

TURISMO PARA SALUD: UNA NUEVA OPCION PARA GUATEMALA

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias y Humanidades

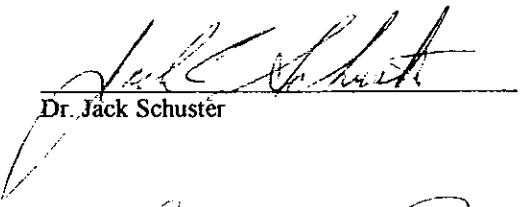
TURISMO PARA SALUD: UNA NUEVA OPCION PARA GUATEMALA

Trabajo de investigación presentado
para optar al grado académico de
Licenciada en Ecoturismo

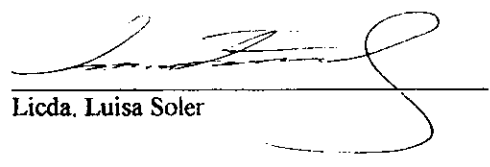
BIBLIOTECA
DE LA
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Guatemala
2000

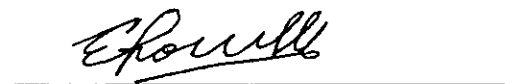
Vo. Bo.


Dr. Jack Schuster

Tribunal


Licda. Luisa Soler


Arq. Gladis Mendizábal


Dr. Enrique Rossell

Fecha de aprobación - 10 de octubre de 2000

PREFACIO

El énfasis del presente trabajo de graduación gira en torno al éxito que el turismo para salud ha tenido en Cuba y Costa Rica. Los insumos básicos provienen de médicos, *Spas* y experiencias exitosas de estos dos países.

Con el deseo de que este aporte estimule el interés de profesionales del turismo, por impulsar esta clase de proyectos en el país, pongo a disposición del lector esta publicación.

Al mismo tiempo, agradezco a todos los que de una u otra manera hicieron posible este trabajo, especialmente a la Licenciada Luisa Soler y el Doctor Jack Schuster.

CONTENIDO

	Página
PREFACIO	iv
LISTA DE CUADROS	vi
RESUMEN	vii
Capítulos	
I. INTRODUCCION	1
II. METODOLOGIA	6
III. RESULTADOS	8
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
V. BIBLIOGRAFIA	31
VI. APENDICES	32

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Resumen de recorridos	26

RESUMEN

El turismo para salud es una modalidad turística que combina las actividades médicas con las turísticas; es decir, que ofrece tratamientos médicos tradicionales alternativos y destinos turísticos. Además, los productos de turismo para salud deben estar dentro de un contexto ambiental, cultural y médicamente responsable.

La realización de un producto turístico en turismo para salud conlleva, al igual que cualquier producto, infraestructura y servicios, solamente que en este caso los destinos preoperatorio deben ser cuidadosamente verificados en los aspectos de higiene (comida, agua) para evitar, por ejemplo, diarreas (que evitaría la operación).

Alrededor del mundo se ofrecen diferentes paquetes de turismo para salud, los cuales varían según el lugar y las especialidades médicas.

Actualmente en Guatemala no se ofrece ningún producto de turismo para salud. La cirugía plástica es un buen segmento para empezar el proyecto, debido a la actual demanda que existe alrededor del mundo y de los altos costos que representa una intervención quirúrgica de esta índole (solamente un seguro en Francia cubre esta clase de cirugía) alrededor del mundo.

La dificultad que se presentó durante la investigación fue la poca aceptación del proyecto por médicos y hospitales. Además, se verificó que no existe ninguna clase de seguro para grupos turísticos en Guatemala, por lo que cualquier dificultad postoperatoria sería responsabilidad del operador turístico.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo para salud es una modalidad turística que abarca servicios para mejorar la salud, mantenerse saludable y atractivos turísticos.

En Guatemala, la actividad de turismo para salud aún no se ha desarrollado. Sin embargo, dado el atractivo turístico que representa nuestro país, Guatemala recibe anualmente miles de visitantes. De promocionarse alternativas innovadoras, el número de turistas que anualmente visitan el país podría incrementarse. Aunado a esto, en nuestro país residen profesionales de la medicina que están altamente especializados. Por las características de Guatemala, además, los costos de cirugía son mucho más bajos que en muchos otros países. Por ello, esta investigación giró en torno a dos posibilidades: El turismo alternativo, ecoturismo y la salud que, combinados, permiten proponer alternativas de turismo para salud.

A. Antecedentes

El turismo se ha convertido en el principal generador de divisas en el mundo. En 1998 la cantidad de turistas internacionales aumentó en un 2.4%, representando 625 millones de turistas que viajaron a otros países. La actividad de turismo generó, en ese mismo año US\$444.7 billones.

En Guatemala, el primer lugar en la generación de divisas lo ocupa el café y el turismo ocupa el segundo lugar. Esto justifica la necesidad de buscar alternativas diferentes que consigan incrementar las divisas que anualmente se generan en Guatemala como producto de la actividad del turismo, ya que existen varios segmentos de mercado potenciales que aún no se trabajan en el país.

Actualmente el turismo no solamente se limita a ofrecer el atractivo, la infraestructura y los servicios necesarios. El turista puede escoger entre diferentes actividades que se promueven para realizar turismo, dependiendo de sus intereses y tiempo libre.

En la red del Internet en el área de turismo especializado se pueden encontrar los segmentos de mercado de turismo dirigido a sitios arqueológicos, aventura, África, artes, negocios, católicos, sin niños, cristianos, parejas, cruceros, gourmet, discapacitados, graduandos, libre de tabaco, deportes, estudiantes, parques, mujeres, viajes educativos, familiares, festivos y feriados, para homosexuales, lesbianas y

bisexuales, sitios arqueológicos, para judíos, lugares misteriosos, sitios nudistas, con mascotas, por tren y turismo para salud.

La mayoría de estos segmentos de mercado no se trabajan en Guatemala, incluyendo el turismo para salud.

Por medio del turismo para salud se pueden realizar actividades de ecoturismo, turismo de aventura y otras opciones del turismo alternativo y sostenible, a la vez que el paciente resuelve sus problemas relacionados con la salud.

El turismo para salud, a diferencia del turismo tradicional (El turismo tradicional es un producto propio de la sociedad urbana e industrial cuyas características principales son, entre otras, un turismo de gran escala, concentrado desde el punto de vista de la oferta y masificado desde el punto de vista de la demanda), dentro de un marco de turismo alternativo, no es mecánico ni estandarizado, sino que incluye la búsqueda de vivencias y experiencias únicas, no repetibles, personales y en un entorno de calidad, placer y salud. El turismo para salud requiere de prestadores de servicios con aptitudes y preparación para entender la dinámica del turismo mediante el contacto personal con los visitantes. Esto a su vez, colocará al prestador de servicios en una adecuada posición para identificar y responder eficazmente a las necesidades de las personas. Entre las estrategias que debe considerar un prestador de servicios están las instalaciones, los atractivos naturales y culturales, los servicios que brinde y las personas que presten los servicios.

La calidad turística del turismo en general, se logra mediante la capacitación y la educación, la conservación del patrimonio y el entorno, el mejoramiento de la imagen urbana y la eficiente administración de las empresas, así como de la calidad de cuidados que recibe el turista, la atención y el servicio. Dentro del turismo para salud, el servicio turístico también debe incluir la atención especial que recibe el turista antes y después de ser intervenido quirúrgicamente.

El turismo para salud puede incluir, entre sus servicios, las actividades de: Turismo rural, de aventura, vacacional, contemplativo, animación turística, y ecoturismo. Todas estas actividades, sin embargo, deberán ser realizadas bajo un marco de responsabilidad ambiental, cultural, moral y profesional que garanticen, a la vez, la salud de las personas.

El turista, además de conocer y disfrutar de su estancia en el país, recibe atención médica y requerirán de cuidados especializados.

En la actualidad, en Internet, se pueden encontrar diferentes operadoras turísticas dedicadas al turismo para salud. Los destinos que se ofrecen varían entre

México, Cuba, Estados Unidos, Costa Rica, La India, etc. Guatemala, sin embargo, aún no figura entre los destinos.

Los segmentos de mercado que se están manejando mundialmente abarcan actividades turísticas combinadas con: Cirugías estéticas, terapias antiestrés en *Spas*, terapias para dejar de fumar, terapias para personas con cáncer, exámenes médicos, terapias para personas de la tercera edad. Además, los segmentos de mercado varían en edad, posición económica, intereses y necesidades.

En este estudio se limitó a estudiar las cirugías estéticas, debido a la demanda que existe actualmente de las mismas. Además el estudio comprendió solamente las cirugías estéticas, por la complicación de realizar recorridos para cada caso, pues cada caso recibe un tratamiento diferente. Por otra parte, el mercadeo del turismo para salud es más conveniente hacerlo por especialidad.

La palabra "cirugía plástica o estética" fue tomada de la palabra griega *plastikós*, que quiere decir moldear o dar forma, al cuerpo humano. Los procedimientos que curan y restauran pacientes con anomalías congénitas, son llamados cirugías plásticas reconstructivas mientras que aquellos casos en donde un cambio de apariencia es el motivo, se llaman cirugía plástica estética.

La cirugía estética está orientada a: Calvicie, orejas prominentes o anomalías congénitas, rejuvenecimiento facial (frente, ceño o entrecejo), párpados, nariz, labios, mentón, cuello, reconstrucción estética del abdomen, aumento o disminución o levantamiento de busto, aumento o disminución o levantamiento de nalgas, disminución del grosor de los brazos, aumento o disminución de grosor de piernas, y a corrección de cicatrices por acné, accidentes u operaciones.

