



Generación de destinos turísticos con orientación de servicios médicos en Jalisco. Consideraciones estratégicas generales (Development of tourism destinations positioned to offer medical services in Jalisco state. Strategic based issues)

Alberto Navarro-Alvarado¹; Cynthia Dinorah González-Moreno² y
Edgar Agustín Pelayo-Colmenares³

¹ Tecnológico Nacional de México – Instituto Tecnológico Mario Molina, Campus Puerto Vallarta (México),
alberto.navarro@vallarta.tecmm.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-9310-9587>

² Tecnológico Nacional de México – Instituto Tecnológico Mario Molina, Campus Puerto Vallarta (México),
cynthia.gonzalez@vallarta.tecmm.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0001-7900-0350>

³ Nombre de la Universidad – Nombre de la Facultad o Institución (País de la Universidad),
correoelectronicodelautor@correo.com

Información revisada por pares

Fecha de recepción: 31 de marzo del 2023

Fecha de aceptación: 16 de mayo del 2023

Fecha de publicación en línea: 20 de marzo del 2024

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga10.2-435>

Resumen

México cuenta con una amplia gama de destinos turísticos generados por condiciones geográficas favorables y que son de interés para turistas de diversos países. La afluencia principal de turistas proviene de los países vecinos del norte del continente americano. La tendencia de visitantes extranjeros se ha mantenido al alza en el estado de Jalisco, caracterizado por una variedad de modalidades turísticas, tales como cultural, de aventura, sol y playa, entre otros. El presente estudio asienta el primer precedente para conducir una investigación de gran escala en estado sobre el desarrollo de un turismo centrado en servicios médicos, por lo que mantiene un enfoque descriptivo al ser un acercamiento inicial a partir de los datos turísticos que se generan por las dependencias de gobierno y estudios descriptivos sobre las características propias que hacen atractiva la visita de extranjeros a este destino. Con base en el análisis de los datos disponibles se realiza una evaluación general para determinar las potencialidades para la gestión sectorial enfocada al desarrollo de turismo médico en el estado de Jalisco, partiendo del estudio regional del municipio de Puerto Vallarta. Los resultados obtenidos permiten inferir que existen elementos suficientes para que este tipo de turismo se desarrolle plenamente para fortalecer la diferenciación de servicios turísticos.

Palabras clave: competitividad, turismo médico, estrategias sectoriales, servicios de salud

Códigos JEL: L1, L44, L83, I11

Abstract

Mexico offers a wide range of tourist destinations due to favorable geographical conditions that are of interest to travelers from various countries. The main entry of tourists comes from nearby countries in the north of the American continent. The trend of foreign visitors has continued to rise in the state of Jalisco, portrayed by a variety of tourist modalities. This study sets the first precedent for carrying out large-scale research in Jalisco state aimed to develop tourism destinations focused on medical services. In this paper we maintain a descriptive approach based on tourist data generated by the Mexican government agencies and descriptive investigations that evaluate the characteristics of the region in Puerto Vallarta. Based on the analysis of the available data, a general evaluation is performed to determine the potential of sectorial management focused on the development of medical tourism in the state of Jalisco. The results obtained allow us to infer that the region has the conditions to strength different alternatives to differentiate the offer of touristic services in the Jalisco state regions advocated to this kind of enterprises.

Key words: competitiveness, medical tourism, sectorial strategy, health care services

JEL Codes: L1, L44, L83, I11

Introducción

El estado de Jalisco se ha consolidado desde mediados de década pasada como uno de los estados con mejor posicionamiento productivo para México, lo que le confiere grandes potencialidades para la generación de nuevos modelos económicos para el desarrollo regional. A nivel nacional, Puerto Vallarta, Jalisco, se encuentra dentro de los primeros lugares en cuanto a recepción de visitantes refiere, por lo que el turismo representa aproximadamente el 80% de los empleos generados en el municipio (SECTURJAL, 2014). Se estima que un porcentaje significativo de los visitantes a este destino turístico utiliza los servicios médicos, así como servicios asociados, como los análisis clínicos y farmacéuticos.

Son diversas las necesidades de los pacientes, dentro de las cuales se incluyen consultas dentales, control de enfermedades crónicas, chequeos periódicos, control de peso y algunos servicios de urgencias (Martínez, Morales y Zizaldra, 2016). Los pacientes extranjeros se benefician al encontrar precios más bajos que en su lugar de origen, debido en parte al intercambio de divisas, aunque muchos otros se identifican como usuarios regulares, principalmente pensionados y personas de la tercera edad (Giorgadze, 2015).

De acuerdo con la Asociación Americana de Personas Retiradas, Puerto Vallarta es uno de los destinos favoritos a nivel mundial con más personas norteamericanas jubiladas (Li, 2022). Esta situación genera una demanda que muestra un crecimiento sostenido, por lo que se requieren mayores servicios de salud, principalmente aquellos ofrecidos por hospitales, clínicas y laboratorios. No obstante, desde la década pasada, la localidad ha perdido competitividad frente a otros destinos similares, en parte porque es percibido únicamente como un destino de sol y playa, por lo que la diversificación en la oferta de servicios de los destinos turísticos se debe tomar en cuenta como una opción para fortalecer el desarrollo regional (SECTUR, 2015).

En el estado de Jalisco se identifica una infraestructura regional enfocada al turismo en diversas orientaciones, tales como sol y playa, aventura, cultural y de negocios, sin embargo, no existe una estrategia definida para satisfacer las necesidades del turismo médico, pese a identificarse una tendencia de crecimiento sostenido para este tipo de turismo (DATATUR, 2022).

Con base en este contraste se inicia este proyecto de investigación que inicia con la evaluación de las condiciones generales del entorno turístico en el estado de Jalisco enfocado a generar una respuesta a la pregunta ¿Qué características de los destinos turísticos en Jalisco pueden favorecer la generación de nichos de mercado enfocados a la oferta de servicios médicos para extranjeros?

