

# Capítulo 2

---

## **Análisis cualitativo en el turismo de salud: factores de satisfacción, tecnología y oportunidades de crecimiento**

*Mayda González Espinoza*

DOI: <https://doi.org/10.61728/AE20259754>



## **Resumen**

El presente estudio analiza los factores que inciden en la satisfacción y fidelización de pacientes internacionales, el impacto de la tecnología y las oportunidades de expansión del turismo de salud en Mexicali, Baja California. Se empleó un método cualitativo sustentado en entrevistas semiestructuradas con actores del sector como médicos especialistas, de farmacias, dentistas y clúster médico. Se formularon siete preguntas clave sobre la satisfacción y fidelización de pacientes internacionales, el impacto de la tecnología y los desafíos del sector. Los datos fueron analizados con el software Atlas.ti, lo que facilitó la detección de patrones, vínculos y tendencias entre los distintos actores participantes. El turismo de salud en Mexicali muestra un importante potencial de crecimiento, pero enfrenta retos, por lo que se recomienda fortalecer la infraestructura, mejorar la regulación médica, fomentar la capacitación y adoptar estrategias de promoción digital.

## **Introducción**

En los últimos años, México se ha convertido en una potencia turística; cada año la cantidad de extranjeros que visitan el país aumenta considerablemente. En el año 2024, la Organización Mundial de Turismo (OMT) ubicó a México en el sexto lugar de llegadas de turistas internacionales, superando los 45 millones, convirtiéndose en el país de América Latina con más visitantes en esta categoría. Los motivos de su visita son diversos, desde el turismo por placer, el ecoturismo, el turismo cultural, el turismo de naturaleza, entre otros; sin embargo, últimamente ha ido en aumento un sector menos explorado, el turismo médico (Secretaría de Turismo de México, 2025).

El desarrollo del turismo de salud está íntimamente ligado a estrategias de comunicación efectivas, que juegan un papel fundamental en

la atracción y retención de pacientes internacionales. La mayoría de las personas que van al país con este propósito son pacientes con ingresos familiares de \$25 000 a \$60 000 al año, y cobertura limitada o sin seguro de salud, personas que prefieren costos bajos principalmente debido a la disponibilidad de recursos económicos, teniendo algún conocimiento y contactos de viaje y buscando recomendaciones. Han estado en el país antes y quieren hacer recomendaciones de boca en boca. (Deloitte, 2019).

La satisfacción del paciente desempeña un papel fundamental en la consolidación de un destino de turismo de salud, ya que influye en la fidelización y en la recomendación de los servicios. Factores como la confianza en los profesionales de la salud, la accesibilidad a los tratamientos y la relación costo-beneficio determinan la lealtad del paciente (Han y Hyun, 2021).

Además, la digitalización de la atención médica está cambiando la experiencia del usuario, incluida la provisión de instalaciones clínicas, registros médicos electrónicos, plataformas de telemedicina y sistemas de programación en línea. Sin embargo, existen algunas barreras que dificultan la optimización de este proceso, incluida la falta de capacitación en herramientas digitales y la necesidad de actualizaciones de equipos como desafíos para aplicar estas tecnologías a los pacientes (OECD, 2022).

La industria del turismo de salud es una de las principales vocaciones del estado en Baja California y, por tanto, uno de los pilares del desarrollo y crecimiento de la entidad, y representa un nicho de oportunidad, ya que cientos de estadounidenses y canadienses cruzan la frontera para ver a profesionales de la salud, comprar medicamentos y realizarse estudios y análisis en laboratorios. Existen diversas causas que explican el crecimiento de este tipo de turismo, entre las que destacan los costos significativamente más bajos en México en cuanto a honorarios médicos, atención hospitalaria y medicamentos. A ello se suma la limitada o inexistente cobertura de seguros médicos que afecta a una parte considerable de la población estadounidense, especialmente a la comunidad latina, que busca alternativas de atención sanitaria más accesibles y de calidad comparable. (COTUCO, 2019).

Entre las ciudades fronterizas que ofrecen servicios de salud se encuentra la ciudad de Mexicali, que recibe al menos 32 % de turistas de

salud que llegan al estado de Baja California. En esta ciudad existe un distrito médico situado en el centro de la ciudad, a escasos metros de la línea fronteriza, con más del 70 % de la oferta de servicios médicos y de salud. Esta zona cuenta con la infraestructura necesaria, como banquetas que permiten el acceso a personas en sillas de ruedas, las vialidades equipadas para el tránsito de personas débiles visuales, así como policía turística ubicada en sitios estratégicos.

El objetivo de este estudio es identificar los factores que influyen en la satisfacción y fidelización de los pacientes internacionales en el turismo de salud en Mexicali, considerando el impacto de la tecnología en la gestión médica y las oportunidades para posicionar la ciudad como un destino de referencia. Para ello, se empleó una metodología cualitativa basada en la revisión de literatura y entrevistas semiestructuradas con médicos especialistas, médicos de farmacias, dentistas y clúster médico. Se utilizaron técnicas de análisis de datos mediante el software Atlas.ti, lo que permitió explorar a profundidad las percepciones, experiencias y motivaciones de los actores involucrados, facilitando una comprensión integral del fenómeno. La metodología cualitativa es idónea para esta investigación, ya que permite analizar las interacciones sociales y económicas que afectan la experiencia del paciente en el turismo de salud.