En realidad, cualquier parte del cuerpo puede ser modificada, de la manera que el paciente lo desee, con la cirugía estética.

Actualmente las cirugías estéticas con mayor demanda son las que ayudan a revertir la caída de pelo (a través de trasplante de pelo o reducción del cuero cabelludo), los estiramientos de la frente y cara, la cirugía estética de los párpados, la cirugía de la nariz, el implante de pómulos, la cirugía de orejas (mayormente realizada en niños), la liposucción, la reconstrucción del busto y la cirugía del abdomen.

Gracias a la tecnología moderna, la mayoría de las cirugías se pueden realizar sin mayor complicación por medio de procedimientos sencillos, como las operaciones por ultrasonido o las endoscopias. Con esto el riesgo es menor, los resultados son los mismos y el paciente se recupera en menos tiempo.

B. Justificación

Guatemala tiene grandes ventajas sobre muchos destinos, ya que posee gran variedad de atractivos turísticos. En el aspecto natural, ofrece una amplia diversidad de sistemas ecológicos mientras que en el aspecto cultural posee una diversidad de etnias, vestigios arqueológicos y coloniales. Estos recursos, sin embargo, deben ser protegidos ofreciendo alternativas turísticas que no causen fuertes impactos negativos, como sucede con el turismo convencional o tradicional, el cual se maneja muchas veces con cantidades mayores de diez turistas.

Algunas instituciones turísticas del país ya están tomando conciencia y tratando de hacer cambios en el ámbito turístico a través de actividades de turismo alternativo. Aunque se realizan actividades turísticas innovadoras (como el turismo de aventura), el mercado a elegir se limita a aventureros, "mochileros" y amantes de la naturaleza, cuando se podrían encontrar otros nichos de mercado diferentes. Esto no quiere decir que los segmentos de "mochileros" no beneficien al desarrollo turístico, sino que a través de otros nichos de mercado, se podría asimilar más ingreso de divisas.

Actualmente, en Guatemala son muy pocos los productos turísticos innovadores que se ofrecen y el campo del turismo para salud no ha sido explotado en ninguna de sus posibilidades. Considerando que muchos de los hospitales y profesionales de la medicina de nuestro país están capacitados para resolver problemas relacionados con la salud y que Guatemala ofrece muchos sitios que al turista le gustaría conocer, es muy probable que la actividad de turismo para salud surja como una alternativa diferente rentable y atractiva.

La ejecución de ideas innovadoras que incluyan paquetes especiales en salud puede llegar a ser un producto turístico económicamente factible, socialmente justo y respetuoso con el ambiente y el entorno cultural. El producto turístico se compone de materia prima (recurso) más la infraestructura y el servicio básico junto con las facilidades y el equipo turístico. Esto más el precio, la distribución y comunicación es la oferta turística.

Por ello, en este documento se proponen paquetes turísticos que se podrían ejecutar para promover alternativas de turismo para salud (concretamente cirugía estética) en nuestro país. Se eligió la actividad de cirugía estética, ya que solamente un seguro en Francia cubre esta clase de cirugía. Además, alrededor del mundo existe una gran demanda de personas que desean hacerse una cirugía estética. Esto hace al proyecto económicamente factible ya que por otra parte, varios

cirujanos coinciden en que en Guatemala la cirugía estética es mucho más económica que en el extranjero.

C. Objetivos

Los objetivos de esta investigación fueron:

1. Objetivo General: Estudio de productos de un Proyecto de Turismo para Salud en Guatemala.
2. Objetivos Específicos
 - a) Identificación de los destinos que pueden ser visitados en Guatemala para realizar turismo para salud.
 - b) Propuesta de recorridos en Guatemala para el segmento de cirugía estética.
 - c) Análisis del proyecto.

II. METODOLOGÍA

A. Investigación de gabinete

1. Se consultaron las leyes vigentes en Guatemala para actividades médicas para circunscribir el proyecto descrito dentro del marco de la ley.
2. Se buscó información sobre los cuidados que un paciente-turista debe recibir antes y después de una intervención quirúrgica para circunscribir el proyecto dentro del marco médico.
3. Se recopiló información sobre los destinos que ofrecen turismo para salud, con el fin de tener una idea de los mismos, para realizar los recorridos.

B. Encuestas

Con el propósito de establecer si se están realizando algunas actividades de turismo para salud en nuestro país y establecer la factibilidad del proyecto, visité varios centros hospitalarios con el propósito de aplicarles una encuesta de opinión.

Las instituciones que respondieron la encuesta fueron: Hospital "Cedros del Líbano", Hospital "Herrera Llerandi", Hospital "Centro Medico", Hospital "Angeles", Hospital "Latinoamericano", Hospital "Bella Aurora", Hospital "Ixchel", Hospital "Maranatha", Hospital "Los Próceres", Hospital "Novicentro", Hospital "Privado Ciudad Vieja", Hospital "San Sebastián", Hospital "Valle del Sol", Hospital "Nuestra Señora del Pilar", Hospital "Rossell" y Hospital "Beauty Pavillion Center".

Además, se les envió una encuesta a varios médicos cirujanos con el propósito de establecer su grado de aceptación del proyecto. Los médicos a los que se les envió la encuesta fueron: Antonio Arreaga de León, Juan Carlos Galindo, José Muñoz, Angel Darío Rosales, Rolando Barillas Mazariegos, Landelino Constanaza, Hector Mazariegos, Oswaldo Quiroa, Marco Antonio Sánchez, Julio Cesar Méndez, Estuardo Rodríguez, Federico Rosales Arzú, Alfredo Palmieri.

C. Investigación sobre seguros médicos

El establecimiento del tipo de seguridad que los turistas podrían gozar en el caso de sufrir algún percance fue realizado a través de la consulta a varias instituciones aseguradoras en Guatemala.

Las aseguradoras que se consultaron fueron: "Seguros Rottmann, S.A.", "Asesores Profesionales de Seguros, S.A.", "Aseguradora de la Nación, S.A.", "Aseguradora Guatemalteca", "Centro de Seguros", "Seguros Panamericana, S.A.", "Grupo Casa, "Cigna", "El Roble", "La Ceiba", "Seguros Universales" y "Tecniseguros".

D. Investigación sobre destinos de turismo para salud

Con el propósito de establecer los sitios en donde pueden realizarse actividades de ecoturismo o turismo sostenible para salud, se consultaron varias instituciones: "Defensores de la Naturaleza", "Fundaeo", "Alianza Verde", "Aventuras Naturales", "Maya Expeditions", y el "Departamento de Ecoturismo" de la Universidad del Valle de Guatemala.

E. Selección de destinos

Las consultas anteriormente descritas permitieron establecer los lugares que mejor se adaptan a actividades de turismo para salud, con base en la infraestructura que se ofrece, el atractivo natural y cultural y la lejanía del lugar.

F. Propuesta de recorridos de turismo para salud

Elaboración de recorridos de turismo para salud, basándose en la infraestructura, el atractivo natural y cultural y la lejanía del lugar.

G. Análisis del proyecto

El análisis del proyecto se evaluó a partir de algunos modelos de turismo para salud que existen en el mundo y de la aceptación del proyecto por los médicos cirujanos.

III. RESULTADOS

A. Marco legal para actividades médicas

En Guatemala existe la Asociación de Médicos Cirujanos de Guatemala y el Colegio de Médicos de Guatemala. Estas dos instancias nos pueden proporcionar referencia sobre los médicos se involucren en el proyecto y sobre las normas que se deben cumplir.

B. Legislación en Guatemala para actividades turísticas

También las operaciones turísticas se encuentran reguladas en el país. Para inscribir una operadora turística en Guatemala es necesario llenar formulario para inscripción y tener patente de comercio. Además hay que presentar constancia de Inscripción en el Régimen Impuesto de Valor Agregado, fotografía interior y exterior de la empresa, fotocopia de la cédula del representante y circuitos y tarifas a ofrecer.

Las empresas legalmente establecidas deben cumplir no sólo con la legislación que regula el funcionamiento de las empresas privadas sino con las regulaciones emitidas por el Instituto Guatemalteco de Turismo.

C. Cuidados especiales del paciente sometido a cirugía estética

En el turismo para salud, el turista y la operadora turística deben estar pendientes de los cuidados especiales pre y posquirúrgicos, recomendados por el cirujano tratante. En todos los casos proporcionar abundantes líquidos.

Estas actividades pueden combinarse con las actividades turísticas, que no representen mayor riesgo o cansancio para el turista.

1. Información previa: Antes de realizar una intervención quirúrgica, el médico debe conocer información respecto al paciente. Esta información puede ser enviada al cirujano via Internet, mediante la ficha propuesta.

2. Recomendaciones preoperatorias: Luego de hacer su diagnóstico, el cirujano envía recomendaciones generales preoperatorias al turista: Llegar con ocho a diez horas de ayuno a la cirugía, tomar el preoperatorio indicado el día antes de la operación, no fumar, ni ingerir bebidas alcohólicas, quince días antes de la cirugía, lavar con jabón antiséptico y rasurar el área a operar, en casi todas las cirugías se recomienda tomar quince días antes de la operación vitamina C y vitamina K e informar al médico sobre el uso de suplementos de hierbas naturales.