Al no existir un estudio enfocado a la evaluación de las dimensiones estratégicas del turismo

médico como un sector con potencial desarrollo, se establece el siguiente objetivo con miras a crear un punto de partida para una investigación más robusta a partir de los resultados obtenidos: Describir las generalidades estratégicas del turismo médico en Jalisco a partir de la evaluación del destino con mayor afluencia en la entidad para establecer ejes claves para la investigación y análisis sectorial.

Para poder concretar este objetivo como un punto de integración transversal respecto de los elementos constitutivos del turismo médico como objeto formal de estudio en el estado de Jalisco se formula la siguiente formulación hipotética para el presente estudio descriptivo: Identificar las principales características turísticas en el estado de Jalisco desde un enfoque estratégico general permite reconocer las necesidades de desarrollo para la conformación de destinos turísticos de orientación médica a partir de reconocer los agentes y factores que en este participan.

En las siguientes páginas se presentan los principales resultados de este trabajo inicial que busca establecer el primer acercamiento indagatorio para la construcción de una línea de investigación enfocada al turismo médico en Jalisco por parte del Tecnológico Nacional de México, en el Instituto Tecnológico Mario Molina, campus Puerto Vallarta.

Método

El alcance de este estudio es descriptivo y no experimental, ya que pretende detallar las características del mercado y factores en torno a la alianza estratégica sobre empresas que trabajan en conjunto en el ámbito del turismo médico en Puerto Vallarta, o bien, que se ven relacionados por la integración vertical de sus operaciones.

La investigación cumple con los atributos expuestos por Ramos (2020) donde se busca mostrar la presencia de un fenómeno conocido en un grupo humano de interés, lo que permite formar una hipótesis sobre el caso y detallar sus características a partir de la información encontrada.

Los datos revisados se encuentran actualizados hasta el año 2020, siendo esta relativamente reciente y de gran utilidad para comprender el fenómeno en cuestión. Esto, a su vez, permitirá reducir la influencia del fenómeno atípico que representó la pandemia por COVID-19.

Para el diseño de esta indagación, se revisaron proyectos similares a través de una búsqueda de otras investigaciones sobre el contexto del turismo médico. Los estudios revisados utilizan metodologías enfocados a la valoración de percepciones y, en contraste, estudios basados en factores cuantitativos y económicos.

Los instrumentos aplicados en la investigación del turismo médico son mayormente encuestas desarrolladas por investigadores que emplearon la escala de Likert como base, como es el caso de Cornejo, Andrade y Ochoa (2019), quienes se enfocaron en caracterizar la percepción de 64 turistas que visitaron Puerto Vallarta con el fin de asistir a consultas odontológicas para identificar

las causas principales para utilizar servicios médicos fuera de su país de origen.

En este sentido, Canto *et al.* (2020) formulan que “Las escalas de valor y de estimación tipo Likert son aquellas que se utilizan para determinar la percepción de alguna variable cualitativa que por su naturaleza denota algún orden” (p. 38), esto probablemente debido a que los resultados tienden hacia una distribución normal (campana de Gauss) en la medida que se puede identificar una tendencia central, facilitando el establecimiento de parámetros en la evaluación de factores cualitativos o de percepción.

Por otro lado, en cuanto estudios de corte cuantitativo, se encuentra el estudio realizado por Gallegos (2018), quien analizó el comportamiento planificado de 69 turistas que arribaron al clúster de Turismo Médico de Jalisco, mediante encuestas que se basaron la escala MEDTOUR, la cual toma en cuenta el comportamiento, expectativas y acciones de los encuestados utilizando parámetros medibles de manera concreta y objetiva.

También se identificaron estudios más sofisticados, como el de Ibarra (2019), quien aplica un modelo econométrico para analizar 5 instituciones particulares y, así, determinar los principales factores que influyen en la decisión de visita por parte de los turistas norteamericanos por motivos de salud.

En este modelo se definen diversas variables como lo son el número de quirófanos, los médicos especialistas, los procedimientos realizados, certificaciones, nivel de atención, seguridad en el estado, ingresos, presencia de clúster de turismo médico, existencia de playa y ubicación (Ibarra, 2019). Este estudio es relevante porque realiza una revisión a través de cinco casos típicos mediante la evaluación de factores cuantitativos y cualitativos, los cuales se consideran complementarios y ofrecen mejores resultados para este tipo de investigaciones, es decir, donde los elementos estudiados no son numerosos, pero se pueden advertir comportamientos y tendencias mediante aplicaciones estadísticas.

Los estudios mixtos ofrecen resultados altamente relevantes, como es el desarrollado por Montalvo (2020), quien realiza estudios del mercado de turismo médico en EUA, España y México con el fin de definir los agentes que intervienen en la cadena de valor, así como un análisis cualitativo y cuantitativo de los procesos de gestión y seguimiento de la actividad turística.

Los estudios transversales generan información útil a partir de diferencias regionales, sectoriales y ofrecen datos sobre la variabilidad de los factores a partir de elementos disruptivos, como pueden ser los aspectos culturales, sociales, económicos, entre otros, los cuales quedan implícitos en los indicadores observables.

Por último, es importantes señalar la relevancia que tiene consultar la información que ya se ha generado, pues no se busca reproducir experimentos ya aplicados, sino integrar los resultados para

advertir tendencias a partir de condiciones similares que sean de utilidad para el diseño de medidas enfocadas a fortalecer los beneficios del turismo médico en lugares donde no se ha desarrollado totalmente.

Un ejemplo de este tipo de estudios es el presentado por Cabrera (2020), quien analiza la competitividad de la localidad como destino de turismo médico al entrevistar a 19 *stakeholders* y hace una exhaustiva revisión bibliográfica con el fin de determinar el estatus actual del sector con miras a identificar los aspectos clave que permitan el diseño de políticas públicas orientadas al desarrollo de este sector considerando las particularidades de la región.