Las limitaciones del estudio se relacionan principalmente con su enfoque estrictamente cualitativo, el cual se sustenta en percepciones subjetivas de los participantes, lo que puede restringir la generalización de los hallazgos. Asimismo, la interpretación de los resultados dependió del criterio analítico del investigador, lo que podría generar un sesgo en la lectura e interpretación de la información, pese al rigor metodológico aplicado para garantizar la validez del análisis.

## **Marco referencial**

Si bien fueron los romanos quienes elevaron el concepto de balneario a un nivel sociocultural, las primeras termas se remontan al siglo V a.C. en Grecia. No obstante, no fue hasta finales del siglo XIX cuando los estudios científicos empezaron a respaldar la eficacia de los tratamientos basados en el uso del agua. Los balnearios, precursores del turismo de

salud, han experimentado épocas de auge y decadencia, y en la actualidad se encuentran en una fase de resurgimiento en el contexto del turismo de salud. El turismo de salud se refiere al desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia con el propósito de recibir atención médica, procedimientos quirúrgicos o tratamientos enfocados en el bienestar. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) lo define como “la práctica de viajar a un destino distinto al de residencia para recibir tratamiento médico, combinando esta experiencia con actividades turísticas en el lugar de destino” (OCDE, 2022).

Desde la perspectiva del turismo, esta actividad promueve la idea de que ciertos destinos ofrecen beneficios para la salud debido a su clima, recursos naturales o infraestructura médica de alta calidad. De acuerdo con Connell (2021), el turismo de salud implica viajar fuera del entorno habitual con el fin de mantener, mejorar o recuperar el bienestar físico y mental; se divide en dos principales categorías, que son el turismo médico y el turismo de bienestar o wellness.

El turismo médico comprende los desplazamientos realizados con el propósito de recibir tratamientos médicos, evaluaciones diagnósticas, cirugías y procedimientos de rehabilitación en centros de salud especializados. El turismo de bienestar o wellness se orienta hacia la prevención y mejoramiento del bienestar físico y emocional, mediante servicios como terapias preventivas y estéticas, incluyendo tratamientos cosméticos, spas, medicina alternativa y prácticas de relajación. Su finalidad es mejorar la salud y la calidad de vida del paciente.

La International Healthcare Medical (2023) menciona que, en los últimos años, el turismo de salud se ha consolidado como un sector importante dentro de la industria médica y turística, impulsado por la globalización de los servicios sanitarios, la reducción de costos en tratamientos médicos y el avance tecnológico en la atención médica. Tales condiciones han tenido enormes implicaciones económicas en las economías locales, con una valoración de mercado esperada de 179 mil millones de dólares, que aumentará a 179 mil millones de dólares en 2026 y una tasa de crecimiento anual del 21.9 %.

También se ha demostrado que el turismo de salud contribuye al desarrollo social y la modernización en los destinos, especialmente entre los

receptores de este, además de su impacto en la economía. La creciente demanda de atención médica internacional ha impulsado mejoras en los servicios de salud locales para alcanzar estándares de certificación global. Esto no solo mejora la competitividad de los centros de salud, sino que también fomenta el intercambio de experiencia y mejores prácticas entre los proveedores de servicios de salud de diferentes países, y crea sinergias que benefician tanto a los pacientes internacionales como a la población local, que tiene acceso a tecnologías médicas avanzadas y opciones de tratamiento novedosas (Smith et al., 2021).

Asimismo, el sector impulsa la generación de empleo en varios sectores, como el hospitalario, hotelero y de transporte, contribuyendo al fortalecimiento de la cadena de valor del turismo médico. Pero para impulsar aún más este crecimiento, es necesario desarrollar regulaciones apropiadas, facilitar la obtención de certificaciones internacionales y mantener una inversión regular en infraestructura y dispositivos de atención médica que promuevan la seguridad, calidad y satisfacción de la población internacional.

## **Satisfacción del servicio**

En el contexto del turismo de salud, la satisfacción del paciente se configura como un elemento determinante para la fidelización, la confianza y la recomendación del destino médico. Al igual que en otros sectores de servicios, la experiencia positiva del usuario no solo se traduce en la repetición de consumo, sino también en la difusión de recomendaciones personales, lo que genera un efecto multiplicador a través del boca a boca positivo. Kotler y Keller (2022) señalan que un cliente satisfecho cuenta a un promedio de cinco o seis personas sobre su buena experiencia. Un usuario insatisfecho puede informar a muchas más personas sobre esto, dañando el buen nombre de la empresa durante años. Varios estudios han demostrado que la satisfacción está positivamente relacionada con la intención de regresar o recomendar servicios a otros. Desde una perspectiva psicológica, la satisfacción es concebida como una respuesta emocional y cognitiva que surge cuando el servicio percibido supera las expectativas previas del consumidor (Zeithaml, Bitner y Gremler,

2021). En cambio, cuando el desempeño del servicio no alcanza dichas expectativas, se produce un estado de insatisfacción que disminuye la probabilidad de lealtad y recomendación hacia la marca (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 2018).

Como tal, en el espacio del turismo de salud, la satisfacción del paciente no se limita a la evaluación de los resultados clínicos, sino que incluye numerosas dimensiones no específicas, incluyendo la empatía del personal, la comunicación, la capacidad de acceder a los servicios y la eficiencia de los procesos administrativos. La gestión de la experiencia de la paciente basada en estos factores es crucial para la competitividad del destino y el desarrollo de un modelo de atención basado en calidad, seguridad y servicio humanizado.

