

| | | | |
|--|--|--------|-------------|
| | GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | Código | FO-SB-12/v0 |
| | ESQUEMA HOJA DE RESUMEN | Página | 1/262 |

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MARLY LISBETH APELLIDOS: VEGA FLÓREZ

NOMBRE(S): DENNIS TATIANA APELLIDOS: GIL SANDOVAL

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): EDUARDO FELIPE APELLIDOS: VÁSQUEZ BARAJAS

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA GLOBAL SAFE SALUD S.A.S SOBRE LA APLICACIÓN DE UN MODELO DE TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA ENFOCADO EN CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA.

RESUMEN

El presente proyecto de grado consiste en diseñar un plan estratégico para la empresa Global Safe salud S.A.S, la cual está interesada en aplicar un modelo de turismo de salud en Colombia, que tenga como valor agregado la cirugía de reemplazo de cadera con una técnica innovadora en dicho procedimiento, llamada Técnica por Abordaje Anterior Mínimamente Invasiva AMIS.

El turismo de salud en Colombia es un sector que se encuentra en un proceso de desarrollo y crecimiento, dado que actualmente el país está siendo visto como un atractivo destino y proveedor de servicios de salud, debido a la relación costo-beneficio y calidad percibida por el paciente internacional, razón por la cual ha ido aumentando la cantidad de los mismos que ingresan al país a realizarse un procedimiento quirúrgico y además motivando así mismo a las empresas o actores relacionados con el sector a participar en iniciativas que promuevan el desarrollo del mismo. Debido a lo anterior se considera como una oportunidad para Global Safe Salud S.A.S, la participación en dicho sector como facilitador de turismo de salud, ya que genera diversos beneficios y permite internacionalizar la empresa.

PALABRAS CLAVE: Turismo, salud, servicios, exportación, modelo.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 262 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

| Elaboró | | Revisó | | Aprobó | |
|------------------------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------------|
| Equipo Operativo del Proceso | | Comité de Calidad | | Comité de Calidad | |
| Fecha | 24/10/2014 | Fecha | 05/12/2014 | Fecha | 05/12/2014 |

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA GLOBAL SAFE SALUD S.A.S SOBRE LA
APLICACIÓN DE UN MODELO DE TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA ENFOCADO
EN CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA

MARLY LISBETH VEGA FLÓREZ

DENNIS TATIANA GIL SANDOVAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL
SAN JOSE DE CUCUTA

2018

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA GLOBAL SAFE SALUD S.A.S SOBRE LA
APLICACIÓN DE UN MODELO DE TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA ENFOCADO
EN CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA

Presentado por:

MARLY LISBETH VEGA FLÓREZ

DENNIS TATIANA GIL SANDOVAL

Proyecto de grado presentado como requisito para optar por el título de Profesional en

Comercio Internacional

Director:

EDUARDO FELIPE VÁSQUEZ BARAJAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL

SAN JOSE DE CUCUTA

2018



SAN JOSÉ DE CÚCUTA, Agosto 2 de 2018

Acta N° 08/2018

PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional LUGAR: Sala de Docentes Departamento

TITULO DEL PROYECTO: "Plan estratégico para la empresa Global Safe Salud S.A.S sobre la aplicación de un modelo de turismo de salud en Colombia enfocado en cirugía de reemplazo de cadera".

MODALIDAD: Trabajo Investigativo

JURADOS:

Nathalie Raynaud Prado ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Yorley Adriana Mora Urbina ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Diego Zarate Ocampo ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

DIRECTORES:

Eduardo Felipe Vásquez Barajas

Magdad Zarela Sepulveda

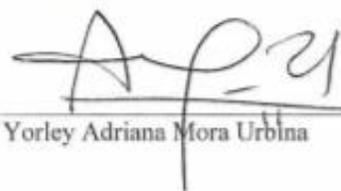
Firma:

Eduardo Felipe Vásquez B.
Magdad Zarela Sepulveda A.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

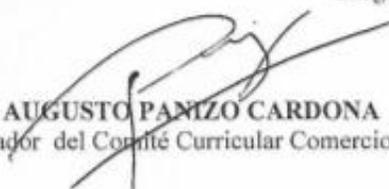
| | CODIGO | CALIFICACIÓN | | |
|------------------------------------|----------------|----------------------------|------------|----------|
| | | LETRA | NÚMERO | A- M -L |
| <u>Marly Lisbeth Vega Flórez</u> | <u>1260726</u> | <u>Cuatro punto Cuatro</u> | <u>4,4</u> | <u>X</u> |
| <u>Dennis Tatiana Gil Sandoval</u> | <u>1260728</u> | <u>Cuatro punto Cuatro</u> | <u>4,4</u> | <u>X</u> |


Nathalie Raynaud Prado


Yorley Adriana Mora Urbina

DZO
Diego Zarate Ocampo

V°B°


CESAR AUGUSTO PANIZO CARDONA
Coordinador del Comité Curricular Comercio Internacional