La presente investigación, retoma diversos aspectos de los estudios presentados, pero se basa, principalmente, en la recuperación de los estudios existentes sobre la población usuaria del servicio (la mayoría provenientes de Estados Unidos de Norteamérica y Canadá), las condiciones de infraestructura hospitalaria y de servicios para análisis clínicos y radiología, y las características de Puerto Vallarta como destino turístico internacional.

Participantes

Para el presente estudio se analizó la región territorial que comprende el municipio de Puerto Vallarta, en Jalisco, así como de los municipios que se encuentran relacionados con este, a partir de aspectos turísticos y empresariales que son, potencialmente, un recurso aún no explotado para la diversificación de los servicios económicos en la región objeto de estudio.

Tomando en cuenta las características específicas que presenta la ubicación de Puerto Vallarta, se analizaron las unidades empresariales localizadas dentro de la periferia de la ciudad, pues se advierte ya una concentración económica en esta zona donde se agrupan los objetos de interés, a saber, las empresas que ofrecen servicios médicos y las empresas enfocadas a la oferta de servicios de análisis clínicos y estudios de radiología.

Técnica e Instrumento

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó una recopilación de datos para puntualizar las características de los visitantes extranjeros presentando los datos de los últimos cinco años en torno a sus características de estos, así como su percepción sobre Puerto Vallarta como destino turístico, mediante la consulta de los resultados de entrevistas realizadas en diferentes trabajos de investigación, así como a partir de datos estadísticos de agencias oficiales.

Para conocer el catálogo de servicios ofrecidos por las organizaciones de servicios médicos y de servicios de análisis clínicos y radiología, se realizó una consulta a través de los portales electrónicos de cada empresa y mediante consultas directas a través de los diversos medios de contacto que cada organización ofrece.

Una vez estructurada la información en cuadros comparativos, gráficos, tablas y listados se realizó un análisis para detectar las ventajas competitivas de la región como un destino que pueda enfocarse al turismo médico por parte de las instituciones de salud ubicadas en la ciudad. En la sección siguiente se detallan algunas de las actividades llevadas a cabo para la generación de la información utilizada en esta investigación.

Procedimiento

Para la presente investigación, se realiza una revisión de bases de datos gubernamentales y, con base en investigaciones recientes sobre las características de algunos elementos involucrados en el turismo médico con base en las características económicas y regionales de Puerto Vallarta, se describen las condiciones que pueden favorecer al desarrollo del turismo médico en la región.

Para este fin se integra la información descriptiva sobre las cualidades propias de la región que la han convertido en un destino atractivo para el turismo extranjero como clientes potenciales para uso de servicios médicos ofrecidos por empresas locales, lo que incluye no sólo los servicios hospitalarios, sino también los servicios generados por este, identificándose la relevancia que tienen los servicios de análisis clínicos y radiología.

Después de realizar una revisión general sobre el tema, se integraron los datos ofrecidos por los portales gubernamentales oficiales, entre estos se encuentra, la Secretaría del Turismo (SECTUR), la Secretaría de Turismo de Jalisco (SECTURJAL), el Instituto de Información Estadística y Geográfica (IIEG), la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Territorial (SEMADET), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), entre otros. Para este fin se realizó, el motejo, depuración y tabulación de los principales datos sobre el turismo en Puerto Vallarta.

A partir de la consulta de diversas investigaciones, se realizaron diversas fichas analíticas para recuperar los principales hallazgos de otros investigadores sobre el tema del turismo médico en México y, más profundamente, en Puerto Vallarta. Finalmente, se integró toda la información en dos secciones principales, a saber, caracterización del destino turístico, el perfil regional del turismo y las características del turismo médico para poder ser analizada en virtud de construir una primera imagen de las condiciones imperantes de este tipo de turismo y su posible desarrollo. En la sección siguiente se presenta esta información.

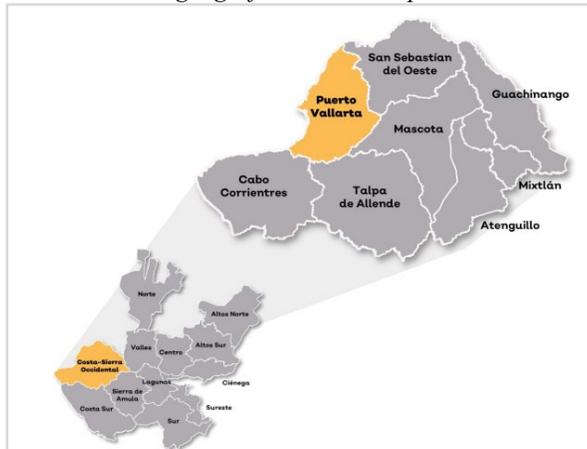
Resultados

Características del destino turístico

El municipio de Puerto Vallarta es considerado ciudad desde el 31 de mayo de 1968 y continúa siendo cabecera municipal dentro de la región Costa-Sierra Occidental del estado de Jalisco (IIEG, 2021).

La localidad cuenta con una extensión de 1,107 km² y colinda con los municipios de San Sebastián del Oeste, Talpa de Allende, Mascota y Cabo Corrientes (ver Figura 6). A pesar de que la mayor parte de la población vive en planicie cerca del mar, gran parte del terreno es accidentado, por lo que sus alturas varían desde los 0 hasta los 2,200 metros sobre el nivel del mar (IIEG, 2021).

Figura 1. Ubicación geográfica del municipio de Puerto Vallarta.



Fuente. Tomado de IIEG (2021). Puerto Vallarta: diagnóstico municipal. Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco.

La ciudad de Puerto Vallarta presenta un mayor atractivo turístico por su proximidad con otras regiones turísticas de naturaleza diversa. Se destacan 3 municipios de Jalisco que colindan el puerto: San Sebastián del Oeste, Mascota y Talpa de Allende, los cuales cuentan con el distintivo de “Pueblo Mágico”, siendo una atracción que se suma a la diversidad que ofrece la región en la perspectiva del turismo (SECTURJAL, 2019).