Según Grönroos (2020), los usuarios otorgan un valor especial a aquellos servicios que, además de satisfacer sus necesidades funcionales, establecen una conexión emocional positiva con la organización. Por ello, mejorar la experiencia del cliente y la garantía de altos niveles de satisfacción se han convertido en una prioridad estratégica para las organizaciones que buscan diferenciarse en mercados altamente competitivos.

Un paciente satisfecho tiende a repetir su visita al destino médico y a recomendar los servicios recibidos a familiares y conocidos, generando un efecto multiplicador en la reputación del lugar. La experiencia del paciente en contextos de atención médica transfronteriza depende de múltiples factores, entre los cuales destacan la facilidad de acceso a los servicios, la superación de barreras lingüísticas, la calidad del tratamiento y la eficiencia de la atención postoperatoria.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2022), los turistas médicos priorizan destinos que disponen de una infraestructura hospitalaria moderna y tecnología avanzada para la realización de procedimientos médicos, así como de procesos administrativos ágiles que faciliten la gestión de citas y pagos. Además, valoran la atención personalizada y bilingüe, que contribuye a reducir las diferencias culturales, y el seguimiento postoperatorio remoto mediante herramientas de telemedicina, las cuales garantizan una recuperación integral y fortalecen la confianza en el destino.

## **Uso de la tecnología en la gestión de servicios médicos**

En el ámbito del turismo médico, la incorporación de herramientas digitales como los expedientes clínicos electrónicos, la telemedicina y los sistemas de agendamiento han incrementado tanto la accesibilidad como la calidad del servicio, permitiendo una atención más ágil y segura para los pacientes internacionales (OCDE, 2022).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), la utilización de herramientas digitales contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa de hospitales y clínicas, disminuyendo la probabilidad de errores médicos y favoreciendo la continuidad del tratamiento en aquellos pacientes que reciben atención en diferentes instituciones o países.

En el turismo de salud, la digitalización permite a los pacientes compartir sus antecedentes médicos con especialistas en otros países antes de su llegada, lo que agiliza el diagnóstico y personalización de los tratamientos; además, los sistemas integrados de salud facilitan la interoperabilidad entre instituciones, garantizando un acceso seguro y confiable a la información médica (Deloitte, 2023).

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2022), la expansión de la telemedicina ha contribuido a reducir las barreras geográficas, optimizar el seguimiento postoperatorio y garantizar la continuidad de la atención médica, elementos esenciales para fortalecer la confianza y la fidelización de los pacientes internacionales.

Asimismo, la implementación de consultas virtuales, monitoreo remoto y plataformas de diagnóstico en línea ha mejorado la eficiencia de los servicios, permitiendo diagnósticos tempranos, reducción de tiempos de espera y una comunicación más fluida entre los especialistas y los usuarios. Estas prácticas han demostrado un impacto positivo en la percepción de calidad del servicio, al ofrecer una atención personalizada, accesible y segura, que se adapta a las necesidades del paciente moderno.

En la medida en que el turismo de salud mantiene su ritmo de expansión global, la inversión en innovación tecnológica se consolida como un componente esencial para asegurar estándares elevados de atención médica y fortalecer la confianza de los pacientes internacionales en los servicios de salud transfronterizos (Organización Mundial de la Salud, 2021).

## Área de estudio

El turismo de salud en Baja California comenzó a consolidarse durante las décadas de 1980 y 1990, cuando numerosos médicos especialistas regresaron a la región después de haber cursado estudios en otras partes de México y en el extranjero. Este retorno de profesionales altamente capacitados impulsó el desarrollo de una infraestructura médica y turística sólida, que contribuyó a posicionar al estado como un destino atractivo para pacientes internacionales. La ventaja competitiva de Baja California se basa en su ubicación fronteriza estratégica, su oferta turística diversificada y la presencia de centros hospitalarios de prestigio que ofrecen servicios especializados, como cirugías, tratamientos dentales y procedimientos estéticos. Entre las ciudades más destacadas se encuentran Tijuana, Mexicali y Los Algodones, las cuales reciben cada año un número creciente de turistas médicos que buscan atención de calidad a costos competitivos (Pasero Abogados, 2023).

El Plan de Desarrollo de Baja California 2022-2027 impulsa el turismo de salud, priorizando una oferta competitiva en salud y bienestar. Su objetivo es posicionar al estado como un referente en procedimientos especializados, destacando la calidad médica, innovación tecnológica y ventajas económicas en la atención. Además, promueve la mejora en la atención postoperatoria y la integración de servicios complementarios en toda la cadena de valor del turismo de salud (Periódico Oficial, 2022).

Actualmente, los turistas médicos están elevando sus expectativas en cuanto a la calidad de la atención que reciben, exigiendo mayor confiabilidad en los servicios de hospitales y clínicas, así como en los tratamientos realizados. Con la finalidad de incrementar el número de establecimientos que adopten en sus procesos estándares nacionales e internacionales, la Secretaría de Turismo de Baja California realizó un taller introductorio denominado “La importancia de la certificación y acreditación de la calidad en las instituciones de salud”, donde los asistentes tienen la oportunidad de conocer los alcances y el proceso de obtención tanto de la Certificación de la Joint Commission Internacional como del sello del Consejo de Salubridad General, una certificación nacional con criterios homologados a la JCI (Secretaría de Turismo de Baja California, 2024).

Actualmente hay solo 14 hospitales en México que cuentan con esta certificación que establece estándares internacionales para la mejora continua en la calidad y la seguridad de los servicios médicos, dos de ellos se encuentran en Baja California. Para fortalecer la profesionalización y certificación de la práctica médica privada, la Secretaría de Turismo de Baja California está elaborando un catálogo estatal de excelencia en turismo de salud 2023-2027, con el propósito de que prestadores de servicios de salud certificados y acreditados bajo normas regulatorias sanitarias nacionales y/o internacionales se encuentren en este catálogo, lo que permitirá mayor posicionamiento a Baja California como un destino confiable (Secretaría de Turismo de Baja California, 2024).

