



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

POSIBILIDADES DEL TURISMO DE SALUD DEL VISITANTE  
CHILENO A TACNA EN LAS ESPECIALIDADES DE  
OFTALMOLOGÍA Y ODONTOLOGÍA 2019

PRESENTADA POR  
ELIZABETH DEL ROCIO QUISPE CHOQUE

ASESORA  
CECILIA CASTILLO YUI

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**TESIS**

**POSIBILIDADES DEL TURISMO DE SALUD DEL  
VISITANTE CHILENO A TACNA EN LAS ESPECIALIDADES  
DE OFTALMOLOGÍA Y ODONTOLOGÍA 2019**

**PARA OPTAR POR EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR:  
ELIZABETH DEL ROCIO QUISPE CHOQUE**

**ASESOR:  
DRA. N. CECILIA CASTILLO YUI**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarme a ser perseverante y dedicada a la investigación, logrando culminarla.

A mis padres Luiz y Brigida por la paciencia, el apoyo y confianza depositada en mí.

A mis hermanos Luiz Angel y Miguel Angel por su apoyo y motivación constante.

## **Agradecimientos**

Un agradecimiento especial a mi asesora de tesis la Dra. N. Cecilia Castillo Yui, por hacer posible que culmine la investigación.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
CAPÍTULO I .....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
1.1. Antecedentes de la Investigación .....	16
1.1.1. Antecedentes Internacionales .....	16
1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
1.2. Bases Teóricas.....	28
1.2.1. Turismo de Salud .....	28
1.2.1.1 Turismo Médico.....	31
1.2.1.2 Prestadores de Servicios de Salud.....	34
1.2.1.3 Prestadores de Servicios Turísticos.....	35
1.2.2. Innovación Tecnológica.....	37
1.2.2.1 Tecnología de Salud .....	38
1.2.2.2 Tecnología en Oftalmología.....	39
1.2.2.3 Tecnología en Odontología.....	42
1.3. Definición de Términos Básicos .....	44
CAPÍTULO II .....	47
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	47
2.1. Formulación de la Hipótesis Principal y Derivadas.....	47
2.1.1. Hipótesis Principal.....	47
2.1.2. Hipótesis Específicas .....	47
2.2. Variables y definición operacional .....	48
CAPÍTULO III .....	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	49
3.1. Diseño Metodológico .....	49

3.1.1. Tipo de investigación .....	49
3.1.2. Nivel de investigación .....	49
3.1.3. Diseño de investigación .....	50
3.2. Diseño Muestral .....	50
3.2.1. Población .....	50
3.2.2. Muestra.....	51
3.3. Técnicas de Recolección de Datos .....	52
3.3.1. Técnicas de recolección de la información.....	52
3.3.2. Instrumento de recolección de información.....	53
3.4. Técnicas de procesamiento de la información .....	55
3.5. Aspectos Éticos.....	55
CAPÍTULO IV .....	56
RESULTADOS .....	56
4.1. Análisis de los Resultados.....	56
4.1.1. Análisis Descriptivo .....	56
4.1.3. Análisis de los Instrumentos Cualitativos .....	77
4.1.3. Contrastación de Hipótesis .....	87
CAPÍTULO V .....	90
DISCUSIÓN, ANÁLISIS Y PROPUESTA.....	90
CONCLUSIONES.....	114
RECOMENDACIONES .....	116
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	117
Referencias bibliográficas .....	117
Referencias de tesis.....	118
Referencias electrónicas .....	120
ANEXOS .....	127