Por otra parte, existe una población flotante de norteamericanos que pasan el invierno en Puerto Vallarta, ya que en este territorio predomina el clima cálido subhúmedo, con una temperatura promedio anual de 21.8 °C dentro de un rango que va de 13.4 °C a los 31.6 °C, lo cual es atractivo para las personas que están acostumbradas a pasar fríos extremos cada fin de año (IIEG, 2021).

El 48.9% de la superficie territorial está cubierta por vegetación selvática, el 30.3% por bosque, el 2 % por pastizal y 5.1% por otros tipos de vegetación. A su vez, el 9.5% del suelo es dedicado a la agricultura y finalmente, el 4.2% al asentamiento humano (IIEG, 2021), por lo que se puede destacar la abundancia de las áreas naturales del municipio.

De acuerdo con el Gobierno de Puerto Vallarta (2021), las condiciones hidrográficas son marcadas principalmente por el río Ameca, que se encuentra al norte delimitando al estado vecino de Nayarit. También se destaca el río Mascota, el río Cuale, y diversos arroyos que se encuentran al sur del municipio como Amapas, Las Estacas, El Carrizo, Palo María, Mismaloya, Los Horcones y

Quimixto. Algunos de estos efluentes son aprovechados también como atractivos turísticos.

El territorio cuenta con dos áreas naturales protegidas, de las cuales resalta el estero El Salado, con una extensión de 208.8 hectáreas. La Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Territorial (SEMADET, 2020) expone que en el estero existen 99 especies de aves en el estero, así como 46 de flora, 10 de mamíferos y 29 de anfibios, siendo permitido el paso a los visitantes para recorrer una porción de este.

Como destino de sol y playa, el municipio cuenta con 7 playas certificadas (2 certificaciones internacionales y 5 nacionales), ya que cumplen con las especificaciones de uso, calidad de agua y residuos permitidos (IIEG, 2021). Lo anterior expone la aptitud de la localidad para mantenerse atractivo a los turistas, así como la disposición para cumplir con los estándares de calidad mencionados.

Se puede resaltar que Puerto Vallarta es un destino con una gran diversidad de atractivos naturales disponibles para todo tipo de visitantes, ya que cuenta con una gran variedad de espacios exhibidos en forma de playas, ríos, selvas, bosques y montañas.

Perfil del turismo en Puerto Vallarta

Los primeros registros sobre el turismo médico en Puerto Vallarta datan de la década de los 70's, donde los turistas que ya habían visitado el destino con anterioridad se comunicaban con los médicos por medio de cartas, principalmente para recibir servicios de odontología a precios accesibles. La publicidad de boca en boca resultó ser la forma principal en que se dio a conocer esta actividad (Cabrera, 2020).

El uso y difusión de las tecnologías de información y comunicaciones ha potencializado los destinos turísticos en el territorio mexicano. Actualmente, las empresas que ofrecen servicios relacionados se publicitan mediante portales web y redes sociales, expandiendo así su capacidad de alcanzar a los usuarios que radican en otras regiones. Otro beneficio de emplear la tecnología es que permite cambiar el idioma de los sitios de internet, por lo que se elimina otra barrera que impedía ampliar el espectro de personas a los que se llegaba con anterioridad.

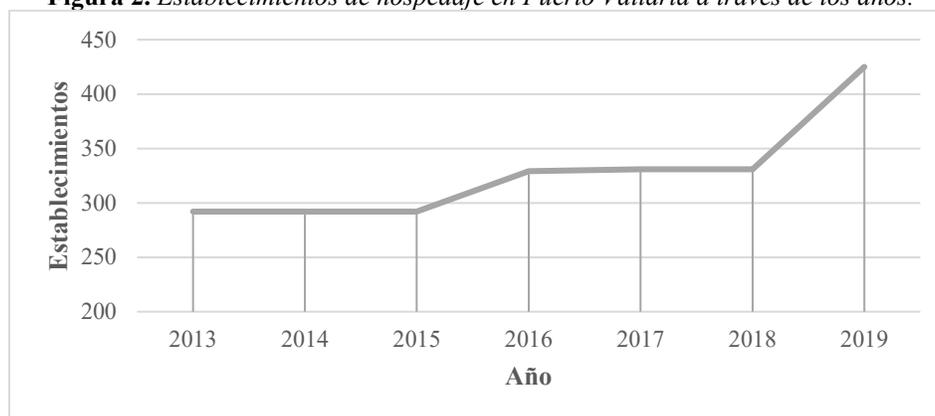
A su vez, el mismo desarrollo tecnológico ha concedido la capacidad de emplear aplicaciones de mensajería instantánea con el fin de enviar los resultados a los pacientes, de forma que no tengan que esperar o regresar a la institución de servicios de salud por los mismos y las personas que proporcionan los servicios médicos puedan darles seguimiento de forma más eficiente.

Por otro lado, en cuanto a ocupación hotelera, Puerto Vallarta se perfila como el municipio con mayor número de establecimientos de hospedaje a nivel estatal, contabilizando un total de 425, incluyendo desde una a cinco estrellas y los que no se encuentran clasificados en esta categoría. A su

vez, la ciudad de Guadalajara cuenta con 304 y Cihuatlán con 145 (SECTURJAL, 2022), quedando en segundo y tercer lugar, respectivamente, resaltándose así que la actividad turística es una de las principales actividades económicas.

La evolución de la oferta de estos establecimientos ha sido constante a través del tiempo (figura 2), dándose un crecimiento después de una etapa de estancamiento que se dio durante los años 2013, 2014 y 2015.

Figura 2. Establecimientos de hospedaje en Puerto Vallarta a través de los años.



Fuente. Elaboración propia con datos de SECTURJAL (2022). *Estadísticas del sector turístico*.