Mexicali se ha establecido como un centro de turismo, atrayendo visitantes nacionales como internacionales gracias a su variada oferta que abarca negocios, gastronomía y turismo médico. La mayoría de los turistas nacionales provienen del norte de México, mientras que los visitantes internacionales, en su mayoría estadounidenses, llegan motivados por oportunidades laborales y los atractivos de la región. En 2024, el sector turístico de la ciudad ha mostrado un crecimiento significativo, destacándose por su riqueza cultural y su cercanía con la frontera. La ocupación hotelera ha mantenido una tendencia positiva; aumentó de solo el 21.7 % en 2021 a más del 75 % en junio de 2024. Según el informe de Indicadores de Turismo 2022 de la Secretaría de Turismo de Baja California, las habitaciones totales de Mexicali consistían en 152 hoteles con un total de 7421 (Secretaría de Turismo de Baja California, 2022).

En la ciudad de Mexicali, se estableció un distrito médico como parte de una iniciativa para fortalecer la infraestructura de salud y promover el turismo médico. La primera fase de este proyecto, completada en junio de 2015, incluyó la remodelación urbana en áreas clave donde se concentra el 70 % de los servicios médicos de la ciudad. La reforma abarcó la Avenida Reforma y calles adyacentes, con mejoras que incluyen la modernización del cableado subterráneo, adaptación de aceras para accesibilidad y vialidades diseñadas para personas con discapacidad visual (Plan Estatal de Desarrollo de Baja California 2022-2027).

## **Marco metodológico**

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo con el objetivo de obtener profundidad y detalle en las explicaciones, estudiando la perspectiva de los participantes tal como ocurre en su entorno natural y en relación a su contexto (Hernández et al., 2014). Se empleó la técnica de grupo focal, definida como una discusión estructurada en la que un moderador dirige a un grupo reducido de participantes para explorar sus percepciones, opiniones y actitudes sobre un tema específico (Hamui-Varela, 2013).

Se utilizó el software Atlas.ti, el cual facilita la identificación de patrones, conexiones y categorías clave mediante el uso de redes semánticas, lo que permite una representación estructurada del conocimiento recopilado (Frieze, 2019).

Esta metodología, ampliamente utilizada en la investigación cualitativa, consiste en la realización de entrevistas estructuradas moderadas por un especialista que guía el diálogo siguiendo un guion previamente diseñado, con preguntas orientadas a definir la profundidad y el contenido del análisis. Este tipo de enfoque resulta especialmente adecuado para el presente estudio, ya que permite explorar de manera integral las interacciones sociales y económicas que surgen entre los pacientes y los actores vinculados al turismo de salud, proporcionando una comprensión más profunda del fenómeno en su contexto real.

En el presente estudio, se llevó a cabo un grupo focal en enero de 2025, en el que se aplicaron entrevistas semiestructuradas a siete actores claves, entre los que se encuentran médicos especialistas, médicos de farmacias, dentistas y representantes del clúster médico de Mexicali, considerando su experiencia y conocimiento en el turismo de salud. La elección de una muestra de siete participantes en esta investigación cualitativa se fundamenta en el criterio de saturación teórica, el cual establece que el número de entrevistas es suficiente cuando no emergen nuevas categorías o patrones relevantes en los datos recopilados (Flick, 2023).

En estudios cualitativos, el énfasis no recae en la cantidad de participantes, sino en la profundidad y riqueza de la información obtenida, permitiendo una comprensión detallada del fenómeno estudiado (Creswell y Creswell, 2018).

De acuerdo con Guest et al. (2020), una muestra de entre seis y doce participantes suele ser adecuada en investigaciones cualitativas donde el propósito es explorar experiencias y percepciones en profundidad.

De la misma manera, Vivar et al. (2013) afirman que, en poblaciones homogéneas, los estudios empíricos encontraron que una combinación de 4 a 8 grupos focales es suficiente para lograr la saturación temática y que los primeros tres grupos suelen producir más del 80 % de los temas emergentes.

En este sentido, los estudios cualitativos en expertos proporcionan una muestra pequeña que será suficiente siempre que haya una variedad de perspectivas representadas y una buena comprensión del fenómeno de interés. Las entrevistas se diseñaron en torno a dimensiones clave de análisis: calidad del servicio, tecnología aplicada en la gestión médica y estrategias para agilizar el turismo de salud. Este enfoque posibilita interpretar no solo lo que los participantes expresan explícitamente, sino también los valores, creencias y sentidos que construyen alrededor de su experiencia profesional. (González Vega et al., 2022).

Asimismo, el grupo focal fue realizado por siete preguntas claves para la investigación: 1) ¿Cómo percibe sus pacientes la calidad de los servicios médicos que ofrecen?, 2) ¿Qué mejoras cree que podrían implementarse en sus servicios para aumentar la satisfacción del paciente? 3) ¿Qué estrategias utilizan para asegurar que los pacientes regresen a su consultorio?, 4) ¿Qué tecnologías utilizan actualmente para la gestión y administración de sus servicios médicos?, 5) ¿Cómo considera que perciben estas tecnologías en la mejora de la experiencia los pacientes?, 6) ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta el turismo de salud?, 7) ¿Qué iniciativas o proyectos consideran que podrían tener un impacto positivo en el turismo médico?

