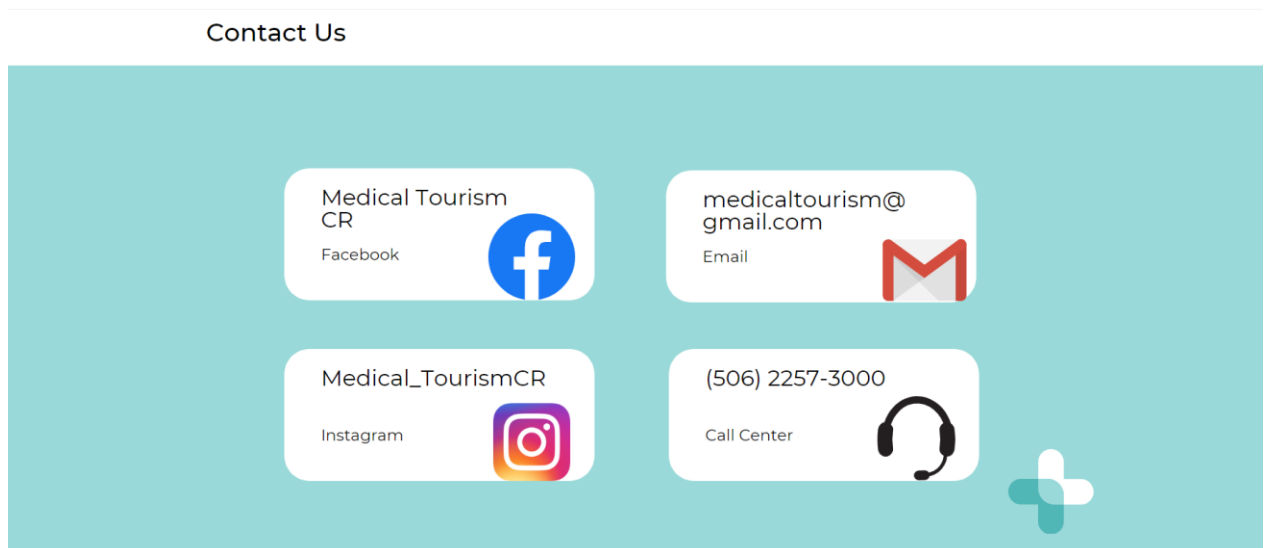
News and Accomplishments



Nota: Fonseca 2023

Aunado a esto, existirá una sección en donde el usuario pueda investigar más de los diferentes logros que ha tenido el país en cuanto a la salud, de esta manera tendrán mayor visibilidad y argumentos sólidos del excelente trabajo y profesionalismo el cual caracteriza a Costa Rica en esta área, esto logrará que el usuario se sienta con mayor respaldo en cuanto al trabajo que se invierte en esta área.

### *Ilustración 9: Contáctenos*



Nota: Fonseca, 2023

Como última sección, la comunicación con el usuario siempre es esencial para garantizar el desempeño correcto de la página web, no solamente a nivel operativo sino también a nivel del servicio que se provee. En caso de existir alguna situación en concreto que requiera ser evaluada, se estarán habilitando cuatro plataformas en las cuales se tendrá la comunicación directa o asesoría en caso de que se requiera, por medio de Facebook, Instagram, Gmail, y un número telefónico habilitado en caso de requerir asistencia inmediata.

Como se mencionó anteriormente, este modelo de página web se encuentra a modo de prototipo, con un lenguaje de programación sencillo y una interfaz gráfica ideal para el uso del usuario. Con el objetivo de observar el funcionamiento en tiempo real de la página web se puede utilizar el siguiente enlace que redireccionará de manera directa a la página web de Turismo Médico Costarricense: <https://medical-tourism-cr.my.canva.site/>