A pesar de que Puerto Vallarta no es el único destino de sol y playa en Jalisco, es el municipio que recibe mayor cantidad de visitantes interesados en disfrutar de esta modalidad, por lo que la oferta de hospedaje intenta ajustarse a la demanda turística que va en ascenso.

Considerando la actividad marítima de la región se observa un incremento constante en la llegada de cruceros y pasajeros (ver Tabla 1) desde el año 2013 hasta el año 2019 (SECTUR, 2020), lo cual confirma la tendencia de la actividad turística en el puerto.

Tabla 1. Histórico de cruceros que arribaron a Puerto Vallarta.

Año	Cruceros	Pasajeros
2010	216	553,514
2011	187	441,297
2012	139	358,009
2013	81	154,787
2014	110	240,231
2015	134	321,454
2016	142	337,028
2017	145	338,538
2018	137	360,812
2019	181	482,335

Fuente. Elaboración propia con datos de SECTUR (2020). *Compendio estadístico del turismo en México 2020*.

A pesar de que una menor proporción de turistas arriban al puerto en cruceros, esta actividad representa una vía de entrada para un flujo continuo y significativo de visitantes que aportan a la derrama económica de cada año. Con base en la reportado por el Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP, 2018) y la SECTUR (2020), se estima que, en los últimos 7 años, las operaciones aéreas en Puerto Vallarta oscilaron entre las 19,109 a las 54,388 anualmente, identificándose una tendencia creciente cada año.

El aeropuerto del municipio se sitúa entre los más concurridos del país, aunque dentro de la lista se encuentren otros con 3 veces más operaciones aéreas (tabla 2) como lo son los aeropuertos de Monterrey y Guadalajara, sin contar el de la Ciudad de México con hasta aproximadamente 10 veces más operaciones (SECTUR, 2020) al contabilizar las llegadas nacionales, internacionales y *charters*.

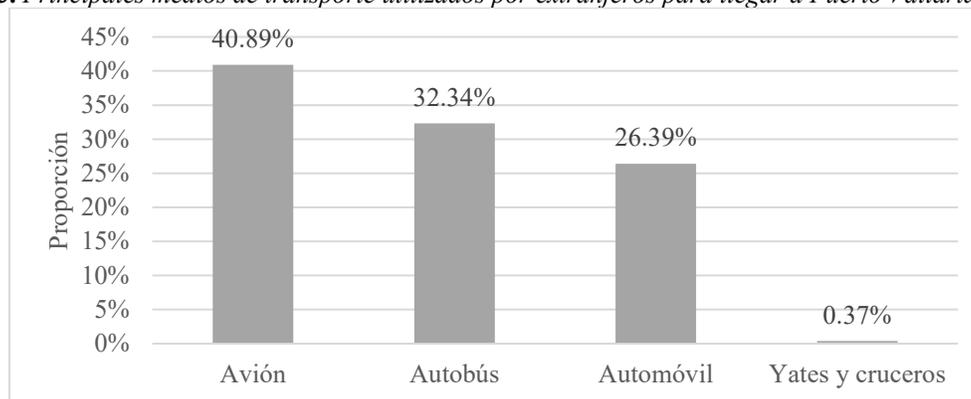
Tabla 2. Llegada vuelos a los principales aeropuertos de México en 2017.

Posición	Ciudad	Vuelos
1	Ciudad de México	201,602
2	Cancún, Q. Roo.	77,690
3	Guadalajara, Jal.	54,091
4	Monterrey, N.L.	51,423
5	Tijuana, B.C.	25,803
6	Los Cabos, B.C.S.	20,111
7	Puerto Vallarta, Jal.	19,109
8	León, Gto.	11,966
9	Mérida, Yuc.	11,475
10	Hermosillo, Son.	8,534

Fuente. Elaboración propia a partir de SECTUR (2020). *Compendio estadístico del turismo en México 2020*.

De esta manera, el uso de aeronaves se perfila como el medio principal de llegada a Puerto Vallarta por parte de los turistas extranjeros en el año 2019 con un 40.89% de usuarios (SECTURJAL, 2022). Dicho medio de transporte se ha mantenido en primer lugar durante al menos los últimos 5 años (figura 3).

Figura 3. Principales medios de transporte utilizados por extranjeros para llegar a Puerto Vallarta en 2019.

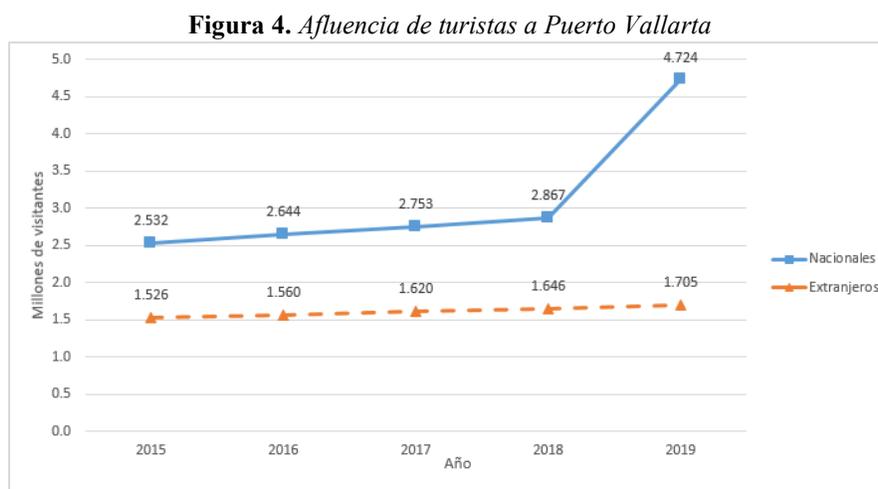


Fuente. Elaboración propia a partir de SECTURJAL (2022). *Estadísticas del sector turístico*.