## Índice de tablas

Tabla 1. Resumen de procesamiento de cas .....	54
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad .....	54
Tabla 3. Características que contribuyen a la elección del servicio en oftalmología... 56	
Tabla 4. Visitas al mes a la Ciudad de Tacna por el servicio en oftalmología. ....	58
Tabla 5. Periodo en días de retorno a Tacna para la continuación de un tratamiento 59	
Tabla 6. Medio de publicidad utilizado para recibir atención en oftalmología.....	60
Tabla 7. Nivel de Satisfacción por la atención en oftalmología. ....	61
Tabla 8. Los médicos son altamente calificados. ....	62
Tabla 9. Es necesario el trabajo del especialista cuente con equipamiento de última generación. ....	63
Tabla 10. Recomendar los servicios en la especialidad de oftalmología. ....	64
Tabla 11. Actividades adicionales que realiza su permanencia en Tacna. ....	65
Tabla 12. Atractivos Turísticos visitados en Tacna. ....	66
Tabla 13. Características a la elección del servicio en odontología.....	67
Tabla 14. Visitas a la ciudad de Tacna.....	68
Tabla 15. Retorno del visitante a Tacna para la continuación de un tratamiento.....	69
Tabla 16. Medio de publicidad utilizado para poder recibir atención.....	70
Tabla 17. Nivel de Satisfacción por la atención recibida.....	71
Tabla 18. El nivel de profesionalismo de los médicos es altamente calificado.....	72
Tabla 19. Es necesario que el especialista en odontología use equipamiento de última generación .....	73
Tabla 20. Recomendación de los servicios en la especialidad de odontología. ....	74
Tabla 21. Actividades adicionales que durante su permanencia en Tacna.....	75
Tabla 22. Atractivos Turísticos visitados durante su permanencia en Tacna.....	76
Tabla 23. Guía de entrevista - profesional oftalmológico 1. ....	77
Tabla 24. Guía de entrevista - profesional oftalmológico 2. ....	78
Tabla 25. Guía de entrevista - profesional oftalmológico 3. ....	79
Tabla 26. Matriz de triangulación de resultados – oftalmología.....	80
Tabla 27. Guía de entrevista - profesional odontológico 1.....	82
Tabla 28. Guía de entrevista - profesional odontológico 2.....	83

Tabla 29. Guía de entrevista - profesional odontológico 3.....	84
Tabla 30. Matriz de triangulación de resultados – odontología. ....	85
Tabla 31. Tacna: superficie y población 2017 .....	93
Tabla 32. Número de Establecimientos de Hospedaje en Tacna. ....	97
Tabla 33. Registro de Restaurantes en Tacna. ....	98
Tabla 34. Registro de Agencias de viajes y turismo en Tacna. ....	99
Tabla 35. Llegada Mensual de Visitantes Extranjeros por el Puesto de Control Fronterizo Santa Rosa-Tacna. ....	102
Tabla 36. Llegada de turistas internacionales según oficina de control migratorio. ...	103
Tabla 37. Ciudades visitadas del Perú por el turista extranjero.....	103
Tabla 38. Ciudades visitadas del Perú por el turista extranjero.....	104
Tabla 39. Principales motivaciones del turista extranjero que visita la ciudad de Tacna. .....	105
Tabla 40. Centros de Salud en Tacna.....	107
Tabla 41. Servicios Médicos de Apoyo .....	108

## Resumen

La presente tesis titulada “Posibilidades del Turismo de Salud del Visitante Chileno a Tacna en las especialidades de Oftalmología y Odontología” tiene como objetivo general incrementar la demanda chilena en Tacna por turismo de salud en las especialidades de oftalmología y odontología a través de un equipamiento de innovación tecnológica en salud en Tacna y mediante un Plan Estratégico de Promoción del Turismo de Salud en las especialidades de Oftalmología y Odontología en Tacna.

El diseño metodológico empleado fue de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de diseño no experimental, de nivel descriptivo y de tipo de corte transversal. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y el guion de entrevista.

Los resultados encontrados mostraron que Tacna presenta gran ventaja en precio en los servicios de salud y cuenta con profesionales médicos altamente preparados, aspectos considerado muy importantes para el visitante chileno. La conclusión principal es que Tacna puede llegar a ser un destino de salud en las especialidades de oftalmología y odontología si se realiza las estrategias pertinentes, y si se mejora y orienta el trabajo del profesional en el uso de equipos de tecnología médica.

**Palabras claves:** turismo de salud, flujo de turismo fronterizo, innovación tecnológica en oftalmología y odontología, atractivos turísticos.

## Abstract

*This thesis entitled “Possibilities of the Health Tourism of the Chilean Visitor to Tacna in the specialties of Ophthalmology and Dentistry” has as a general objective to increase the Chilean demand in Tacna for health tourism in the specialties of ophthalmology and dentistry through an equipment of technological innovation in health in Tacna and through a Strategic Plan for the Promotion of Health Tourism in the specialties of Ophthalmology and Dentistry in Tacna.*

*The methodological design used was a mixed approach (quantitative and qualitative), non-experimental design, descriptive level and cross-section type. The techniques used were the survey and the interview script.*

*The results found showed that Tacna has great price advantage in health services and has highly trained medical professionals, aspects considered very important for the Chilean visitors. The main conclusion is that Tacna can become a health destination in the specialties of ophthalmology and dentistry if the relevant strategies are carried out and if the work of the professional in the use of medical technology equipment is improved and oriented.*

**Keywords:** *health tourism, border tourism flow, technological innovation in ophthalmology and dentistry, tourist attractions.*

## Introducción

La presente tesis titulada *Posibilidades del Turismo de Salud del visitante chileno a Tacna en las especialidades de Oftalmología y Odontología 2019*, tiene como finalidad incrementar la demanda turística en Tacna por los beneficios turísticos, sociales, y económicos que puede beneficiar a Tacna.