Los datos obtenidos del grupo focal fueron transcritos de forma detallada y los testimonios se procesaron, se detectaron nodos para representar todas las conexiones, asociaciones y articulaciones entre los participantes y se encontraron las frases críticas y posibles conjeturas o premisas del fenómeno que se estaba estudiando a través de varias categorías de análisis.

La integración de entrevistas y el análisis de documentos fortalece la validez de los resultados mediante la triangulación de distintas fuentes de información (Miles et al., 2019).

La combinación de entrevistas semiestructuradas, revisión documental y el uso del software Atlas.Ti ofrece un marco metodológico robusto que permite comprender con mayor profundidad la dinámica y las interrelaciones del sector turístico, garantizando una interpretación más consistente y respaldada empíricamente de los hallazgos obtenidos.

### Resultados

La tabla 1, participación de los actores claves para esta investigación, muestra la participación de médicos especialistas, médicos de farmacias, dentistas y clúster médico de Mexicali.

**Tabla 1.**  
*Distribución de participantes*

| No    | Participantes              | Cantidad | Porcentaje |
|-------|----------------------------|----------|------------|
| 1     | Clúster médico de Mexicali | 1        | 13%        |
| 2     | Médicos de farmacias       | 2        | 29%        |
| 3     | Dentistas                  | 2        | 29%        |
| 4     | Médicos especialistas      | 2        | 29%        |
| Total |                            | 7        | 100%       |

*Fuente:* Elaboración propia.

A partir de los grupos focales se obtuvieron múltiples perspectivas, orientaciones y lineamientos provenientes de los actores participantes. Las opiniones expresadas, derivadas de las preguntas orientadoras, posibilitaron la elaboración de tres redes semánticas construidas con base en las expresiones analizadas mediante el software Atlas.ti. Estas redes constituyen una técnica de representación visual que permite comprender la estructura cognitiva de los significados a partir de los términos empleados, brindando una visión sistemática de las relaciones entre los conceptos (Vargas et al., 2014).

En el ámbito del turismo, las redes semánticas se consolidan como una herramienta metodológica de análisis cualitativo que favorece la organización, interpretación y representación del conocimiento relacionado con los diversos componentes que configuran la experiencia turística. En este estudio, se construyeron tres redes principales:

1. Red semántica de la calidad del servicio y satisfacción del paciente: Esta red muestra la relación entre la percepción del paciente y la calidad del servicio recibido. Elementos como la comunicación médico-paciente, la accesibilidad a los tratamientos y la atención personalizada surgieron como factores determinantes de la satisfacción (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2021).
2. Red semántica sobre el uso de tecnología en la gestión de servicios médicos: Esta red analiza cómo la digitalización de expedientes clínicos, la telemedicina y las plataformas de agendamiento electrónico impactan en la experiencia del paciente y en la eficiencia operativa de las instituciones médicas (Pérez et al., 2024).
3. Red semántica de oportunidades de crecimiento del turismo de salud: Representa los principales retos y estrategias para consolidar a Mexicali como destino líder en turismo de salud; destacando la colaboración entre gobierno y sector privado, la regulación de estándares médicos y la mejora en la infraestructura, fueron identificados como factores esenciales para el crecimiento del sector..

Los participantes en los grupos focales destacaron repetidamente la estrecha relación entre la calidad de la atención médica y la implementación de tecnologías en la gestión de los servicios de salud, señalando su papel clave en la atracción de pacientes internacionales.

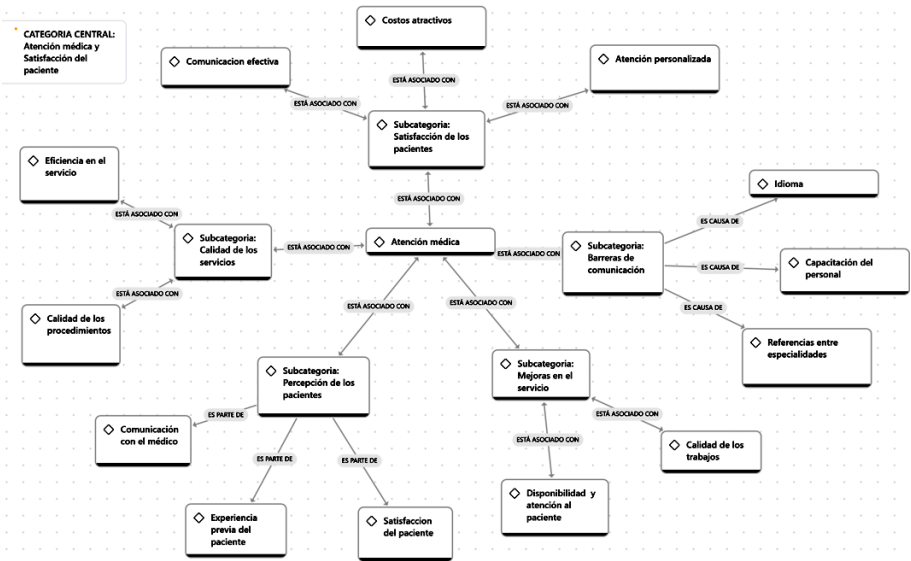
En relación a la categoría de atención médica y satisfacción del paciente, se abordaron las preguntas: ¿Cómo perciben sus pacientes la calidad de los servicios médicos que ofrecen? ¿Qué mejoras podrían implementarse para aumentar su satisfacción? ¿Y qué estrategias utilizan para asegurar que los pacientes regresen a su consultorio?