Finalmente, se puede inferir que los visitantes extranjeros que utilizaron autobuses y automóviles como medios de llegada al municipio, llegaron primeramente en avión a otra ciudad, principalmente a la ciudad de Guadalajara que, al ser capital del estado, cuenta con una mejor conectividad vía terrestre y es una alternativa económica para los visitantes, que les permite conocer otros destinos turísticos cercanos a Puerto Vallarta.

Potencialidades para el turismo médico en Puerto Vallarta

Para el año 2019 la afluencia total de turistas en Puerto Vallarta alcanzó un total de 6,428,292 visitantes (SECTURJAL, 2022), tanto nacionales como extranjeros (ver Figura 4), la cual es una cantidad significativa si se le compara con la población local.

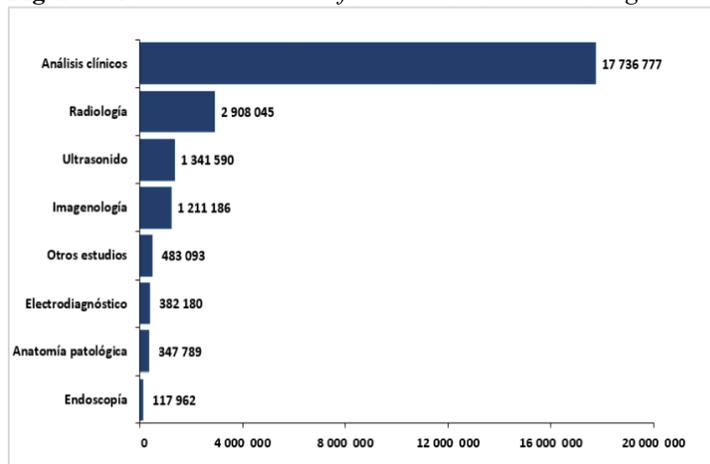


Fuente. Elaboración propia con datos de SECTURJAL (2022). *Estadísticas del sector turístico.*

Se puede observar un crecimiento sostenido en la cantidad de turistas extranjeros con el paso de los años y un crecimiento aún más marcado en la cantidad de turistas nacionales en los últimos años, lo cual es bastante favorable para las actividades económicas desarrolladas en el puerto.

En cuanto a la infraestructura de servicios médicos y en concordancia con datos del INEGI (2019) Jalisco concentra 3071 (9.1%) camas censables requeridas para el uso de pacientes internos en establecimientos particulares, encontrándose en tercer lugar, justo después de Ciudad de México y Estado de México con 14.1% y 11.5% respectivamente. Esta información proporciona un panorama sobre la capacidad de la región para cubrir la demanda de servicios médicos.

Entre los procedimientos de diagnóstico, a nivel nacional, los análisis clínicos representan el 72.3% de los casos (INGEI 2019) en los establecimientos particulares que ofrecen un servicio de salud (ver figura 5), por lo que se puede inferir la relevancia de estas actividades.

Figura 5. *Procedimientos más frecuentes en medicina diagnóstica.*

Fuente. Recuperado de INEGI (2019). Estadísticas de salud en establecimientos particulares 2019. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Los datos mostrados anteriormente reafirman la factibilidad de la apuesta de los inversionistas con el fin de cubrir los servicios más demandados en diagnóstico de condiciones médicas, lo cual es un servicio complementario básico en todo destino que desee enfocarse a servicios médicos para extranjeros (Gracia, 2016, Deloitte, 2019). No obstante, para poder dimensionar una perspectiva basada en turismo médico para una región determinada es menester partir de una perspectiva más amplia. En la sección siguiente se discute brevemente un primer aproximamiento desde un enfoque estratégico para promover el turismo médico en Puerto Vallarta, en el estado de Jalisco.

Discusión

Una vez descrito el escenario en el que se desarrolla el turismo médico de la región, es posible analizar las fuerzas que dan forma a la estrategia (tabla 3). Como una primera aproximación al tema se partirá de una revisión general de postulados de Porter (2008), con el fin de conocer la relación que hay entre los actores que participan en este mercado.

Tabla 3. *Análisis de fuerzas que dan forma a la estrategia*

Fuerza	Postulado	Resultado
Amenaza de entrada	Los nuevos entrantes tienen intención de adquirir participación en el mercado, ejerciendo presión sobre los precios, costos y la inversión necesaria para competir.	Se identificó la apertura de diversas empresas que ofrecen servicios médicos complementarios, tales como laboratorios, estudios clínicos, radiología, entre otros. Las empresas participantes son heterogéneas, pues participan con diversos productos y trabajan con diversos modelos de negocios. Los hospitales, por su parte, no sufren de amenazas semejantes de entrada de nuevos competidores, debido a la complejidad que conlleva construir y equipar un nuevo nosocomio

El poder de los proveedores	Los principales proveedores toman la mayor parte del valor para sí mismos, elevando los precios, restringiendo la calidad o transfiriendo los costos a otros participantes.	Los grandes proveedores a nivel nacional surten a las principales ciudades, incluyendo a Puerto Vallarta, por lo que gran parte de los laboratorios y hospitales están relacionados con los mismos proveedores. El alza en el precio de los insumos es justificada con la volatilidad de las divisas, ya que los materiales y equipos son importados de países asiáticos, norteamericanos y europeos. Los proveedores continúan siendo competitivos al aprovechar las economías de escala.
El poder de los compradores	Los clientes poderosos provocan que los participantes del sector se enfrenten y disminuya su rentabilidad.	Los hoteles acaparan a gran parte de los pacientes extranjeros, siendo compradores importantes y ejerciendo peso sobre los precios con el fin de quedarse con una comisión. Si bien estos no son compradores directos, funcionan bajo un esquema de <i>brokers</i>
La amenaza de los sustitutos	Productos que cumplen la misma función que los anteriores, pero de formas distintas.	El sector actualmente no se ve amenazado por sustitutos debido a que no es válida otra forma de diagnóstico que no sea la medicina basada en evidencias. Por otra parte, la cultura de la prevención y “ <i>wellness</i> ” permiten que algunos pacientes mejoren su calidad de vida sin tener que recurrir a los servicios de salud tradicionales.
La rivalidad entre competidores existentes	Los choques de personalidad afectan la rentabilidad cuando se exagera la rivalidad.	Se percibe un ambiente de competencia desleal, donde cada competidor trata de dominar el mercado. Un factor importante puede ser la concentración de los servicios médicos en un territorio pequeño. Se conocen situaciones donde no se permite al personal de salud trabajar en dos hospitales diferentes debido a la rivalidad. Cada competidor trata de diferenciarse al promover la idea de que cuenta con la mejor tecnología y los profesionales más capacitados. Esto, a su vez, ha promovido una inversión creciente en el sector, lo que puede generar beneficios económicos a largo plazo y un modelo de crecimiento