La tesis está compuesta por cinco capítulos siguiendo el esquema determinado por la universidad. Se menciona el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, y las limitaciones del estudio.

En el capítulo I se desarrolla el marco teórico que enfoca las bases teórico científico incluyendo antecedentes bibliográficos, bases teóricas y definición de términos básicos.

En el capítulo II se tiene la hipótesis y variables de la investigación.

En el capítulo III se muestra la metodología de la investigación, que lo compone el diseño metodológico y muestral, técnica de recolección de datos, técnica de matriz de consistencia y los aspectos éticos.

En el capítulo IV se muestra los resultados de la investigación.

En el capítulo V se presenta Discusión, Análisis y la Propuesta

Y para finalizar se presenta las conclusiones, y recomendaciones, las fuentes de información y los anexos considerados en la investigación.

## **Planteamiento del Problema**

### **Descripción de la Realidad Problemática**

La búsqueda de tratamientos o procedimientos médicos de mejor calidad y a menores costos, ha despertado hoy en día un movimiento internacional de millones de personas hacia diferentes destinos que ofrecen servicios en salud.

La World Tourism Organization & European Travel Commission (2018) en su estudio *Exploring Health Tourism* menciona que el turismo de salud, de bienestar y médico ha crecido de forma exponencial en los últimos años y es cada vez más importante en muchos destinos.

Se sabe tamaño del mercado de turismo médico a nivel mundial se encuentra entre los 50 mil y los 70 mil millones de dólares, y cada año, cerca de 14 millones de personas en el mundo se desplazan a otros países en busca de atención médica.

En el Perú y específicamente en Tacna, ciudad fronteriza con el norte de Chile, se tiene una gran afluencia diaria de visitantes extranjeros de nacionalidad chilena; estas personas son atraídas principalmente por la oferta médica en los servicios de salud que se brinda en Tacna.

Los visitantes extranjeros chilenos al desplazarse a la ciudad de Tacna en búsqueda de atención médica, generan el interés principalmente en servicios de atención en oftalmología y odontología, por ello esta investigación trata de incrementar la demanda de este mercado en turismo de salud, logrando ser

competitivo si se tuviera mejor equipamiento de innovación tecnológica, además de una adecuada promoción de turismo de salud.

Actualmente en Tacna, esta actividad no está implementada ni desarrollada, por lo que en esta investigación se pretende demostrar que Tacna tiene las posibilidades de desarrollar un turismo de salud por su potencial en los precios bajos en los procedimientos odontológicos y oftalmológicos. Y que una adecuada innovación tecnológica permite que el trabajo del profesional médico se dé de una forma más competitiva y confiable.

Por lo expuesto la pregunta que guía esta investigación es: ¿cuáles son las posibilidades de un turismo de salud del visitante chileno a Tacna en las especialidades de oftalmología y odontología?

## **Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Se puede incrementar la demanda chilena a Tacna por motivos de salud en las especialidades de oftalmología y odontología si hubiera equipamiento de innovación tecnológica en salud en Tacna?

### **Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la demanda chilena por servicios en un turismo de salud en Tacna?

¿El requerimiento de equipos de salud de alta tecnología en oftalmología y odontología satisfacen la demanda chilena de turismo de salud?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Incrementar la demanda chilena en Tacna por turismo de salud en las especialidades de oftalmología y odontología a través de un equipamiento de innovación tecnológica en salud en Tacna.

### **Objetivos Específicos**

Satisfacer la demanda chilena por servicios en un turismo de salud en Tacna.

Mejorar el equipamiento de salud de alta tecnología en oftalmología y odontología que contribuya a la demanda chilena en Tacna.

## **Justificación de la Investigación**

### **Importancia de la Investigación**

Este estudio cuenta con una justificación teórica porque resume el aporte teórico de los autores más importantes que hacen referencia a las variables de estudio.

Así mismo tiene una justificación práctica en la medida a que facilita a prevenir este problema actual.