El tema de la calidad del servicio necesita ser complementado por una comunicación eficiente, accesible y efectiva y eficiencia en los servicios. Esto es importante para asegurar la lealtad del paciente y facilitar su ex-

periencia, ya que la buena calidad se percibe directamente relacionada con el nivel general de satisfacción del paciente y la disposición a usar o recomendar el servicio con una experiencia mejorada.

La figura 1, atención médica y satisfacción del paciente presenta un modelo estructural que relaciona la atención médica con la satisfacción del paciente, identificando los factores clave que influyen en esta dinámica. La estructura está organizada en cinco subcategorías principales, cada una con elementos que contribuyen a la percepción y calidad del servicio de salud.

**Figura 1.**  
*Atención médica y satisfacción del paciente*



*Fuente:* Elaboración propia con base en trabajo de campo 2025 y Atlas.Ti

La subcategoría del modelo analizado evidencia que la calidad de los servicios médicos se sustenta en dos dimensiones centrales: la eficiencia en la atención y la calidad técnica de los procedimientos clínicos. Ambos aspectos resultan esenciales para fortalecer la confianza del paciente y garantizar su satisfacción integral. La percepción del paciente está influida por factores como la experiencia previa de atención, la comunicación

establecida con el profesional de la salud y el grado de satisfacción alcanzado, los cuales inciden de manera directa en su fidelización y en la valoración general de la calidad del servicio recibido. Las propuestas de mejora del servicio enfatizan la importancia de optimizar la calidad de los procedimientos médicos, aumentar la disponibilidad de los profesionales y garantizar una atención oportuna y empática, con el propósito de mejorar la experiencia del usuario.

Las barreras de comunicación identifican obstáculos como el idioma, la capacitación del personal y la coordinación entre especialidades, factores que pueden dificultar la interacción efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes. Asimismo, los factores determinantes de la satisfacción refuerzan la relevancia de la atención personalizada, los costos competitivos y la comunicación clara y constante, dimensiones que influyen de manera significativa en la decisión del paciente de continuar utilizando los servicios médicos y en su disposición a recomendarlos.

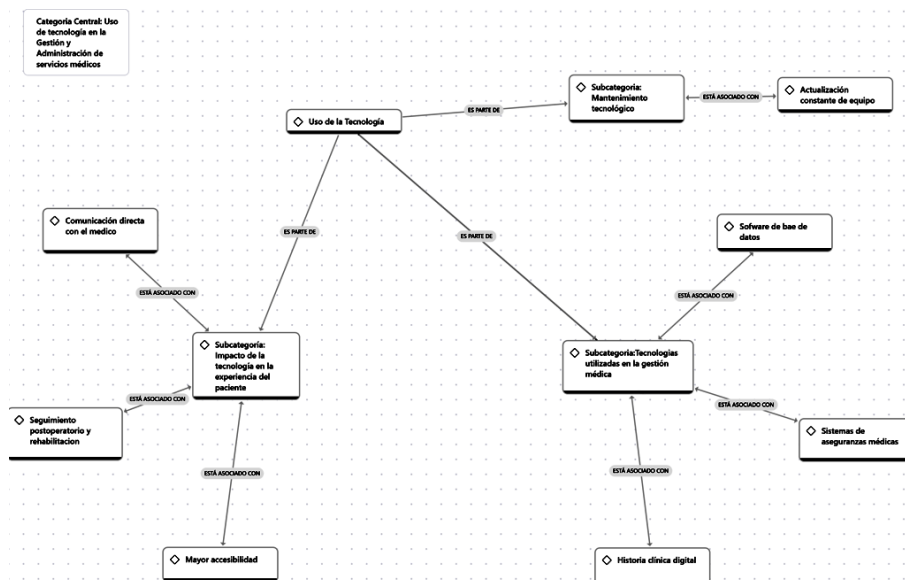
En términos generales, los resultados del grupo focal reflejan una percepción positiva respecto a la calidad de los servicios médicos evaluados, no obstante, se sugiere la necesidad de implementar mecanismos de medición de la satisfacción del paciente, ya que en muchos establecimientos médicos aún no existe una cultura consolidada para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.

En relación a la categoría de uso de tecnología en la gestión y administración de servicios médicos, se utilizaron dos preguntas claves: ¿Qué tecnologías utilizan actualmente para la gestión y administración de sus servicios médicos? ¿Y cómo considera que perciben estas tecnologías la mejora de la experiencia de los pacientes? La implementación de tecnologías en la gestión y administración de servicios médicos es fundamental para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención; es esencial para mejorar la experiencia del paciente.

En la figura 2, el uso de la tecnología en la gestión y administración de servicios médicos presenta un modelo estructural que relaciona el uso de las tecnologías, identificando los actores claves que influyen en esta dinámica. La estructura está organizada en tres subcategorías principales, cada una con elementos que contribuyen al uso de la tecnología.