Fuente. Elaboración propia con base en Porter (2008).

A partir del análisis realizado se aprecia un ambiente complejo que repercute significativamente entre bastantes competidores, quienes intentan dominar un mercado cambiante que se ve definido por quienes cuentan con mayor capacidad de inversión, siendo esta la principal ventaja en el entorno, ya que de esta forma se mantienen atractivos para los pacientes que puedan permitirse pagar por precios más elevados.

En concordancia con Montalvo (2020) quien afirma que “La baja reputación de México como un destino de turismo médico confirma la necesidad de generar un sistema que fomente y difunda la calidad de nuestro producto turístico, sobre la base de la seguridad y los beneficios esperados por el consumidor” (p. 7), lleva a exponer la necesidad del trabajo conjunto entre los actores del turismo médico en Puerto Vallarta: gobierno, proveedores de servicios turísticos y proveedores de servicios médicos.

Desde este punto de vista, se puede resaltar la falta de coordinación entre estos actores, quienes

recién comienzan a configurar elementos constitutivos sólidos de un modelo de competencia que les permita proyectarse como un destino accesible, seguro y confiable para sus visitantes. No obstante, aunque se cumpla con estas cualidades, se requerirá de acciones adicionales para la promoción del destino por parte de las autoridades competentes, así como de las propias empresas participantes, las cuales aún lo muestran una convergencia para intereses de beneficio mutuo. Es, en este punto, donde las alianzas estratégicas entre hospitales y empresas de servicios complementarios (laboratorios, por ejemplo) pueden lograr mejores resultados.

Por otra parte, Gallegos (2018), expone el peso que pueden tener aspectos culturales, como la barrera del idioma, sobre la decisión de los turistas extranjeros para viajar al clúster de turismo médico en Jalisco. Generalmente las personas que deciden viajar por motivos de salud son quienes ya habían visitado el destino con anterioridad y si tuvieron bastantes complicaciones para comunicarse en la primera ocasión, podría afectar el hecho de planear una segunda visita.

Aunado a lo anterior, la competencia desleal entre las instituciones de salud particulares en Puerto Vallarta, puede ser un aspecto negativo para el desarrollo del destino con enfoque al turismo médico. La competencia desleal queda documentada en el trabajo de Cabrera (2020), quien expone que las prácticas derivadas de esta provocan que algunos participantes intenten obtener beneficios propios que no llegan al resto de la comunidad que ofrece servicios médicos, generando diferencias sectoriales que no favorecen a los participantes ni a los usuarios.

Conclusiones

Considerando los puntos anteriores, se pueden identificar tres acciones estratégicas a nivel sectorial para favorecer el desarrollo del destino con base en las condiciones imperantes, a saber, la generación de procesos de calidad, la integración vertical de la cadena de valor con las empresas participantes y, finalmente, la vinculación a través de modelos de innovación regional que incluyan la participación de organismos de gobierno.

En primer término, la generación de proceso de calidad incluye los distintivos por parte de organismos acreditadores y certificadores. En este sentido, se deben involucrar a los colegios médicos y comunicar las certificaciones de los especialistas en las áreas médicas y de servicios adicionales con el fin de promover la confianza en los profesionales de la salud, pues el talento humano representa el activo diferenciador en el área de servicios para la salud (Montalvo, 2020).

Otro factor que es viable promover es la búsqueda de certificaciones para hospitales, ya sea nacionales o internacionales (Ibarra, 2019), con el fin de mejorar la calidad de los servicios, debido a que tiene gran peso sobre la decisión de los visitantes norteamericanos, quienes representan el principal mercado de turismo médico para la localidad (Gallegos *et al.*, 2013).

En este tenor, un mayor número de hospitales debe optar por la certificación por el Consejo de Salubridad General (CSG), la cual no tiene costo directo para las instituciones de salud y sus requisitos son muy parecidos a los que marca la *Joint Comission International* (JCI), por lo que representa un gran paso en el proceso de certificación, ya que, hasta el término de esta investigación, sólo se identificaba un caso de hospital certificado (Ibarra, 2019).

Respecto la integración vertical de la cadena de valor con las empresas participantes, se debe partir de considerar los servicios clave, incluyendo aquellos que son considerados esenciales para los turistas extranjeros. De acuerdo con Cabrera (2020), la cadena de valor de los servicios que ofrece el turismo médico debe promover la participación de otros sectores como el de los transportistas y empresas de hospedaje, pues es un servicio que valoran los usuarios extranjeros, muchos de estos por cuestiones de problemas de movilidad derivados de padecimientos crónicos, como cardiovasculares, diabetes, cáncer, entre otros.

Finalmente, se presenta la vinculación a través de modelos de innovación con participación de organismos gubernamentales como un eje estratégico clave para el desarrollo del turismo médico en Jalisco. El trabajo conjunto con el gobierno podrá ofrecer grandes beneficios para todos los agentes involucrados en el turismo médico. A partir de la coordinación se deben establecer las acciones necesarias que permitan conocer el tamaño del mercado y su satisfacción (Montalvo, 2020). Los resultados de diversas mediciones esclarecerán el rumbo que se debe tomar para lograr los objetivos propuestos.