3. Recomendaciones posoperatorias: No exponer al sol las partes que han sido intervenidas quirúrgicamente (nariz, párpados, cara), las personas con intervención quirúrgica en el busto, abdomen o con una liposucción no deben hacer ejercicio físico intenso durante treinta días, se recomienda que el paciente esté en contacto con su cirujano, por lo menos quince días después de la operación, no se deben ingerir más de dos onzas de bebidas alcohólicas por día hasta diez días después de la intervención quirúrgica, después de tres días de la intervención, casi todos los pacientes con cirugías plásticas menores (nariz, orejas, pequeñas liposucciones, párpados, aumento o disminución de busto en pequeñas proporciones) podrían viajar en avión. Porque todas las cabinas de los aviones son presurizadas (tiene presión atmosférica normal). Es más cómodo para un paciente viajar en avión que en carro.

Recomendaciones médicas generales: Los recorridos a lugares lejanos y con un esfuerzo físico mayor, deben realizarse antes de la cirugía. Teniendo cuidado de tomar solamente agua embotellada y comiendo en los lugares indicados.

Después de la cirugía el turista no debe hacer demasiado esfuerzo físico, deberá evitar el sol en exceso de las áreas operadas y no estar largos períodos de tiempo en el carro, por las vibraciones que producen el movimiento en las carreteras.

Las personas con cirugías estéticas de abdomen, busto y liposucción deben hacer por lo menos dos días de reposo.

Las personas con cirugías estéticas de nariz, párpados y orejas pueden realizar paseos más largos.

Debido a esto, se propone que los recorridos para después de la cirugía, sean más relajados y a lugares cercanos. El hospedaje debe ser cómodo y proporcionar opciones de spas y otros, ya que el paciente-turista permanecerá en el hotel por lo menos durante un día.

Los hoteles propuestos son, por eso, de cinco estrellas o gran clase, ya que ofrecen estos servicios. Entre ellos están el Hotel "Quinta Real", "Princess" y Hotel "Meliá" Guatemala, así como "Casa Santo Domingo" en Antigua Guatemala.

El promedio de estadía de un turista es de diez días. De esta forma se puede calcular que el recorrido preoperatorio puede ser entre cuatro y cinco días.

El turismo para salud en el mundo

Para comprender la forma en que se presentan los proyectos de turismo para salud en el mundo, se buscó información sobre el mismo y se comparó con Guatemala.

Los lugares que se encontraron quedan en sitios diversos, como Polonia, Estados Unidos, Canadá, India, México, Cuba, España, Rusia, Lituania y Costa Rica.

Las opciones que se ofrecen varían. Algunos lugares ofrecen un *Spa y resort* con todo incluido (Kudowa Zdroj en Polonia) y otros ofrecen un circuito por la región (Cuba, España).

Los servicios de salud también son varios. La mayoría de sitios ofrece tratamientos de curación alternativos como la aromaterapia, hidroterapia, la taloserapia, el Yoga, Tai Chi, masajes y vendas frías.

Otros como es el caso de un sitio en Kazakistán, ofrece tratamientos para enfermedades estomacales, gastritis crónica, espasmos estomacales, colitis aguda, desordenes intestinales, cirugías estéticas, tratamientos para hepatitis viral, diabetes, obesidad, artritis, problemas ginecológicos.

Además se ofrecen servicios de gimnasia, relajación y tratamientos psicoterapeúticos, como sucede en un sitio en Lituania.

En general los sitios ofrecen los siguientes servicios: Tratamientos médicos tradicionales, tratamientos médicos alternativos, tratamientos de belleza, relajación y ejercicio, atractivos naturales y culturales cercanos al área y cirugías estéticas.

Es importante recalcar que la mayoría de los sitios encontrados, ofrecen todo dentro del mismo lugar (solamente los recorridos se ofrecen fuera del lugar y todos lo hacen). Es decir que funcionan como *Spas, resorts*, hoteles y hospitales. Entre estos sitios están:

1. "Kudowa Zdroj" en Polonia: Ofrece tratamientos alternativos para enfermedades de colon. Así como tratamientos con agua mineral (hidroterapia), yoga y Tai Chi.

2. "Charles Scott Spa" en Estados Unidos: Ofrece tratamientos de belleza y para adelgazar.

3. "Lake Austin Spa Resort" en Estados Unidos: Clases de relajación para mente y cuerpo, reafirmación muscular y entrenamiento cardiovascular.

4. "New Age Health Spa" en Nueva York: Clases de yoga, nutrición y entrenamiento físico.

5. "Green Valley Spa" en Utah: Masajes y tratamientos de belleza.

6. "Salty Springs Spa Resort" en Canadá: Masajes, tratamientos alternativos (reflexología, aromaterapia, vendas) y de belleza. También ofrece cirugía estética.

7. "Hippocrates Health Institute" en Florida: Ofrece tratamientos alternativos como masajes, hidroterapia y taloterapia (consiste en utilizar vendas frías con algas hervidas).

8. "Ubud Sari Health Resort" en India: Ofrece tratamientos alternativos de belleza y cirugía estética.

9. "Kazahastan" en Kazakistán: Su especialidad son los tratamientos intestinales y ginecológicos.

Existen otros sitios que ofrecen los tratamientos médicos dentro del lugar, pero que utilizan infraestructura de la región. Tal es el caso de.

1. "Cubacanan" en Cuba: Forma paquetes médicos según las necesidades del turista.

2. "Caldea" en Andorra, España: Ofrece programas con tratamientos y tiene médicos especializados en cirugía estética. Forma paquetes con hoteles de la región.

3. "Rancho La Puerta", México: Los turistas pueden hospedarse dentro del rancho, pero para obtener diferentes tratamientos visitan lugares de la región.

4. "Health Tourism", Costa Rica: Ofrece tratamientos médicos alternativos y tradicionales. Es una operadora turística que se encarga de formar paquetes para los turistas.

Los costos de los lugares varían, pero la mayoría cobra el hospedaje y aparte los tratamientos y los recorridos.

Actualmente, en Guatemala, no existe ningún lugar que ofrezca tratamientos médicos tradicionales y alternativos, así como terapias de relajación.

En el Hospital Rossell, se está formando un proyecto para ofrecer cirugía estética y tratamientos alternativos a requerimiento (como la electrólisis, el manicura, pedicura y maquillaje postoperatorio).

Los paquetes en el país, debe realizarse utilizando infraestructura de la región (hoteles, hospitales, spas, etc.) para formar un paquete.

El ejemplo más parecido al proyecto que se puede realizar en Guatemala es "Health Tourism" en Costa Rica y "Cubacanan" en Cuba. Ambos funcionan como una operadora turística que forma paquetes en turismo para salud, dependiendo de las necesidades del turista.

"Health Tourism" hace la conexión entre el turista y el médico, para recibir el tratamiento. Ofrece todo el tratamiento dentro de un paquete completo que incluye los servicios médicos, de enfermería y la movilización hacia los atractivos turísticos.

"Cubacanan", por su parte realiza lo mismo a través de Internet. Realiza los recorridos a los diferentes atractivos de Cuba y proporciona los cuidados especiales y la seguridad médica del turista.

En Guatemala el servicio de turismo para salud, se debe realizar de la misma manera que "Health Tourism" de Costa Rica y "Cubacanan" de Cuba.

Los recorridos deben incluir los atractivos culturales y naturales necesarios. Así como actividades de relajación, meditación y por supuesto la actividad médica, que en este caso es la cirugía plástica.

E. Aceptación del proyecto

Los hospitales que respondieron el cuestionario fueron el 25% del total e indicaron que: No se conoce sobre turismo para salud, no se tendría ningún beneficio en un proyecto de esta magnitud, habrían que hacer precios especiales, lo cual no beneficiaría al hospital y la inseguridad que existe en el país no permitiría un proyecto de esta índole.

De los médicos solamente el 19% respondió la encuesta e indicaron que no tenían información suficiente como para indicar que participarían en un proyecto de turismo para salud.

F. Seguridad turística

El concepto de seguridad incluye la seguridad física de la instalación, la protección y control de la propiedad, la seguridad personal de la instalación de los huéspedes, la seguridad de las pertenencias individuales y la supervisión de personas y servicios, así como las demás responsabilidades de la organización. Es decir, que es la protección que los sectores involucrados en la actividad turística puedan brindar y el desarrollo de sistemas de protección idóneos a fin de que los turistas realicen sus actividades en un ambiente seguro en donde su integridad física, su dinero y todos aquellos bienes que aporten estén bien protegidos.

Dentro del proyecto es importante asegurar al turista sobre robos, accidentes, linchamientos, disparos, etc. Así como cualquier emergencia médica que pueda suscitar después de la cirugía.

Las diferentes aseguradoras que se consultaron proporcionaron información generalizada sobre los seguros por los que puede optar la persona que realiza turismo para salud pero ningún seguro cubre esta clase de cirugía en el mundo, a excepción de uno que existe en Francia. Además no existe un seguro específico para protección de turistas en Guatemala.

Debido a lo delicado del tema salud, es una desventaja el hecho de que las pólizas sean solo por grupo y que no se proporcione ningún tipo de seguridad turística.

Las pólizas en grupo no son convenientes para el turismo para salud, ya que la mayoría de turistas no vendrían en grupos mayores de cuatro personas.

Para realizar actividades de turismo para salud, es necesario reglamentarse con alguna clase de seguro, ya que el turista confía en la operadora turística. Estas actividades se realizan sin ningún seguro, sino con una carta de consentimiento del turista en donde no perjudica a la operadora por algún daño sufrido.