De igual manera presenta una justificación económica, puesto que colabora con el ahorro en tiempo y evita gastos innecesarios en atención médica.

Además de una justificación investigativa pues los resultados darán pie a que se continúen los estudios en este campo y quizá se puedan estudiar otras variables que acá no se han considerado y con otros grupos de personas.

### **Viabilidad de la Investigación**

El desarrollo de la investigación es viable, porque se propone el diseño de una herramienta que promocióne los servicios de salud que se dan en la ciudad de Tacna para que así se pueda lograr el incremento de la demanda en los servicios médicos en oftalmología y odontología por parte del visitante chileno. Además, se cuenta con los recursos necesarios para poder trabajar sin inconvenientes.

Se cuenta con la disposición de los profesionales en oftalmología y odontología para la colaboración en el desarrollo de las entrevistas, el cual permite brindar información relevante en la preparación de la investigación.

Y por último se cuenta con trabajos de investigación digitales los cuales servirán de apoyo y permitirán que se conozca los antecedentes del tema de estudio.

### **Limitaciones del Estudio**

Este estudio se realizó en la ciudad de Tacna, en los lugares de atención de los profesionales en odontología y oftalmología que se encuentran en el hospital de la solidaridad y los que prestan su servicio profesional de manera particular en el centro de la ciudad de Tacna y/o clínicas.

El trabajo de campo se realizó durante el mes de junio del 2019. Por último, se tuvo limitaciones en cuanto a la muestra por el factor tiempo, debido a que se trabajó con los visitantes chilenos que esperaban a ser atendidos en las especialidades de odontología y oftalmología; En cuanto a los profesionales del sector salud, en este caso odontólogos y oftalmólogos, las entrevistas se realizaron de acuerdo a la disponibilidad del tiempo de los especialistas en mención.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes de la Investigación

##### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

Ramírez (2016) realizó el artículo científico *Análisis del Turismo de Salud en el área metropolitana de Bucaramanga con los países miembros de la Alianza del Pacífico*, el autor refiere que existe una demanda de servicios de salud internacional, y esto a su vez ha permitido que empresarios del sector salud del área metropolitana de Bucaramanga estén a la búsqueda de un posicionamiento competitivo de exportación en servicios médicos y odontológicos.

El objetivo principal del estudio fue determinar las perspectivas y oportunidades del turismo de salud del Área Metropolitana de Bucaramanga, en el marco del acuerdo comercial de la Alianza del Pacífico con los países de México, Chile y Perú.

La metodología utilizada en esta investigación tuvo aspectos exploratorios ya que se requería obtener datos sobre la dinámica comercial del sector turismo de Colombia, México, Chile y Perú; además de aspecto descriptivo porque integra el conjunto de indicadores para determinar las oportunidades del sector de turismo de salud en los países miembros de la Alianza del Pacífico y por último exploratorios.

El autor llegó a las conclusiones tales como: las empresas de salud del área metropolitana de Bucaramanga enfrentan limitaciones frente a sus competidores de México, Chile y Perú en el marco de los acuerdos celebrados con estos países en el contexto de la alianza del pacífico. Entre los cuales se encuentran, falta de reconocimiento mundial, bajo porcentaje de profesionales con el dominio del inglés, y la inseguridad del país. Esto afecta en la proyección del turismo de salud; Así mismo se manifiesta que es necesario el apoyo del gobierno al sector privado en un largo plazo.

Este estudio permite tener una noción clara de que, al existir una oferta de servicios médicos y odontológicos, una demanda internacional y la inversión de empresarios del sector privado, se puede desarrollar oportunidades como destinos de turismo de salud, el cual traería beneficios económicos.

Rivera (2016) realizó la investigación *Turismo Médico: Modelo de Negocio para la red privada de prestadores de servicios de salud en la Isla San Andrés*, tesis para obtener el grado de maestro de la Universidad Nacional de Colombia. La autora manifiesta que el turismo de salud es una sección que dinamiza la economía de un país, su apogeo ha sido en los últimos diez años; se considera uno de los negocios que se identifica por la búsqueda de tratamientos y procedimientos médicos en otros países debido a los altos costos de los servicios médicos en primer lugar y a la problemática en la prestación de los servicios de salud en los países.