Establecer una buena relación y comunicación con países extranjeros implica un trabajo importante para la construcción de sistemas de financiamiento a través de servicios de aseguradoras con presencia internacional, lo que puede traer beneficios como la disminución de los tiempos de espera para dar atención a sus pacientes y los ahorros en cada procedimiento, haciendo más atractivo el destino de manera global (Gracia, 2016; Montalvo, 2020).

A manera de corolario, debe destacarse la importancia de fortalecer la imagen de los médicos especialistas y reforzar la infraestructura de salud con la que se cuenta actualmente, en lugar de aumentar la oferta de forma desproporcionada, tal como lo puntualiza Ibarra (2019), pues esto tendrá un impacto directo en la percepción de los turistas sobre los servicios disponibles en la región.

Finalmente, sólo resta agregar que las potencialidades para el desarrollo en el estado de Jalisco como un destino enfocado al turismo médico puede ofrecer alternativas que son de interés para personas que residen en otros países y ofrecer una importante oportunidad de desarrollo regional a partir de las condiciones económicas, de infraestructura y sectoriales que ofrece la entidad, sin embargo, existen mucho por investigar antes de poder trabajar en los ejes rectores que faculten este sector, tal como un perfil de consumidor, las condiciones en otros destinos del estado, las condiciones

de transporte y acceso, la diversificación de servicios, entre otros temas, los cuales escapan de lo que se presenta en este primer atisbo.

Referencias

- Cabrera, I (2020). *La competitividad de Puerto Vallarta como destino de turismo médico y su incidencia en el desarrollo económico*. [Tesis de doctorado, Universidad de Guadalajara]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guadalajara.
- Canto, A., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J. y Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 38-45.
- Cornejo, J., Andrade, E., Ochoa, M. (2019). Caracterización y percepción de los turistas que realizan consultas odontológicas en Puerto Vallarta. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 12(26), 1-21.
- DATATUR (2022). *Compendio Estadístico del Turismo en México*. Secretaría de Turismo.
- Deloitte (2019). *Oportunidades de mercado y perspectiva de turismo de salud en México*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/bienes-raices/2019/Turismo-de-Salud-en-Mexico.pdf>
- Gallegos, G., Valenzuela, O., Vidal, K., Zamora, J. y Herrera, E. (2013). ¿Qué sabe usted acerca de... Certificación de Hospitales? *Revista mexicana de ciencias farmacéuticas*, 44(4), 79-81.
- Gallegos, V. (2018). *El comportamiento planificado y la movilidad del paciente extranjero al clúster de turismo médico en Jalisco*. [Tesis de maestría, Universidad de Guadalajara]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guadalajara.
- GAP (2018). *Aeropuerto de Puerto Vallarta*. Grupo Aeroportuario del Pacífico. https://www.aeropuertogap.com.mx/files/COMISION_CONSULTIVA_PVR_2018_-_FINAL.pdf
- Giorgadze, N. (2015). *Turismo de Salud* [Tesis de maestría, Universidad de Oviedo]. Repositorio Institucional de la Universidad de Oviedo. https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/31305/TFM_Nino%20Giorgadze.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gobierno de Puerto Vallarta (2021). *Medio Físico*. https://www.puertovallarta.gob.mx/vistas/ciudad/medio-fisico.php#pagina_titulo
- Gracia, M. (2016). El turismo de salud en el estado de Hidalgo, México. Propuesta para consolidarlo. *El Periplo Sustentable*, (30), 157-179.
- Ibarra, A (2019). *El impacto de las redes de colaboración en la internacionalización de los servicios de salud: el caso de los establecimientos privados con hospitalización en Guadalajara, Jalisco*. [Tesis de maestría, Universidad de Guadalajara]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guadalajara.
- IIEG (2021). *Puerto Vallarta: diagnóstico municipal*. Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco. Disponible en: <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2021/10/Puerto-Vallarta-1.pdf>
- INEGI (2019). *Estadísticas de salud en establecimientos particulares 2019*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/salud/doc/salud_2019_nota_tecnica.pdf
- Li, J. (2022). *México | Los 7 destinos preferidos de la migración de retiro de los baby boomers*. BBVA Research. https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2022/11/Migracion_de_retiro_Baby_Boomers_en_Mexico.pdf
- Martínez, M., Morales, S. y Zizaldra, I. (2016). El turismo médico: tendencia de transformación para Ciudad Juárez, México. *Revista sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*. 9(21), 1-14.

- Montalvo, R (2020). Modelo de gestión para el turismo médico en México. *Revista TURPADE, Turismo, Patrimonio, Desarrollo*, 7(12), 1-15.
- Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review*, 86(1), 58-77.
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6.
- SECTUR (2015). *Agendas de competitividad de los destinos turísticos de México, volumen II. Puerto Vallarta*. <https://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones/coorinv/pdf/pto-vallarta-3eras.pdf>
- SECTUR (2020). *Compendio estadístico del turismo en México 2020*. <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx>
- SECTURJAL (2014). *Agendas de competitividad de los destinos turísticos de México: Puerto Vallarta*. https://secturjal.jalisco.gob.mx/sites/secturjal.jalisco.gob.mx/files/u16/agenda_puerto-vallarta.pdf
- SECTURJAL (2019). *¡Fascínate con los Pueblos Mágicos de Jalisco!* <https://secturjal.jalisco.gob.mx/nuestro-estado/pueblos-magicos>
- SECTURJAL (2022). *Estadísticas del sector turístico*. <https://secturjal.jalisco.gob.mx/invierte-en-jalisco/estadisticas>
- SEMADET (2020). *Estero El Salado*. <https://semadet.jalisco.gob.mx/medio-ambiente/biodiversidad/areas-naturales-protegidas/1177>.