Destinos posibles de turismo para salud

Guatemala es un país de colores, contraste y cultura. Un país que puede ofrecer: volcanes, flores, textiles, ruinas, cultura viva, arqueología, parques nacionales, aventura, sitios coloniales, etc.

La mayoría de turistas que visitan el país tiene una estadía menor o igual a diez días; por lo que resulta imposible visitar todos los destinos disponibles. Aunque la estadía promedio de turista que realiza turismo para salud es mayor.

Luego de recopilar la información a las diferentes instituciones y empresas mencionadas en la metodología se determinó que los destinos posibles para el producto, según las recomendaciones que hicieron las empresas, son:

1. Antigua Guatemala

Está localizada a unos 45 kilómetros de la ciudad capital por la Carretera Interamericana. Para conocer la Antigua se necesitan por lo menos dos días, ya que se puede visitar: El Ayuntamiento, Museo de Santiago, Museo del Libro Antiguo, Palacio de los Capitanes Generales, La Catedral, El Museo Colonial, Antigua Universidad de San Carlos, Casa Popenoe, Iglesia y convento de Santa Clara, Iglesia y convento de Capuchinas, Iglesia de la Merced, Iglesia y Monasterio de la Compañía de Jesús, Iglesia de San Jerónimo, La Recolectión, Granja de Macadamia y Fincas de Café.

2. San Lucas Tolimán

Es un centro comercial donde es procesado el café. Existen casas tradicionales del período colonial. Existe el hotel Bambú, que consiste en varias cabañas hechas de madera con su propia cocina y sala.

3. San Marcos La Laguna

Las casas de San Marcos son hechas de bambú. Se cultivan diferentes frutas y plantas de maguey. Existe el Centro de Meditación Las Pirámides, en donde realizan actividades como el Yoga, meditación, "Reiki", relajamiento y masajes.

4. Yaxhá

Forma parte del Proyecto Triángulo Cultural del Instituto de Antropología e Historia, IDAEH.

La región esta ubicada al Noroeste de Petén, comprende un área de 37 mil hectáreas ubicadas dentro del sistema nacional de áreas protegidas.

5. Semuc Champey

Localizado en el río Cahabon, Alta Verapaz. Este sitio está cubierto por bosque lluvioso y tiene diferentes piscinas de agua clara, que varían en tamaño y forma. Los colores de las aguas son esmeralda verde y turquesa (Glassman, 1991).

Además es conveniente incluir Chichicastenango y Tikal.

Recorridos de turismo para salud

1. Indicaciones

Las indicaciones para todos los recorridos en general son: Deben formarse grupos mínimos de dos personas para realizar el viaje (hay que tomar en cuenta que el paciente puede venir acompañado de su familia o amigos); los recorridos que se ofrecen pueden ser elegidos por los turistas, según sus intereses; después de la intervención quirúrgica, el turista será acompañado por una enfermera de la Asociación de Enfermeras de Guatemala, durante dos días; el turista recibirá un celular para estar todo el tiempo en contacto con el cirujano que lo operó; la operadora turística se compromete a llevar al turista a obtener las medicinas indicadas por el cirujano en las farmacias; el tiempo indicado para la entrevista con el cirujano plástico será por previa cita; el turista debe usar repelente y bloqueador. Además sólo debe comer en los lugares indicados (por peligro a diarreas); dentro de una misma clase de cirugía existen diferentes grados de intervención. Por ejemplo, una liposucción hecha para disminuir cincuenta libras no es igual a una hecha para disminuir solamente veinte libras. Esto sucede, también, con el resto de cirugías, por lo que dentro de los recorridos no se puede especificar las cirugías que necesitarán más cuidados.

2. Recorridos

Los recorridos se dividen en recorridos precirugía y postcirugía, de acuerdo a recomendaciones médicas.

Los recorridos precirugía pueden ser elegidos por cualquiera de los turistas. Los hoteles para hospedaje son de cinco estrellas con las facilidades de *spa*, gimnasio y restaurante.

a. Primera propuesta: Cultura maya y observación de aves

1) Primer día:

- Llegada al Aeropuerto Internacional "La Aurora" y hospedaje en Hotel "Meliá" Las Americas.
- Entrevista con el cirujano plástico para verificar las indicaciones de la cirugía plástica y dentro de la entrevista se establecerán hora y fecha de la intervención quirúrgica y dudas del turista.

2) Segundo día:

- Viaje a Petén por avión. El avión sale del Aeropuerto Internacional "La Aurora" y llega a Petén, luego de 45 minutos de vuelo.
- Dejar el equipaje en el Hotel "Petén Espléndido".
- Visita al Parque Nacional Petén: El traslado se hace por tierra (aproximadamente 45 minutos de duración). Luego en el parque se realizará un recorrido por los templos arqueológicos de mayor interés y es necesario llevar binoculares para poder observar aves y algunos mamíferos en el lugar (es recomendable protegerse con repelente y bloqueador). Luego del almuerzo en uno de los restaurantes del parque, se visitará el museo principal del mismo.
- Hospedaje en el hotel.

3) Tercer día:

- Salida de madrugada por tierra hacia Yaxhá, Petén (viaje aproximado de dos horas a 65 kilómetros de Flores). Desayuno en el camino.
- Montaje de campamento con carpas cerca de la laguna (proteger las áreas expuestas al sol con bloqueador y repelente).
- Recorridos por el sitio arqueológico: Yaxhá es un complejo arqueológico postclásico, que aún continua en investigación. Comprende treinta y siete mil hectáreas y tiene una laguna que posee vestigios arqueológicos. En el lago está el sitio arqueológico Topoxte.
- Almuerzo en el Hotel "El Sombrero".
- Fogata en la noche (actividades de animación).

4) Cuarto día:

- El grupo debe levantarse temprano, para realizar observación de aves en el sitio. Luego se desayunará en el Hotel "El Sombrero" y se realizará un recorrido en "kayak" por el lago, para llegar a Topoxte.
- Se almorzará camino a Santa Elena y luego se irá a Ciudad de Guatemala.
- Hospedaje en Hotel "Meliá" Américas.

5) Quinto día:

- Visita y transporte al hospital para realizarse la cirugía estética de acuerdo a cupo.
- Intervención quirúrgica.
- Estadía en el hospital de acuerdo a la respuesta del organismo de cada paciente.

6) Sexto día:

- Si ya salió del hospital;
- Transporte a Hotel.
- Descanso y realización de actividades dentro del hotel (*Spa*, Restaurante, salón, etc.)
- Todas las comidas se realizarán en el hotel.

7) Séptimo día:

- Desayuno en el hotel (6:30 a.m.) a todos los postoperados se le proporcionará abundante líquido.
- Recorridos por el Centro Histórico de la Ciudad de Guatemala por la mañana: (el turista debe llevar gorra, lentes oscuros, camisa de manga larga por el sol y repelente) y debe terminar antes del medio día. El recorrido por el Centro Histórico será: Plaza Mayor de la constitución, visita al Palacio Nacional y la Catedral Metropolitana. Dentro del Palacio Nacional se pueden apreciar los decorados interiores obra de Galeotti Torres y Carlos Rigalt. Así como los acabados que se hicieron durante la administración del expresidente Ubico, los frescos de Gálvez y los vitrales.
- Recorridos en carro por la Reforma, sexta avenida de la zona cuatro, Américas y zona diez.
- Regreso al hotel (almuerzo).
- Descanso

8) Octavo día:

- Desayuno en el hotel
- Visita al cirujano plástico, si fue indicado, para quitar puntos y revisar la cirugía de acuerdo a indicaciones.

- Viaje a Antigua Guatemala (almuerzo en “Casa Santo Domingo”). Antigua fue la capital de Guatemala declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. En el lugar se puede observar arquitectura colonial y vestigios históricos. Esta a 45 kilómetros desde la Ciudad Guatemala.
- Recorridos por la Antigua en carro (a excepción de ciertas cirugías). Durante el recorridos se observará el Parque Central, el Palacio de los Capitanes Generales, las iglesias de Capuchinas, San Francisco, Santa Clara, La Merced, El Carmen y San Agustín (el recorridos durará aproximadamente una hora y media).
- Traslado al “Antigua Spa” para recibir masajes y reflexología en los pies. El “Antigua Spa” queda a veinte minutos del parque central de Antigua y ofrece tratamientos de belleza y relajación.
- Hospedaje en hotel “Casa Santo Domingo”.
- Descanso

9) Noveno día:

- Desayuno en el hotel.
- Viaje a Finca de café orgánico Capeuleu (el turista debe ir con gorra, lentes oscuros y camisa de manga larga): Dentro de la finca se hará un recorridos para comprender el proceso de elaboración de café y la importancia del mismo. La finca queda a treinta minutos del parque central de Antigua.
- Almuerzo en Doña Luisa Xicontecatl , con menú norteamericano en Antigua Guatemala.
- Regreso a la Ciudad Capital.
- Hospedaje en hotel de la Ciudad Capital.

10) Décimo día:

- Visita al cirujano plástico para últimas indicaciones.
- Traslado al Aeropuerto Internacional “La Aurora”

b. Segunda propuesta: Naturaleza y observación de aves

1) Primer día:

- Llegada al Aeropuerto Internacional “La Aurora” y hospedaje en Hotel “Princess”.
- Entrevista con el cirujano plástico para verificar las indicaciones de la cirugía plástica y dentro de la entrevista se establecerán hora y fecha de la intervención quirúrgica y dudas del turista.