## Bibliografía

- Aguilar, E. (2017). Manual del cultivo de yuca. Costa Rica: Alt digital.
- Alvarado, J. (2022). *42% del turismo médico en Costa Rica se dirige a tratamientos dentales*. San José: El Observador.
- Apuy, E. J. (Octubre de 2018). *PROCOMER*. Obtenido de <http://sistemas.procomer.go.cr/EstudiosMercados>
- Apuy, E. J. (2018). *TPAs en ESTADOS UNIDOS*. Costa Rica: Esencial Costa Rica.
- Barquero, K. (Viernes de Noviembre de 2017). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/turismo-medico-empieza-a-despegar>
- Barquero, K. (17 de Noviembre de 2017). *Turismo médico empieza a despegar*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/turismo-medico-empieza-a-despegar>
- Basualdo, L. (Diciembre de 2020). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-09482020000200067&script=sci\\_arttext#fn1](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-09482020000200067&script=sci_arttext#fn1)
- Basualdo, L. (Diciembre de 2020). *Si somos Americanos*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-09482020000200067&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-09482020000200067&script=sci_arttext)
- Basualdo, L. (Diciembre de 2022). *Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-09482020000200067&script=sci\\_arttext#fn1](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-09482020000200067&script=sci_arttext#fn1)
- Brands, E. (2018). *Estudio de Prestación de salud bucodental en España*. España.
- Camara Costarricense de la Salud. (2022). *Camara Costarricense de la Salud*. Obtenido de <https://salud.co.cr/camara-costarricense-de-la-salud/>
- Cecarini, S. (7 de Enero de 2021). *Los principales destinos de turismo médico en el mundo*. Obtenido de <https://www.saludiaro.com/los-principales-destinos-de-turismo-medico-en-el-mundo-2/>
- Clínica Freire. (25 de Octubre de 2018). *Clínica Freire*. Obtenido de <http://clinicafreire.com/principales-diferencias-entre-cirugia-estetica-plastica-y-reparadora/>
- CNN. (5 de Noviembre de 2018). *CNN*. Obtenido de <https://cnnespanol.cnn.com/2018/11/05/brasil-mexico-y-colombia-entre-los-paises-donde-mas-se-hacen-cirugias-plasticas-la-vaginoplastia-el-procedimiento-mas-comun/>
- COMEX. (2023). *COMEX*. Obtenido de <https://www.comex.go.cr/inversion-extranjera-directa/>
- Cook, B. (10 de Agosto de 2011). *Universidad de Costa Rica*. Obtenido de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2011/08/10/costa-rica-se-posiciona-como-destino-de-turismo-medico.html>

- Corder, G. S. (2022). *Clinica Biblica*. Obtenido de <https://www.clinicabiblica.com/en/joint-commission-international>
- Cordero, G. S. (2022). *Clinica Biblica*. Obtenido de <https://www.clinicabiblica.com/en/joint-commission-international>
- Correa, A. d. (2018). *Análisis y modelización de la imagen de un destino medico: Un enfoque cross-cultural*. Granada.
- Deloitte Center for Health Solutions. (2009). *Medical tourism*. Obtenido de [http://www.coa.org/docs/DeloitteStudyMedicalTourism\\_111209\\_web.pdf](http://www.coa.org/docs/DeloitteStudyMedicalTourism_111209_web.pdf)
- Esencial Costa Rica. (Junio de 2023). *Esencial Costa Rica*. Obtenido de Esencial Costa Rica: <https://www.esencialcostarica.com/marca-pais/que-es-la-marca-pais/#:~:text=esencial%20COSTA%20RICA%20es%20nuestra,la%20cultura%20e%20idiosincrasia%20costarricense>.
- Esencial Costa Rica. (Enero de 2023). *Esencial Costa Rica*. Obtenido de <https://www.esencialcostarica.com/marca-pais/que-es-la-marca-pais/>
- Golcher. (04 de Noviembre de 2008). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5762/576265105008/html/>
- Health Tourism. (28 de Octubre de 2022). *Health Tourism*. Obtenido de <https://es.health-tourism.com/medical-tourism-israel/>
- Hospita Medica. (10 de Junio de 2014). *Hospita Medica*. Obtenido de <https://www.hospimedica.es/negocios/articulos/294752927/dubai-suena-con-liderar-el-turismo-medico.html>
- Hospital Clinica Biblica. (2022). *Joint Commission International*. Obtenido de <https://www.clinicabiblica.com/es/joint-commission-international#:~:text=Joint%20Commission%20es%20una%20entidad,servicio%20hospitalario%20de%20calidad%20superior>
- ITC. (2018). *PROCOMER*. Obtenido de <https://www.procomer.com/sobre-nosotros/>
- Josué Alvarado. (2022). *42% del turismo médico en Costa Rica se dirige a tratamientos dentales*. San José: El Observador.
- La Nación. (25 de Enero de 2017). Obtenido de <https://www.nacion.com/economia/procomer-capacitara-a-pymes-para-aprovechar-potencial-del-turismo-medico-en-costarica/6G2ZL36YFBC7XGIG247J5MHVF4/story/>
- La Nación. (3 de Septiembre de 2022). *Cirugía bariátrica: la realidad de lo que se vive después de una reducción de estómago*. Obtenido de <https://www.nacion.com/revista-dominical/cirugia-bariatrica-la-realidad-de-lo-que-se-vive/YN7PPO2PLFEHDEZ2IBRPMJOWGI/story/>