**Figura 2.**

*Uso de la tecnología en la gestión y administración de servicios médicos*



*Fuente:* Elaboración propia con base en trabajo de campo 2025 y Atlas.Ti

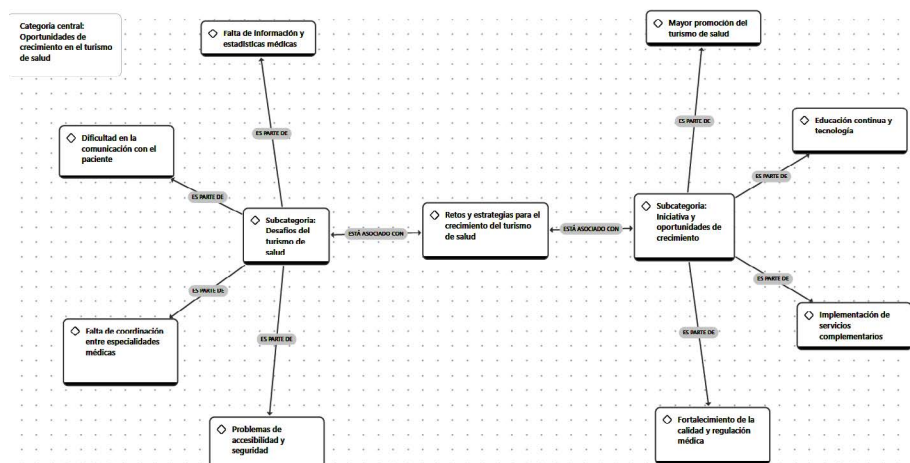
Las subcategorías del modelo presentado muestran que la tecnología ha optimizado la administración de los servicios médicos, mejorando la accesibilidad y la comunicación entre médicos y pacientes. Su uso en la gestión médica incluye herramientas, software de bases de datos, plataformas de agendamiento de citas y sistemas de aseguranzas médicas, que agilizan la organización y atención al paciente.

En cuanto a su impacto en la experiencia del paciente, la tecnología facilita la comunicación directa con los médicos, el acceso a estudios digitales y el seguimiento postoperatorio, mejorando la confianza y la eficiencia en los tratamientos. Sin embargo, los desafíos tecnológicos incluyen la necesidad de actualización constante de equipos, lo que resalta la importancia de la certificación y la transparencia en el uso de tecnología en el sector salud. Las tecnologías han transformado la experiencia del paciente y optimizado los procesos clínicos, la adopción de herramientas digitales ha permitido una mayor eficiencia en el manejo de información, facilitando la accesibilidad y mejorando la comunicación entre médicos

y pacientes. En relación a la categoría de oportunidades de crecimiento para el turismo médico, se abordaron dos preguntas claves: ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta el turismo de salud? ¿Y qué iniciativas o proyectos consideran que podrían tener un impacto positivo en el turismo médico?

La figura 3, Oportunidades de crecimiento en el turismo de salud, presenta un modelo estructural que vincula los retos y estrategias clave para el desarrollo del turismo de salud, identificando a los actores fundamentales que influyen en esta dinámica. La estructura se organiza en dos subcategorías principales, cada una con elementos que aportan al fortalecimiento económico, social y sanitario de Mexicali.

**Figura 3.**  
*Oportunidades de crecimiento en el turismo de salud*



*Fuente:* Elaboración propia con base en trabajo de campo 2025 y Atlas.Ti

La figura muestra un modelo estructural que vincula los retos y estrategias esenciales para el desarrollo del turismo de salud. Se divide en dos subcategorías principales, siendo la primera los desafíos del sector. Entre ellos, se destaca la falta de estadísticas médicas, lo que dificulta el adecuado registro de pacientes y la planificación eficiente de los servicios. Asimismo, problemas de accesibilidad y seguridad, como la percepción de contaminación y la carencia de transporte seguro, generan descon-

fianza en los pacientes. La falta de coordinación entre especialidades médicas también representa una limitación, ya que impide una atención integral y multidisciplinaria. Finalmente, la brecha generacional dificulta la comunicación con adultos mayores, lo que subraya la importancia de implementar campañas de educación en salud para mejorar la relación entre médicos y pacientes.

En la segunda subcategoría, enfocada en iniciativas y oportunidades de crecimiento para fortalecer el turismo de salud, los entrevistados sugieren diversas estrategias clave. Entre ellas, destaca la colaboración entre el gobierno y las clínicas para promover los servicios médicos a través de redes sociales, lo que facilita la atracción de pacientes tanto nacionales como internacionales. Asimismo, la incorporación de servicios complementarios, como transporte seguro y estacionamientos mejorados, contribuiría a incrementar la comodidad y seguridad de los turistas médicos. También se resalta la importancia de reforzar la regulación médica, garantizando que los especialistas cuenten con la capacitación y certificaciones necesarias. Por último, la educación continua y la integración de nuevas tecnologías permitirían ofrecer tratamientos más avanzados e innovadores, elevando la calidad del servicio y consolidando el destino como una opción competitiva en el turismo de salud.

## **Conclusiones y recomendaciones**

La presente investigación cualitativa permitió desarrollar una visión integral del turismo de salud en Mexicali, identificando tanto los desafíos estructurales que enfrenta el sector como las oportunidades de crecimiento que pueden fortalecer su consolidación como destino médico competitivo. Los hallazgos evidencian que la satisfacción del paciente depende fundamentalmente de la calidad de la atención médica, la comunicación efectiva y la accesibilidad a los servicios, factores decisivos en la construcción de una percepción positiva y en la fidelización dentro del ámbito de la salud. Asimismo, se observó que la personalización del tratamiento, la comunicación bilingüe (español-inglés) y la eficiencia en la atención son dimensiones que requieren fortalecerse para elevar los niveles de satisfacción del paciente internacional.