Contenido

| | pág. |
|----------------------------------|-------------|
| Introducción | 15 |
| 1. Problema | 17 |
| 1.1 Título | 17 |
| 1.2 Planteamiento del Problema | 17 |
| 1.3 Formulación del Problema | 20 |
| 1.4 Sistematización del Problema | 20 |
| 1.5 Objetivos | 21 |
| 1.5.1 Objetivo general | 21 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 21 |
| 1.6 Justificación | 21 |
| 2. Marco de Referencia | 23 |
| 2.1 Antecedentes | 23 |
| 2.2 Bases Teóricas | 27 |
| 2.3 Marco Conceptual | 30 |
| 2.4 Marco Legal | 33 |
| 2.5 Marco Espacial | 34 |
| 2.6 Marco Temporal | 39 |
| 3. Diseño Metodológico | 40 |
| 3.1 Tipo de Investigación | 40 |
| 3.2 Método de Investigación | 40 |
| 3.3 Tipo de Estudio | 41 |

| | |
|---|-----|
| 3.4 Población | 41 |
| 3.5 Muestra | 41 |
| 3.6 Sistematización de Variables | 42 |
| 3.7 Tratamiento de la información | 45 |
| 3.7.1 Técnica para la recolección de la información | 45 |
| 3.7.2 Técnica para el procesamiento de información | 46 |
| 3.7.3 Presentación de la información | 46 |
| 4. Resultados | 49 |
| 4.1 Elaboración de un Estudio de Mercado sobre el Turismo de Salud en Colombia y en los Países de Referencia, así como el Perfil de los Pacientes Internacionales que Requieren un Procedimiento Médico | 49 |
| 4.1.1 Análisis del turismo de salud en Colombia y las clínicas de referencia | 49 |
| 4.1.2 Clínicas prestadoras de servicios médicos a pacientes internacionales en Colombia | 51 |
| 4.2 Análisis del Turismo de Salud en los Países de Referencia | 85 |
| 4.2.1 Turismo de salud en India | 85 |
| 4.2.2 Turismo de salud en Tailandia | 89 |
| 4.2.3 Turismo de salud en México | 92 |
| 4.2.4 Turismo de salud en Costa Rica | 95 |
| 4.3 Identificación Mediante una Matriz de Selección los Posibles Mercados de donde Vendrían los Pacientes Internacionales | 98 |
| 4.4 Descripción del Perfil de los Pacientes Internacionales del Mercado Seleccionado que Requieran un Procedimiento Médico | 128 |

| | |
|---|-----|
| 5. Análisis de las Oportunidades, Beneficios y Ventajas de Financiación y de Negocios, así como los Requisitos para el Desarrollo de Turismo de Salud en Colombia | 136 |
| 5.1 Identificación de los Requisitos y Normatividad sobre Turismo de Salud en Colombia | 136 |
| 5.1.1 Requisitos | 136 |
| 5.1.2 Normativa | 140 |
| 5.2 Determinación de Beneficios y Oportunidades de un Modelo de Turismo de Salud | 144 |
| 5.3 Identificación de Opciones de Financiación y Acompañamiento para Llevar a Cabo el Modelo de Turismo de Salud Propuesto | 146 |
| 5.3.1 Bancoldex | 146 |
| 5.3.2 Programa de Transformación Productiva | 149 |
| 5.3.3 Innpulsa | 150 |
| 5.3.4 Financiera de desarrollo territorial S.A (Findeter) | 151 |
| 6. Propuesta de un Modelo de Turismo de Salud Enfocado en Cirugía de Reemplazo de Cadera con la Técnica de Abordaje Anterior Mínimamente Invasiva AMIS | 153 |
| 6.1 Descripción de la Participación de Global Safe Salud S.A.S como Agente Articulador del Modelo para atraer Pacientes Internacionales y Ofrecer un Servicio Integral | 153 |
| 6.2 Planteamiento de la Oferta de Servicio Médico Complementario en las Ciudades de Cali, Bogotá y Cúcuta de Acuerdo con las Clínicas con las Cuales se Trabaja Actualmente | 160 |
| 6.2.1 Oferta de servicio en Cali | 161 |
| 6.2.1.1 Turismo de salud en Cali | 161 |

| | |
|--|-----|
| 6.2.1.2 Participantes del modelo de turismo de salud a plantear en la ciudad de Cali | 162 |
| 6.2.2 Oferta de servicio en Bogotá | 172 |
| 6.2.2.1 Turismo de salud en Bogotá | 172 |
| 6.2.2.2 Participantes del modelo de turismo de salud a plantear en la ciudad de Bogotá | 172 |
| 6.2.3 Oferta de Servicio en Cúcuta | 185 |
| 6.2.3.1 Turismo de Salud en Cúcuta | 185 |
| 6.2.3.2 Participantes del modelo de turismo de salud a plantear en la ciudad de Cúcuta | 189 |
| 7. Planteamiento de las Estrategias para el Desarrollo Óptimo del Modelo de Turismo de Salud | 202 |
| 7.1 Proposición de Estrategias de Promoción Internacional del Modelo | 202 |
| 7.1.1 Ferias internacionales | 202 |
| 7.1.2 Página web y redes sociales | 207 |
| 7.1.3 Convenios con aseguradoras | 213 |
| 7.1.4 Asistencia personal | 214 |
| 7.1.5 Hacer acuerdos con las clínicas para tener tarifas preferenciales | 214 |
| 7.1.6 Medios de comunicación locales en el país objetivo | 214 |
| 7.2 Proponer un Plan de Seguimiento que Permita hacer Ajustes y Mejoras al Modelo | 215 |
| 7.2.1 Formato de calificación del servicio | 215 |
| 8. Conclusiones | 217 |
| 9. Recomendaciones | 219 |