El objetivo principal de la investigación fue proponer el turismo médico como modelo de negocio para la red privada de prestadores de servicios de salud en

la Isla de San Andrés, además de analizar los servicios de salud de la red privada, documentar y evaluar el turismo médico, y proponer servicios de salud que agreguen valor a la red privada de prestadores de salud. La investigación fue de carácter exploratorio, descriptivo y cualitativo. Utilizo como instrumento de recolección de información, entrevistas a los diferentes prestadores de servicios de salud de la isla de San Andrés. Dicho instrumento aplicado fue del diseño de una herramienta clave para la realización de la entrevista.

Los resultados concluyeron que, de acuerdo a la capacidad instalada y los servicios que se encuentran habilitados y que actualmente son ofertados por la red privada de prestadores de servicios de salud en la isla de San Andrés, los servicios de atención primaria (tipo ambulatoria) son los que se pueden considerar como potenciales para el modelo de negocio en turismo médico para la Isla de San Andrés. Asimismo, que el turismo médico como una actividad industrial y económica genera impactos en el desarrollo social y económico de las regiones, y esto presenta una oportunidad de negocio para la isla de San Andrés a través de la red privada de los prestadores de servicios de salud; además de que existen razones que impulsan el turismo médico como son: los altos costos de los procedimientos médicos en los países desarrollados, los tiempos de espera que vuelven los servicios lentos en accesibilidad y la calidad en la atención y los servicios brindados.

De esta manera, la tesis se relaciona con la presente investigación ya que es un modelo a seguir en cuanto a la implementación como negocio al turismo

médico por parte del profesional médico, lo que a su vez generaría oportunidades económicas y de desarrollo en la ciudad de Tacna.

Caicedo y León (2014) desarrollaron la tesis *Identificación de Áreas de Oportunidad en el Sector Salud en Santiago de Cali para Hospitales y Clínicas de III y IV nivel de complejidad en la atención de pacientes internacionales*, para obtener el grado de maestros de la Universidad Autónoma de Occidente de Colombia. Los autores refieren que la ciudad de Cali es visitada por los turistas para realizarse procedimientos de salud y estética, y que por lo tanto viene a ser una oportunidad para las clínicas y hospitales de III y IV; consideran que se debe ampliar el portafolio de servicios mediante estrategias de mercado, que permitan la apertura en la atención a pacientes internacionales; plantear alternativas de negocio que permitan un crecimiento de la economía del sector salud de Cali y del país, garantizando la excelencia del servicio al paciente extranjero. Asimismo, determinan que a través del mejoramiento en tecnología, infraestructura, calidad y recurso humano, se puede contribuir al incremento en la atención de pacientes internacionales en la ciudad de Cali, para superar el número de pacientes atendidos en otras regiones de Colombia, además los costos en procedimientos médicos ofrecidos representan una significativa ventaja frente a otros países. La metodología utilizada fue descriptiva, de enfoque mixto, la muestra fue de antecedentes, avances, situación actual mediante consultas de documentación emitida por entidades como Proexport, DANE, FENALCO, Turismo Medico, Cámara de Comercio de Cali, ICONTEC, publicaciones de entidades del sector salud en Cali y artículos periodísticos, entre otros.

El objetivo principal de la investigación fue Identificar las oportunidades en el sector salud de las clínicas y hospitales de III y IV nivel de complejidad para la atención de pacientes internacionales en la ciudad Santiago de Cali, analizar la situación actual y el desarrollo del turismo en salud, identificar el mercado actual del turismo en salud y señalar las ventajas que ofrece la ciudad de Santiago de Cali en el turismo en salud para las clínicas y hospitales de III y IV nivel.

Los resultados de la tesis concluyeron que las clínicas y hospitales de Cali tienen oportunidades potenciales para ampliar el mercado del sector salud, atrayendo a pacientes internacionales por las características que ofrece la ciudad, entre ellas está la atención médica a bajo costo; Colombia presenta una variación positiva en la demanda de servicios de salud en Latinoamérica, alcanzando un crecimiento del 10% en la demanda anual de servicios de salud desde el 2006 al 2012.

Se relaciona con el presente estudio debido a la importancia en la mejora de aspectos como infraestructura, tecnología y el recurso humano en el sector salud para satisfacer la demanda de pacientes internacionales e incrementarla, pues ello permite tener ventajas frente a la competencia.