Por otra parte, el uso de la tecnología se identificó como un elemento clave en la gestión de los servicios médicos. La implementación de herramientas digitales, como los expedientes clínicos electrónicos, los sistemas de bases de datos, las plataformas de aseguramiento médico y los programadores de citas en línea, ha contribuido a optimizar la administración hospitalaria y la accesibilidad del paciente. La adopción de estas innovaciones ha mejorado la experiencia del usuario al facilitar la comunicación directa con los médicos, la entrega digital de resultados clínicos y un seguimiento postoperatorio más eficiente. No obstante, se reconoce la necesidad de actualizar constantemente los equipos tecnológicos y de fortalecer la capacitación del personal médico, con el fin de garantizar estándares sostenidos de calidad y seguridad en la atención.

En relación con las oportunidades de crecimiento, los participantes destacaron la carencia de información estadística confiable sobre los pacientes y los servicios más solicitados, lo que limita la planificación estratégica y la toma de decisiones basadas en evidencia. También se señalaron barreras asociadas a la infraestructura y accesibilidad urbana, como la percepción de inseguridad y la falta de transporte especializado para turistas médicos. La escasa coordinación interdisciplinaria entre especialistas constituye otro desafío, pues la ausencia de un enfoque integral puede comprometer la calidad y continuidad de la atención médica.

Para impulsar el turismo de salud en Mexicali, se proponen estrategias de promoción en redes sociales y colaboración entre el gobierno y el sector privado para posicionar la ciudad como un destino de referencia en atención médica. Asimismo, la implementación de servicios complementarios, como transporte seguro y estacionamientos adecuados para turistas médicos, contribuiría a mejorar la comodidad y seguridad de los pacientes. También se enfatizó la importancia de reforzar la regulación médica, asegurando que los profesionales cuenten con certificación y capacitación continua.

El turismo de salud en Mexicali tiene un gran potencial de crecimiento, aunque enfrenta retos estructurales y operativos que requieren soluciones estratégicas de largo plazo. Un enfoque integral centrado en la mejora en la calidad del servicio, la optimización de los procesos administrativos y la implementación de medidas de accesibilidad garantizará el éxito y la sostenibilidad del sector en el futuro.

## Referencias bibliográficas

- Creswell, J. W. y Creswell J.D. (2018). *Diseño de Investigación; Enfoque cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos*. 5ta. Edición. Publicación SAGE.
- Connell, J. (2021). *Libro Turismo Médico: Conceptos y Estrategias*. ISBN 1845937090, 9781845937096. p12-22.
- COTUCO, C. C. (2019). *Sitio Web Oficial de Turismo del Ayuntamiento de Mexicali*. <http://cotuco.com.mx>
- Deloitte. (2023). *Global Healthcare Outlook 2023*. Deloitte Insights. Recuperado de <https://www.deloitte.com/us/en/Industries/life-sciences-health-care/blogs/health-care/global-health-care-outlook.html>
- Deloitte. (2019). *Oportunidades de mercado y perspectivas del Turismo de Salud en México*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/bienes-raices/2019/>
- Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2013). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. SAGE Publications.
- González Vega Alba, Molina S. Rubén, López S. Alejandra, López S. Gloria Leticia (2022). *La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones*. DOI: <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Grönroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. John Wiley & Sons.
- Han, H., & Hyun, S. (2021). Medical Tourism: Service Quality and Patient Satisfaction. *Tourism Management*, 46, 20-29
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.
- International Healthcare Medical. (2023). *Global healthcare market growth and medical tourism trends*. International Medical Travel Journal. <https://www.imtj.com/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (15ª ed., p. 123). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). (2022). *Health at a Glance 2022: OECD Indicators*. Paris: OECD Publishing. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/4dd50c09-en>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Global Strategy on Digital Health 2020-2025*.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.
- Pasero Abogados. (2023). *Turismo médico en Baja California: estableciendo el estándar*. Recuperado de <https://www.paseroabogados.com/turismo-medico-bc/>
- Plan Estatal de Desarrollo de Baja California 2022-2027. Diagnóstico del entorno de Baja California. Recuperado de: <https://bajacalifornia.gob.mx/Documentos/coplade/Diagn%C3%B3stico%20del%20Entorno%20de%20Baja%20California%20PED%20BC%202022-2027.pdf>
- Secretaría de Turismo (2025). Dirección general de certificación turística. Recuperado de: <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/09/Turismo-de-Salud.pdf>
- Secretaría del Turismo del Estado, (2024). Página oficial de Sectore Baja California. México. <https://www.bajacalifornia.gob.mx/sectore/Home/Salud>
- Secretaría del Turismo del Estado, (2022). Indicadores turísticos. Recuperado de: <https://www.ceieg.bajacalifornia.gob.mx/wp-content/uploads/2023/01/Indicadores-Turisticos-2022p.pdf>
- Smith, R. D., Chanda, R., & Tangcharoensathien, V. (2021). Trade in health-related services. *Bulletin of the World Health Organization*, 99(2), 134-141.
- Pérez Rodríguez, K. N., Zambrano Cevallos, I. N., Alcívar Pino, E. J., & Cañarte Vélez, J. C. (2024). Impacto de la digitalización en la administración de servicios de salud. *Polo del Conocimiento*, 9(9), 3345-3360. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/8294/pdf>
- Vargas-Garduño, M.; Méndez Puga, A.; Vargas Silva, A. (2014). *La técnica de las redes semánticas naturales modificadas y su utilidad en la investigación cualitativa*. Recuperado de: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.8204/ev.8204.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8204/ev.8204.pdf)

- Vivar, Cristina G.; Mcqueen, Anne; Whyte, Dorothy A y Canga Armayor, Navidad. (2013). *Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación*. Vol. 22, n. 4, pp. 222-227. ISSN 1699-5988. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.