2) Segundo día:

- Desayuno en el hotel

- Viaje a Alta Verapaz: En este departamento corren ríos caudalosos entre las montañas rocosas como el Cahabón, que cae en las cascadas y pozas de Semuc Champey. Existen bosques brumosos y en el área habitan los kekchíes.
- Para llegar a Cobán (la cabecera de Alta Verapaz), se debe recorrer la carretera al Atlántico y desde El Rancho se cruza. Queda a 130 kilómetros de la capital.
- El almuerzo se hará en Tactic en un restaurante llamado "La Cabañita".
- De Cobán se irá a la iglesia colonial de San Juan Chamelco, donde queda cerca el lugar "Don Jerónimo's" el cual ofrece *bungalows* para alquilar y ahí será el hospedaje. Dentro del lugar se ofrecen actividades como montar a caballo, nadar, masajes para relajación (esta ubicado a 45 minutos de la cabecera).

3) Tercer día:

- Viaje a Semuc Champey (desayuno sencillo). Semuc Champey comprende de un sistema de pozas con agua clara en donde se puede nadar y realizar observación de aves. Semuc queda aproximadamente a dos horas de Cobán en carro 4x4.
- Montaje de campamento en Semuc Champey
- Almuerzo en el lugar
- Recreación en el lugar (natación, observación de plantas e insectos)
- Cena y fogata (actividades de animación)

4) Cuarto día:

- Observación de aves por la mañana.
- Desayuno
- Viaje a la Ciudad Capital (en el camino se visitaran las grutas de Lankin, que se extienden por más de cien millas donde hay estalactitas y estalagmitas)
- Se almorzará en el Hotel "El Recreo", el cual queda diez minutos antes de llegar a Lankin).
- Regreso a Ciudad Guatemala.
- Hospedaje en Hotel "Princess".

5) Quinto día:

- Visita y transporte al hospital para realizarse la cirugía estética de acuerdo a cupo.
- Intervención quirúrgica.
- Estadía en el hospital de acuerdo a la respuesta del organismo de cada paciente.

6) Sexto día: (si ya salió del hospital)

- Transporte a hotel.
- Descanso y realización de actividades dentro del hotel.
- Todas las comidas se realizarán en el hotel.

7) Séptimo día:

- Desayuno en el hotel (6:30 a.m.)

- Recorridos en carro por la Ciudad (el turista debe llevar gorra, lentes oscuros y camisa de manga larga, por el sol) y debe terminar antes del medio día.
- Visita a museos de la Ciudad.
- Regreso al hotel (almuerzo).
- Descanso

8) Octavo día:

- Desayuno en el hotel
- Visita al cirujano plástico, si fue indicado, para quitar puntos y revisar la cirugía de acuerdo a indicaciones.
- Viaje a Antigua Guatemala (almuerzo en "Casa Santo Domingo")
- Recorridos por la Antigua en carro (a excepción de las cirugías de busto)
- Traslado al "Antigua Spa" para recibir masajes y reflexología en los pies.
- Hospedaje en hotel "Casa Santo Domingo"
- Descanso

9) Noveno día:

- Traslado al Aeropuerto Internacional "La Aurora".

c. Tercera propuesta: Naturaleza y cultura viva garífuna

1) Primer día:

- Llegada al Aeropuerto Internacional "La Aurora" y hospedaje en Hotel "Meliá Américas.
- Entrevista con el cirujano plástico para verificar las indicaciones de la cirugía plástica y dentro de la entrevista se establecerán hora y fecha de la intervención quirúrgica y dudas del turista.

2) Segundo día

- Desayuno en el hotel
- Viaje a Cerro San Gil, Izabal (aproximadamente 5 horas desde la Capital), por la carretera al Atlántico.
- Almuerzo en "Longarone".
- Hospedaje en Hotel "Cayos del Diablo".
- Recreación en el hotel (piscina, paseo en la playa).

3) Tercer día

- Caminata en la mañana para observación de aves en el Cerro. El Cerro San Gil tiene bosque tropical en el que se encuentra variedad de flora y fauna.
- Desayuno sencillo.
- Observación de reptiles.
- Descanso en el río.

- Almuerzo en el Cerro (sencillo)
- Regreso al hotel.
- Del Hotel "Cayos del Diablo" salida a Siete Altares. Siete Altares son varias caídas de agua a diferentes pozos de colores. A Siete Altares se llega en bote (aproximadamente 30 minutos). Se debe subir, para observar el bosque tropical húmedo y una catarata. Si se tiene suerte se pueden ver delfines.
- Cena en el Hotel.

4) Cuarto día

- Desayuno en el hotel.
- Salida del hotel hacia Livingston. Livingston queda a una y media en bote desde el hotel. Este es un pueblo caribeño, en donde vive el grupo étnico garífuna, procedente de Haití.
- Regreso al hotel.
- Viaje a Ciudad Guatemala.
- Hospedaje en "Meliá" Américas.

5) Quinto día:

- Visita y transporte al hospital para realizarse la cirugía estética de acuerdo a cupo.
- Intervención quirúrgica.
- Estadía en el hospital de acuerdo a la respuesta del organismo de cada paciente.

6) Sexto día (si ya salió del hospital) :

- Transporte a Hotel.
- Descanso y realización de actividades dentro del hotel
- Todas las comidas se realizarán en el hotel.

7) Séptimo día Viaje a Atitlán (esta opción no puede ser realizada por cirugías mayores):

- Desayuno en el hotel
- Viaje a Atitlán (el turista debe llevar gorra, lentes oscuros y camisa de manga larga). Atitlán queda aproximadamente a dos horas y media de la capital y se llega por el Altiplano.
- Almuerzo en Hotel "del Lago", Panajachel.
- Viaje en bote de 45 minutos a San Lucas Tolimán.
- Hospedaje en Hotel Bambu de San Lucas Tolimán
- Descanso.

8) Octavo día:

- Desayuno en el hotel
- Descanso en el hotel.
- Regreso a la Ciudad.

- Hospedaje en “Meliá” Américas.
- Cena en el hotel.
- Descanso

9) Noveno día:

- Desayuno en el hotel
- Visita al cirujano plástico, si fue indicado, para quitar puntos y revisar la cirugía de acuerdo a indicaciones.
- Traslado al Aeropuerto Internacional “La Aurora”

d. Cuarta propuesta: Naturaleza, Bosque nuboso, tropical, coníferas y observación de aves (temporada de noviembre a abril)

1) Primer día:

- Llegada al Aeropuerto Internacional “La Aurora” y hospedaje en Hotel “Quinta Real”.
- Entrevista con el cirujano plástico para verificar las indicaciones de la cirugía plástica y dentro de la entrevista se establecerán hora y fecha de la intervención quirúrgica y dudas del turista.

2) Segundo día:

- Desayuno en el hotel.
- Viaje a Reserva de Biosfera Sierra de las Minas (aproximadamente tres horas de viaje). Se surtiere salida a las 7 horas.
- Dejar equipaje en Cabaña para estudios científicos.
- Recorridos a río Jones para realizar pesca.

3) Tercer día:

- La Sierra de las Minas es una cadena montañosa ubicada al este de Guatemala, entre los departamentos de El Progreso, Zacapa, las Verapaces e Izabal. La Sierra se compone del bosque nuboso más importante del país, pero también incluye bosques tropicales y coníferas.
- Es necesario levantarse temprano para realizar observación de aves.
- Desayuno sencillo.
- Recorridos por el bosque para realizar observación de insectos.
- Almuerzo con la comunidad (la comida la llevará la operadora para evitar diarreas).
- Actividades de animación con la comunidad.
- Cena.

4) Cuarto día:

- Desayuno en la comunidad (la comida la llevará la operadora)
- Salida de la Sierra de las Minas.

- Almuerzo en Teculután.
- Viaje a Ciudad Guatemala.
- Hospedaje en "Quinta Real".

5) Quinto día:

- Visita y transporte al hospital para realizarse la cirugía estética de acuerdo a cupo.
- Intervención quirúrgica.
- Estadía en el hospital de acuerdo a la respuesta del organismo de cada paciente.

6) Sexto día (si ya salió del hospital) :

- Transporte a Hotel.
- Descanso y realización de actividades dentro del hotel .
- Todas las comidas se realizarán en el hotel.

7) Séptimo día (esta opción no puede ser realizada por cirugías mayores):

- Desayuno en el hotel
- Viaje a Atitlán (el turista debe llevar gorra, lentes oscuros y camisa de manga larga). Atitlán queda aproximadamente a dos horas de la capital y se llega por el Altiplano.
- Almuerzo en Hotel "del Lago", Panajachel.
- Viaje en bote de 45 minutos a San Lucas Tolimán.
- Hospedaje en Hotel "Bambu" de San Lucas Tolimán
- Descanso.

8) Octavo día:

- Desayuno en el hotel
- Descanso y natación en el hotel.
- Regreso a la Ciudad.
- Hospedaje en "Meliá" Américas.
- Cena en el hotel.
- Descanso

9) Noveno día:

- Desayuno en el hotel
- Visita al cirujano plástico, si fue indicado, para quitar puntos y revisar la cirugía de acuerdo a indicaciones.
- Traslado al Aeropuerto Internacional "La Aurora"

e. Quinta propuesta: Culturas vivas (debe iniciar lunes o jueves)

1) Primer día:

- Llegada al Aeropuerto Internacional "La Aurora" y hospedaje en Hotel "Quinta Real".