- La Republica . (23 de Marzo de 2023). Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/hoy-200-personas-se-unen-en-foro-nacional-de-turismo-de-salud>
- La Republica. (Jueves de Mayo de 2021). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/camara-de-la-salud-y-el-movimiento-salud-2030-firman-convenio-que-innovara-colaboracion-del-sector-publico-y-privado>
- La República. (Jueves de Octubre de 2022). Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/sector-privado-ayudara-a-crear-estrategias-para-atraer-mas-turismo-medico#:~:text=Y%20es%20que%20solo%20el,C%C3%A1mara%20Costarricense%20de%20la%20Salud.>
- La República. (Jueves de Octubre de 2022). Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/sector-privado-ayudara-a-crear-estrategias-para-atraer-mas-turismo-medico#:~:text=Y%20es%20que%20solo%20el,C%C3%A1mara%20Costarricense%20de%20la%20Salud.>
- La Republica. (Jueves de Marzo de 23). Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/hoy-200-personas-se-unen-en-foro-nacional-de-turismo-de-salud>
- Maratum. (24 de Octubre de 2022). *Maratum*. Obtenido de <https://maratum.com/importancia-pagina-web-para-empresa/>
- Martinez, L. D. (2012). *Análisis del potencial de turismo médico con énfasis en los servicios dentales que ofrece Costa Rica, a través del cluster de PROMED : perspectivas y oportunidades de negocios en el mercado norteamericano*. San José.
- Mayo Clinic. (2022). Minnesota.
- Michael Chacón Valverde. (2022). *PROCOMER*. Obtenido de <http://servicios.procomer.go.cr/aplicacion/civ/documentos/Servicios%20Globales%20de%20Salud.pdf>
- Mora, C. C. (27 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://delfino.cr/asamblea/proyecto/21140>
- Mora, L. A. (2016). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Núñez, A. (27 de Abril de 2021). *Turismo médico fortalecerá la economía de San José: Massimo Manzi*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/turismo-medico-fortalecera-la-economia-de-san-jose-massimo-manzi>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2021). *Obesidad y Sobrepeso*.
- Periódico Digital Centroamericano y del Caribe. (15 de Julio de 2022). *Turismo médico en Costa Rica muestra signos de recuperación luego de la pandemia*. Obtenido de <https://newsinamerica.com/pdcc/turismo/2022/turismo-medico-en-costa-rica-muestra-signos-de-recuperacion-luego-de-la-pandemia/>

- PROCOMER. (17 de Enero de 2018). *TENDENCIAS DEL TURISMO MÉDICO PARA 2018*. Obtenido de [https://www.procomer.com/alertas\\_comerciales/tendencias-del-turismo-medico-para-2018/?gclid=CjwKCAjwzNOaBhAcEiwAD7Tb6OKbzqO7LO-7jBTbCyoIW9nHTd3a\\_VcoSJB23UzYPofWyI6PCWhPERoC0s8QAvD\\_BwE](https://www.procomer.com/alertas_comerciales/tendencias-del-turismo-medico-para-2018/?gclid=CjwKCAjwzNOaBhAcEiwAD7Tb6OKbzqO7LO-7jBTbCyoIW9nHTd3a_VcoSJB23UzYPofWyI6PCWhPERoC0s8QAvD_BwE)
- PROCOMER. (2022). *PROCOMER*. Obtenido de <http://servicios.procomer.go.cr/aplicacion/civ/documentos/Servicios%20Globales%20de%20Salud.pdf>
- RAE. (2019). <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/competitividad>. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/competitividad>
- Rojas, R. (11 de Julio de 2022). *Gráfica del día: Los 10 países líderes en turismo médico*. Obtenido de <https://www.saludiaro.com/paises-lideres-turismo-medico/>
- Salas, L. M. (10 de Agosto de 2011). *Costa Rica se posiciona como destino de turismo médico*. Obtenido de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2011/08/10/costa-rica-se-posiciona-como-destino-de-turismo-medico.html#:~:text=Los%20ejecutivos%20explicaron%20que%20los,cirug%C3%ADas%20bari%C3%A1tricas%2C%20cardiovasculares%20y%20neurocirug%C3%ADa>
- Sandra López Letón. (17 de Julio de 2021). *El País*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-07-17/el-coste-de-la-eterna-juventud-2660-millones-de-euros-en-cirugia-y-medicina-estetica.html>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (s.f.). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=102218&nValor5=125824#:~:text=Se%20entiende%20por%20r%C3%A9gimen%20de,o%20fuera%20del%20territorio%20nacional](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=102218&nValor5=125824#:~:text=Se%20entiende%20por%20r%C3%A9gimen%20de,o%20fuera%20del%20territorio%20nacional)
- Stephano, R.-M. (15 de Julio de 2020). *CISION PR Newswire*. Obtenido de [https://www.prnewswire.com/news-releases/medical-tourism-index-adds-new-destinations-updates-rankings-for-new-decade-301094147.html?tc=eml\\_cleartime](https://www.prnewswire.com/news-releases/medical-tourism-index-adds-new-destinations-updates-rankings-for-new-decade-301094147.html?tc=eml_cleartime)
- Universidad de Costa Rica. (13 de Agosto de 2021). *Universidad de Costa Rica*. Obtenido de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2021/08/13/setenta-medicos-generales-inician-su-especializacion-en-las-areas-que-costa-rica-mas-necesita.html>
- Valverde, M. C. (7 de Agosto de 2014). *PROCOMER*. Obtenido de <http://sistemas.procomer.go.cr/EstudiosMercados>
- Valverde, M. C. (1 de Enero de 2022). *PROCOMER*. Obtenido de <http://servicios.procomer.go.cr/aplicacion/civ/documentos/Servicios%20Globales%20de%20Salud.pdf>

Valverde, M. C. (2022). *PROCOMER*. Obtenido de <http://servicios.procomer.go.cr/aplicacion/civ/documentos/Servicios%20Globales%20de%20Salud.pdf>

Valverde, M. C. (s.f.). *PROCOMER*. Obtenido de <http://servicios.procomer.go.cr/aplicacion/civ/documentos/Servicios%20Globales%20de%20Salud.pdf>

## **APÉNDICES**

### **Anexos**

## Cuestionario para la investigación

1. ¿Cuáles son las estrategias que se han utilizado en el sector privado para promocionar el turismo médico a lo largo de los años?
2. ¿Cómo ha sido el crecimiento que ha recibido el turismo médico costarricense a lo largo de los años?
3. ¿Cuáles son los entes que están encargados de apoyar al desarrollo del turismo médico, y cuál ha sido el impacto de este apoyo?
4. ¿Cuáles son algunas certificaciones internacionales que brindan mayor competitividad a los empleados y hospitales privados?
5. ¿Cuál considera usted que es el impacto de la aprobación del Proyecto de Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica?
6. Con la aprobación de la ley, ¿cuáles cree que serían los cambios que generen mayor impacto en este ámbito?
7. ¿Cuál ha sido el apoyo del gobierno en cuanto al desarrollo del turismo médico en Costa Rica?
8. Con la aprobación de la ley, ¿Cuál cree usted que son los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta para promocionar el turismo médico en Costa Rica?
9. ¿Cuál considera usted que es el valor agregado que tiene Costa Rica en el ámbito del turismo médico en comparación a otros países a nivel internacional?
10. ¿Cuáles son los tratamientos más populares que se realizan los extranjeros en Costa Rica, y por qué estos poseen mayor demanda?
11. ¿Cuáles son aquellos países que compiten de manera cercana con Costa Rica en el ámbito del turismo médico?