- Entrevista con el cirujano plástico para verificar las indicaciones de la cirugía plástica y dentro de la entrevista se establecerán hora y fecha de la intervención quirúrgica y dudas del turista.

2) Segundo día:

- Desayuno en el hotel
- Viaje a Atitlán: Atitlán es uno de los lagos más grandes de Guatemala de belleza escénica extraordinaria rodeado de volcanes. Alrededor de él se encuentran varios pueblos, entre los cuales destacan (por su atractivo cultural y natural): Santiago Atitlán, San Marcos La Laguna, San Pedro La Laguna y Panajachel en total son doce pueblos con el nombre de los apóstoles. Para llegar al lago se necesita ir por la carretera al Altiplano y el viaje es de dos horas y media (el bote deberá llevar salvavidas).
- El almuerzo se hará en Hotel "del Lago" de Panajachel.
- Pequeño recorrido en Panajachel, para observar las artesanías.
- Viaje a San Marcos La Laguna al Centro de Meditación "Las Pirámides". Las Pirámides es un centro en donde se realiza meditación, relajación, yoga y *Tai Chi*. Para llegar se necesita ir en bote y esta a 45 minutos de Panajachel.
- Hospedaje en el Centro de Meditación.
- Cena

3) Tercer día

- Desayuno en el Centro de Meditación.
- Viaje a Santiago Atitlán. En Santiago Atitlán se irá a la iglesia y se visitará a Maximón. Maximón es una mezcla entre cristianismo y religiones mayas, la gente llega y le proporciona ofrendas y esta en una casa. Además en Santiago Atitlán se pueden observar las pinturas que realizan los artesanos locales. Para llegar a Santiago Atitlán, se hace un recorrido en bote por una hora.
- Almuerzo en Santiago Atitlán.
- Regreso al Centro "Las Pirámides": meditación y relajación
- Cena

4) Cuarto día (debe ser jueves o domingo, por el día de mercado):

- Desayuno en el Centro.
- Salida hacia Chichicastenango. Cada jueves y domingo los indígenas del Altiplano llegan a Chichicastenango, donde forman un Centro de comercio muy apreciado por los turistas, por su colorido y numerosos productos artesanales. Para llegar desde Panajachel se necesita hora y media.
- Viaje a Ciudad Guatemala.
- Hospedaje en "Quinta Real".

5) Quinto día:

- Visita y transporte al hospital para realizarse la cirugía estética de acuerdo a cupo.
- Intervención quirúrgica.
- Estadía en el hospital de acuerdo a la respuesta del organismo de cada paciente.

6) Sexto día (si ya salió del hospital):

- Transporte a Hotel.
- Descanso y realización de actividades dentro del hotel.
- Todas las comidas se realizarán en el hotel.

7) Séptimo día:

- Desayuno en el hotel (6:30 a.m.)
- Recorridos por el Centro Histórico de la Ciudad de Guatemala por la mañana: (el turista debe llevar gorra, lentes oscuros y camisa de manga larga por el sol) y debe terminar antes del medio día. El recorrido por el Centro Histórico será (el recorrido durará aproximadamente dos horas): Plaza Mayor de la Constitución: Visita al Palacio Nacional y la Catedral Metropolitana. Dentro del Palacio Nacional se pueden apreciar los decorados interiores obra de los escultores Galeotti Torres y Carlos Rigalt. Así como los acabados que se hicieron por orden del expresidente Ubico. Dentro de la catedral se puede observar la arquitectura neoclásica.
- Recorridos en carro por la Reforma, Avenida de la zona cuatro, Américas y zona diez.
- Regreso al hotel (almuerzo).
- Descanso

8) Octavo día:

- Desayuno en el hotel
- Visita al cirujano plástico, si fue indicado, para quitar puntos y revisar la cirugía de acuerdo a indicaciones.
- Recorridos por la Antigua en carro (a excepción de ciertas cirugías). Durante el recorrido se observará el Parque Central, el Palacio de los Capitanes Generales, las iglesias de Capuchinas, San Francisco, Santa Clara, La Merced, El Carmen y San Agustín (el recorrido durará aproximadamente una hora y media).
- Traslado al "Antigua Spa" para recibir masajes y reflexología en los pies. El "Antigua Spa" queda a veinte minutos del parque central de Antigua y ofrece tratamientos de belleza y relajación.
- Hospedaje en hotel "Casa Santo Domingo".
- Descanso

9) Noveno día:

- Desayuno en el hotel.

- Viaje a Valhalla (camino a Acatenango, a 30 minutos más o menos). En el lugar se aprenderá sobre el proceso de elaboración de chocolates y aceites naturales para la piel elaborados de macadamia.
- Almuerzo en Doña Luisa en Antigua Guatemala.
- Regreso a la Ciudad Capital.
- Hospedaje en hotel de la Ciudad.

10) Décimo día:

- Visita al cirujano estético para últimas indicaciones y entrega del expediente.
- Traslado al Aeropuerto Internacional "La Aurora".

Cuadro 1: Resumen de recorridos

Recorrido 1	Recorrido 2	Recorrido 3	Recorrido 4	Recorrido 5
Pre cirugía: Cultura maya y observación de aves. Post cirugía: Centro Histórico de Guatemala, Ciudad Colonial, Finca de café. 1. Hotel "Melá": Entrevista	Pre cirugía: Naturaleza Post cirugía: Museos en Ciudad Guatemala, Ciudad Colonial, mariposario. 1. Hotel "Princess": Entrevista. 2. Alta Verapaz y Tactic San Gil. 3. Semuc Champey 4. Aves 5. Intervención quirúrgica 6. Salida del hospital 7. Ciudad: museos	Pre cirugía: Naturaleza, cultura viva garífuna. Post cirugía: Lago de Atitlán 1. Hotel "Melá": Entrevista. 2. "Cayos del Diablo": Cerro San Gil. 3. Siete Altares 4. Livingston 5. Intervención quirúrgica 6. Salida del hospital 7. Atitlán	Pre cirugía: Naturaleza Post cirugía: Lago de Atitlán 1. Hotel "Quinta Real": Entrevista. 2. Reserva Biósfera Sierra de las Minas. 3. Bosques, aves. 4. Regreso 5. Intervención quirúrgica. 6. Salida del hospital. 7. Atitlán	Pre cirugía: Lago de Atitlán, culturas vivas, meditación Post cirugía: Centro Histórico de Guatemala, Ciudad Colonial, Finca de café. 1. Hotel "Quinta Real": Entrevista. 2. Atitlán, Centro de Meditación. 3. Centro de Meditación, Santiago Atitlán. 4. Chichicastenango. 5. Intervención quirúrgica. 6. Salida del hospital. 7. Centro Histórico de la ciudad.
2. Petén	8. Visita a cirujano. Viaje a Antigua, paseo por la Ciudad Colonial.	8. Regreso a la Ciudad.	8. Regreso a Ciudad. Antigua Guatemala.	8. Visita a Cirujano. Viaje a Antigua Guatemala.
3. Yaxhá	9. Mariposario	9. Visita a cirujano. Aeropuerto.	9. Visita a cirujano. Aeropuerto.	9. Finca de café.
4. Aves, "kayak"	10. Visita a cirujano. Aeropuerto.			10. Visita a cirujano. Aeropuerto.
5. Intervención quirúrgica				
6. Salida del hospital				
7. Centro Histórico de la Ciudad: Plaza, Catedral y recorridos en auto por la ciudad.				
8. Visita a cirujano. Viaje a Antigua Guatemala, paseo por la Ciudad Colonial.				
9. Finca de café.				
10. Visita a cirujano. Aeropuerto.				

I. Análisis del proyecto

1. Ventaja competitiva o factor diferenciador

Por ventaja competitiva, se entiende las características o atributos detectados por un producto o servicio, que le dan una cierta superioridad a la empresa sobre sus competidores inmediatos.

Las características o atributos pueden ser de naturaleza variada y referirse al mismo producto o servicio, a los servicios necesarios o añadidos que acompañan al servicio de base, o a las modalidades de venta propios del servicio de la empresa.

La superioridad es relativa y establecida en referencia al competidor mejor situado en el producto-mercado o segmento. Se habla entonces del competidor más peligroso o también del competidor prioritario.

La ventaja competitiva puede ser interna, cuando se apoya en una superioridad de la empresa, en el dominio de los costos directos de producción, administración o de la gestión del producto o servicio, que aporta un valor al producto o servicio, dándole un costo unitario inferior al del competidor prioritario. Esto se denomina productividad.

La ventaja competitiva externa es cuando se apoya en unas cualidades distintivas del producto o servicio y que constituyen un valor para el comprador, bien disminuyendo sus costos de uso, bien aumentando su rendimiento de uso. Esto se denomina poder de mercado. La estrategia a seguir y desarrollar sería una estrategia de diferenciación.

2. La ventaja competitiva para turismo para salud

En Guatemala no se ofrece ningún producto de turismo para salud en cirugía estética. Algunas cirugías estéticas que se realizan a extranjeros se deben al prestigio del cirujano estético pero no se les ofrece ningún recorrido o paquete turístico, sino que se limitan a la intervención quirúrgica.

Dentro del país no existe competencia alguna, lo que permite una clara ventaja competitiva al proyecto.

Según la investigación en la red de Internet existen varias empresas que ofrecen turismo para salud, pero muy pocas las especializadas en cirugía estética. La competencia más cercana sería Estados Unidos, pero la ventaja competitiva para Guatemala son los precios de las cirugías, que de acuerdo a las entrevistas realizadas a los cirujanos estéticos, se determinó que son menores a las cirugías realizadas en Estados Unidos.

Para comprender las ventajas competitivas del proyecto es necesario analizar el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): las fortalezas y debilidades a lo interno del proyecto y las oportunidades y amenazas a lo externo del proyecto.

Las Fortalezas: Proyecto innovador, precios bajos en cirugía estética, destinos atractivos, médicos preparados, aprovechamiento de tiempo para el turista (puede realizar su intervención médica y conocer el país).

Las Debilidades: Poca disponibilidad de los cirujanos estéticos y hospitales para el proyecto.

Oportunidades: Apoyo en el INGUAT en realizar un proyecto nuevo de turismo , infraestructura necesaria.

Amenazas: Inseguridad.

3. Demanda

Según la Sociedad Americana de Cirugía Plástica Estética; el año pasado, solamente en Estados Unidos, se realizaron cerca de 4.6 millones de cirugías cosméticas. La liposucción es la más popular, seguida del aumento de senos y del levantamiento de párpados.

El Dr. Luis Toledo, profesor de la Sociedad Internacional de Cirujanos Plásticos y Estéticos en SAO Paulo, indica que la tendencia en América Latina y Estados Unidos va hacia el concepto de cirugía de incisión mínima.

Anteriormente, la demanda de cirugías plásticas se limitaba a europeas y estadounidenses. Actualmente la mujer latina también desea un busto que se ajuste mejor a la proporción de su cuerpo u otras clases de cirugía.

El problema son los altos costos de esta, en países desarrollados, por lo que hacerlo en un país en vías de desarrollo puede ser una buena alternativa, además que permite conocer el país y contribuir al ingreso de divisas.

Según la Asociación Guatemalteca de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva, la demanda de cirugías estéticas alrededor del mundo ha aumentado, lo que puede beneficiar a Guatemala. El problema con el país es que no cuenta con la infraestructura necesaria, y tiene un alto índice de delincuencia, lo que dificulta que personas de otros países quieran venir a operarse aquí.

4. Mercadeo

El propósito del mercadeo es crear y satisfacer clientes y generar utilidades. El mercado es el conjunto de compradores reales y potenciales de un producto. El

mercado consiste en un grupo de organizaciones e individuos que pueden querer el producto que ofrece el vendedor y que poseen el poder de compra que se requiere para adquirirlo, la disposición de erogar recursos para comprarlo y la autoridad para hacer el gasto.

El segmento de mercado al que podría dirigirse el producto, son personas que deseen demandar una cirugía estética geográficamente ubicadas en Estados Unidos, comprendidas entre 30 y 40 años y con un gasto promedio de \$100 por día.

a. Propaganda

Como en todo negocio comercial en el que existe una oferta en competencia, el Turismo ha aceptado desde hace mucho tiempo la propaganda como uno de los principales medios de la conquista del cliente.

Lo más importante de todas las propagandas que pueda realizar un producto, es la propaganda de boca a boca que dan los turistas que ya tuvieron la experiencia. Las impresiones de viaje son un reactivo para el círculo restringido de sus familias y amigos.

El turismo constituye un gran capítulo dentro de la Psicología. La técnica del turismo deberá apreciar y aprovechar el conocimiento psicológico sobre el comportamiento del individuo y de la masa: Las motivaciones del viaje, las causas de la elección de medios de transporte, de fechas de salida, de duración del viaje, las tendencias hacia puntos determinados, el sentido gregario o la independencia personal, la influencia de las categorías sociales o culturales, el segmento del turismo, etc.

La mejor forma de mercadear el proyecto, sería por medio de agencias de viajes en Estados Unidos, por ejemplo, en donde la demanda de cirugía estética va en aumento. Sería necesario realizar diferentes carpetas con información del proyecto, así como sus precios y facilidades. De esta forma (con un contacto directo) el proyecto se puede vender sin invertir demasiado dinero.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

1. Guatemala posee una cantidad enorme de atractivos culturales y naturales que visitar, además de los tradicionalmente conocidos.
2. En la región, sólo existe un proyecto específico de turismo para salud, llamado *Health Tourism* que esta en Costa Rica.
3. Existe una gran demanda por las cirugías estéticas; el año pasado, solamente en Estados Unidos se realizaron cerca de 4.6 millones de cirugías cosméticas.
4. Ningún seguro del mundo cubre la cirugía estética, a excepción de uno en Francia.
5. El proyecto de Turismo para salud en Guatemala tiene poca aceptación entre los cirujanos estéticos y los hospitales.
6. Según el INGUAT es necesario diversificar el producto turístico a través de proyectos como el Turismo para Salud, por desconocimiento del tema.
7. Los cirujanos estéticos no están dispuestos a proporcionar precios de las cirugías. Pero los que colaboraron con el proyecto insisten en que una cirugía estética en Guatemala es más económica que en Estados Unidos, por ejemplo.
8. El problema de la cirugía estética son los altos costos en países desarrollados, por lo que hacerlo en un país en vías de desarrollo puede ser una buena alternativa.
9. El proyecto de turismo para salud en Guatemala tiene poca aceptación dentro los cirujanos estéticos y los hospitales.
10. Según el INGUAT es necesario diversificar el producto turístico a través de proyectos como el turismo para salud, por desconocimiento del tema.

B. Recomendaciones

1. Es necesario se estudiar más a fondo los precios de la competencia, ya que no es posible obtenerlos fácilmente.
2. Es necesario evaluar la factibilidad de otros segmentos de mercado del Turismo para Salud, ya que éste abarca varios.

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Barrera de Hurtado, L. 1998. *Desarrollo del producto turístico*, División del Desarrollo del Producto, INGUAT. Guatemala.
2. Ceballos-Lascuráin, H. 1996. *Tourism, ecotourism and protected areas: the state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development*. UICN, Londres.
3. Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala. *Código Deontológico*. Guatemala.
4. Fuster, L. 1975. *Teoría y técnica del Turismo*. Editorial Nacional, Madrid.
5. Glassman, P. 1991. *Guatemala guide*. Passport Press, New York.
6. INGUAT. 1995 *Desarrollo turístico sustentable hacia el año 2005*. De la Riva Hermanos, Guatemala.
7. Kotler, P. 1998. *Mercadotecnia*. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México. 200 pp.
8. Zamorano, F. 1998. *Turismo alternativo*. Otium, México.
9. Zikmund, W. 1993. *Mercadotecnia*. Editorial Continental, Mexico. 132 pp

2. Médicos

Cuestionario

INSTRUCCIONES: Favor de contestar las siguientes preguntas para un Trabajo de Graduación de la Licenciatura en Ecoturismo de la Universidad del Valle de Guatemala.

I. Información general

- a. Nombre del entrevistado _____
- b. Médico especializado en: _____
- c. Áreas de la cirugía estética que maneja: _____
- d. Teléfonos: _____
- e. Correo electrónico: _____
- f. Página en Internet: _____
- g. Hospitales con los que se relaciona _____

II. Información para el proyecto

- a. ¿Le interesaría participar en un proyecto de Turismo para Salud?
i. Sí () ii. No ()
- b. ¿Podría tener un precio especial en sus servicios médicos para una operadora turística que trabaje Turismo para Salud?
i. Sí () ii. No ()
- c. ¿Cuánto cobra por cirugía (especifique clase de cirugía estética)?

B. Ejemplos de turismo para salud

1. Kudowa zdroj, Polonia

Esta situado en el oeste de Klodko, a una altitud de cuatrocientos metros sobre el nivel del mar. El sitio es una planicie rodeada por las montañas de Stotowe en el norte y por las de Lewinskie en el este.

Este es un resort y spa con tradiciones del siglo diecisiete. Las terapias y los tratamientos se basan en depósitos de agua mineral, consultas médicas, cirugías estéticas, diagnósticos de laboratorio y tratamientos antiguos.

El pueblo donde se ubica es muy interesante desde el punto de vista turístico. Tiene un parque rodeado de santuarios en roca y numerosos lugares históricos.

En la estación alta, se ofrecen numerosos eventos artísticos, como la poesía y la canción.

Los tratamientos que ofrece varían entre: Relajación en agua mineral, hidroterapia para el colon, cirugía estética por ultrasonido, yoga, *Tai Chi*

2. Charles Scott Spa, Estados Unidos

Charles Scott Spa ofrece un ambiente relajante y rejuvenecedor dentro de un marco natural y agradable. Su objetivo principal es mejorar la apariencia del cuerpo, mente y espíritu.

El Spa esta integrado de profesionales para satisfacer las necesidades de los clientes.

Entre los tratamientos que se ofrecen están: Depilaciones, electrólisis, tratamientos faciales, vendas y mascarillas para el cuerpo, maquillaje, cirugías estéticas en la cara y liposucción.

3. Lake Austin Spa Resort, Estados Unidos

Las actividades recreativas que se ofrecen son:

- Paseo en canoas y caballos, alrededor del lago Austin y el pueblo de Texas.

- Viaje en barco en los alrededores de Texas.
- Viaje en caballo alrededor del lago.
- Caminatas en la mañana (alrededor de dos a tres millas).
- Viajes en bicicleta.
- Viajes en "kayak"s por el lago.

Entre las clases para el cuerpo y la mente se ofrece yoga, estiramiento, relajación, trabajo neuromuscular, *Tai Chi*, cuidado para la espalda, entrenamiento de resistencia básico, control de peso, aeróbicos con boxeo, aeróbicos de bajo impacto, aeróbicos de pasos¹ y trabajo en agua.

Además se trabaja aromaterapia, autoestima, demostraciones de cocina sana, cursos sobre la comida y los cambios de humor, nutrición y ejercicio.

Algunos de los paquetes que se ofrecen son:

4. New Age Health Spa, Nueva York

Entre los servicios que ofrece se encuentran: clases de yoga, nutrición, entrenamiento físico, actividades turísticas, manejo del peso y cambio de estilo de vida.

Además incluye tratamientos como vendas frías en el cuerpo, tratamientos para la cara y vendas frías para adelgazar.

5. Green Valley Spa & Tennis Resort, Utah

Localizado en el corazón de St. George, Utah; Green Valley esta rodeado de los escenarios naturales.

Algunas de las actividades que se pueden realizar incluyen montar a caballo, instrucción en tenis y golf, escalada en roca, aeróbicos y entrenamiento físico.

Se ofrecen alrededor de sesenta diferentes clases de masajes y tratamientos.

El hospedaje incluye cabañas con cuatro dormitorios con confort europeo y almohadas de plumas de ganso. Cada cabaña tiene chimenea, patio privado, fax, Internet, minicomponente, microondas, dos líneas telefónicas y televisión.

Las opciones para ejercitarse incluyen montar a caballo en los cañones del sudeste de Utah, cursos de tenis y golf, escalada en montaña, yoga y clases de aeróbicos.

Se necesita una estadía mínima de tres días para poder quedarse en el hotel.

6. Salty Springs Spa Resort, Canadá

Ubicado en una isla de Canadá, el Resort y el Spa ofrece serenidad y recreación.

Con la alternativa de utilizar baños de agua mineral y clases de relajación, el objetivo es mejorar la apariencia de la clientela.

7. Hippocrates Health Institute, Florida

Es un instituto dedicado a la curación, que ofrece Spa, piscinas y cuartos espaciosos.

Entre sus tratamientos esta la meditación, el Yoga, el *Tai Chi*, la aromaterapia y la hidroterapia.

8. Ubud Sari Health Resort, India

En este centro se puede mejorar la apariencia física, curar el espíritu, deshacerse del estrés, curar el dolor y la enfermedad; dentro de la tradición hindú.

El programa que se ofrece es de siete días de residencia, los cuales incluyen tratamientos y actividades recreacionales.

Dentro del lugar se controla tanto la parte física como la emocional, las cuales se unen en un mismo contexto al final de la semana.

El tratamiento que se utiliza es holístico, se utiliza en toda India y es supervisado por el Doctor Taylor de California.

Existe un centro de tratamientos el cual proporciona tratamientos psicológicos, masajes terapéuticos y otros.

Tiene un Spa el cual utiliza lodo, baños de hierbas y el masaje.

9. Rancho La Puerta, México

El Rancho La Puerta, ubicado en el Norte de México, ofrece un programa de entrenamiento físico, cirugías estéticas menores y asistencia psicológica.

Entre el programa de entrenamiento físico, Rancho La Puerta ofrece: Máquinas para hacer ejercicio, programa de tenis, yoga, montar a caballo, meditación, caminatas, aeróbicos con boxeo, estiramiento, las técnicas NIA y Pilatos para entrenamiento físico, entrenamiento en agua, baile y diferentes deportes.

Además el lugar ofrece talleres sobre joyas rústicas, meditación, cocina baja en calorías, clases de español, *Tai Chi*, comida para corazones sanos, comida para la prevención del cáncer, comida para combatir el estrés y la menopausia.

Por último ofrece cirugías estéticas de la nariz y párpados.

10. Cubacanan, Cuba

Cubacanan es una compañía en Cuba orientada a la comercialización de servicios médicos. Este sistema se convierte en un subsistema de salud para la atención del turista, que funciona en los niveles de:

Atención primaria: Médicos calificados, en los hoteles y en las clínicas internacionales que existen en cada punto turístico, para la atención de urgencias menores, fundamentalmente ambulatorias o cirugías estéticas.

Atención secundaria: Clínicas y hospitales donde se brinda atención médica especializada, procedimientos quirúrgicos y estomatológicos, a pacientes que vienen para ser atendidos a causa de una determinada enfermedad.

Además existen centros destinados al mejoramiento de la calidad de vida.

El área de productos médicos tiene a su cargo las exportaciones de un conjunto de productos derivados de la placenta humana y del timo bovino, algunos de los cuales se clasifican como medicamentos y otros como cosméticos. Los requisitos técnicos y comerciales de estos productos han llevado a la constitución de sociedades y clínicas en otros países (Brasil, Argentina, Colombia, Uruguay y República Dominicana), lo que demuestra su aceptación.

Algunas de las clínicas que existen en Cuba para realizar actividades turísticas combinadas con turismo son: Clínica Central Gira García, Centro Internacional Oftalmológico Carnilo Cienfuegos, Centro para el tratamiento de la Drogadicción y el Alcoholismo El Quinque, Centro Internacional de Restauración Neurológica, Centro de Investigaciones Médico Quirúrgicas, Complejo Científico Ortopédico Internacional Frank País, Centro de Histoterapia Placentaria, Hospital Hermanos Ameijeiras, Centro Iberoamericano para la Tercera Edad, Hospital de Rehabilitación Física Julio Díaz, Hospital Pediátrico Juan Manuel Marqués, Hospital Pediátrico y Cardiocentro Infantil William Soler, Clínica para la Atención Médica Internacional.

11. Caldea, España

Caldea ofrece diferentes servicios tales como:

a. El Club Caldea:

Zona exclusiva con un servicio personalizado, reservada para los clientes que siguen un programa.

b. Programas y cruceros del Club:

Programas de 1 a 5 días con tratamientos

c. Programas y tratamientos "a la carta":

Para hacer un programa a medida o para añadir tratamientos a un programa escogido.

d. Paseos por la montaña (de abril a noviembre):

Para descubrir sus secretos y contemplar una imagen diferente del país, lejos de la zona urbana. En Andorra existen varios itinerarios fáciles y bien señalizados.

e. Equitación (de abril a noviembre):

Excursiones en un marco espléndido de valles, ríos cristalinos, lagos y estanques de agua helada, bosques frondosos y pequeñas aglomeraciones de poblaciones tradicionales.

f. Itinerarios culturales (todo el año):

La cultura centenaria de Andorra permite disfrutar del más puro arte Románico con sus 40 pequeñas iglesias y numerosos puentes conservados hasta la fecha. Andorra también ofrece museos (en la mayoría se realizan visitas guiadas) que bien merecen ser visitados.

g. Esquí (de diciembre a abril):

Existen 5 estaciones de esquí en Andorra con una cota máxima de 2.600 metros y 90 remontes mecánicos, repartidos entre las 5 estaciones.

12. Ayii Anargyri, India

Ubicado en un lugar tranquilo. Ayii Anargyri ofrece veinticinco habitaciones dobles con baños privados. El agua en la región es famosa por sus propiedades terapéuticas y aunque la mayoría de las personas van por los poderes curativos del agua, hay quienes también asisten para hacerse pequeñas intervenciones estéticas.

13. Kazahstan, Rusia

Kazahstan es un lugar reconocido por sus aguas minerales y su tierra orgánica. Este santuario es básicamente un Resort en las montañas que ofrece tratamientos e intervenciones médicas por los mejores médicos del mundo.

El lugar está ubicado cerca de Rusia y ofrece tanto tratamientos tradicionales como alternativos para la cura de enfermedades.

Algunos de los tratamientos que se ofrecen son: Tratamientos para enfermedades estomacales, gastritis crónica, espasmos estomacales, colitis aguda, desordenes intestinales, cuidado post operatorio, cirugías estéticas, hepatitis viral, diabetes, obesidad, artritis, problemas ginecológicos, baños minerales, hidroterapia, masaje, acupuntura, aplicaciones de lodo, exámenes de diagnóstico.

14. Druskininkai, Lituania

Ubicado al sur de Lituania, el lugar fue fundado en 1972. Este es uno de los centros de salud mas importantes de Lituania, con una capacidad de hospedaje para 1,082 turistas al mismo tiempo; ya sea en habitaciones sencillas o en apartamentos equipados.

Algunos de los tratamientos que se realizan son para enfermedades de la columna, el tracto respiratorio, el corazón, los canales alimenticios, el sistema nervioso y problemas ginecológicos. Además se realizan intervenciones quirúrgicas.

Dentro de los tratamientos que se utilizan están:

El agua mineral, baños de agua mineralizada, ácido carbónico, hierbas, baños de estomago, baños de lodo, gimnasia y tratamientos psicoterapeuticos.

15. Health tourism, Costa Rica

Dentro de la región existe Health Tourism que esta ubicado en Costa Rica. Esta operadora turística ofrece diferentes servicios para mejorar la salud del turista o lucir mejor. Entre ellos están, el bajar de peso, tratamientos para personas con cáncer y cirugía estética.

Guatemala, 22 de septiembre del 2,000

Señores
Universidad del Valle de Guatemala
Presente

Estimados señores:

Luego de revisar el trabajo de graduación de la alumna **Karen Veronica Wantland Arce** de la Licenciatura en Ecoturismo, determiné que todos los tours que se explican en la misma, son médicamente avalados.

Cada tour fue revisado por mi persona, al igual que las recomendaciones que en el trabajo se expresan y no existe ningún problema para realizarlos por personas quirúrgicamente intervenidas.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



Dr. Enrique Rossell
Director
Hospital de Cirugía Plástica Rossell