Erazo (2016) realizó la investigación *Importación de Equipos Médicos de Diagnóstico no Invasivo desde China*, tesis de pregrado de la Universidad de las Américas de Quito, Ecuador. El autor hace mención que existe una necesidad de cubrir la atención médica en cualquier consultorio o centro médico y a bajo costo. Asimismo, que Ecuador no cuenta con la tecnología ni el

Know-How para la producción de estos equipos médicos, por lo tanto, se requiere la importación de equipos médicos desde china que permitan agilizar las atenciones por las largas esperas que se producen en los centros médicos públicos. La metodología utilizada es en base a una investigación técnica que comprende el levantamiento de la información y el análisis de la misma, lo que permitió tomar métodos diferentes lo cual permitió realizar una investigación de forma objetiva.

El principal objetivo de la investigación fue el de ser el principal distribuidor de equipos médicos de diagnóstico para así brindar a las clínicas privadas y pequeños consultorios un equipamiento adecuado para que sean más competitivos frente a la salud pública, además mejorar la atención sanitaria optimizando y compartiendo las tecnologías médicas con todo el país, equipar de manera eficiente y económica a las clínicas y pequeños consultorios con equipos de alta tecnología y hacer la salud más accesible para todas las personas, y permitir el acceso de tecnología de vanguardia a profesionales de la salud como ninguna compañía lo había hecho antes.

El estudio concluye que Ecuador es un país tecnológicamente limitado, se podría decir que es necesaria la importación de equipos médicos de diagnóstico ya que es factible equipar a los consultorios y pequeñas clínicas de salud privadas dadas las deficiencias de la salud pública.

De manera que se relaciona con la presente investigación porque establece la importancia de contar con un equipamiento adecuado, sea productos

nacionales o internacionales, que permita a todo profesional médico realizar un mejor trabajo y agilice las atenciones sanitarias.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Ramos (2018) desarrolló la investigación *Análisis de las Condiciones del Turismo Médico Estético en la ciudad de Lima*, tesis de pregrado de la Universidad César Vallejo de Lima. La autora refiere que dicho estudio es un análisis sobre las condiciones en las que se encuentra la ciudad de Lima para la práctica del turismo médico estético, a través de 4 factores: el costo, la calidad de los servicios, tecnología sanitaria y el destino.

El objetivo principal del estudio fue reconocer las condiciones de Lima para la práctica del turismo medico estético, además de identificar la calidad en los servicios en clínicas de Lima bajo la percepción de cirujanos plásticos estéticos, También está el de identificar la percepción de cirujanos plásticos estéticos en relación a los precios de las principales intervenciones quirúrgicas, identificar la disponibilidad de la tecnología en clínicas bajo la percepción de cirujanos plásticos estéticos e identificar los principales elementos que intervienen en el destino de lima para la práctica del turismo médico estético.

La metodología utilizada fue de tipo básico y se desarrolló dentro del marco del enfoque cualitativo, utilizando como instrumento la recolección y análisis de información sin medición numérica. Se aplicó un diseño de estudios de casos, experiencias comunes y distintas categorías que se presentan frecuentemente en las experiencias.

Los resultados de la investigación concluyeron que la ciudad de Lima cuenta con profesionales aptos para atender este tipo de demanda puesto que Lima cuenta con médicos y clínicas respaldadas por instituciones a nivel internacional pero que el país no tiene una buena imagen para atender este tipo de actividad. No se cuenta con uno de los precios más asequibles del mercado latinoamericano, ni tiene desarrollado sus servicios complementarios para atender esta demanda, a esto se le suma la falta de interés de instituciones públicas (barreras para la adquisición de aparatos médicos) y privados para atender esta demanda. Sin embargo, a pesar de ello Lima sigue recibiendo extranjeros por el valor histórico que tiene el Perú, además de la gastronomía.

De modo que, se relaciona con la presente investigación ya que establece la necesidad de una ciudad decidida a desarrollar el turismo médico, debe evaluar factores como demanda, la calidad de atención, precios de los servicios en salud y disponibilidad de tecnología. Además, tuvo la participación gubernamental para ser un potencial destino de este tipo de turismo.

Bustillos (2017) realizó la tesis *La Infraestructura - Equipamiento del Centro Médico y la Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en el Establecimiento Penitenciario de Piura, 2015*, para obtener el grado de maestro de la Universidad Cesar Vallejo de Lima. El objetivo principal de dicho estudio fue determinar la influencia de la infraestructura y equipamiento del centro médico del establecimiento penitenciario de Piura en la satisfacción laboral del personal asistencial, determinar la relación que existe entre las condiciones

ambientales, las condiciones funcionales, las condiciones tecnológicas, y entre el equipamiento del centro médico del establecimiento penitenciario de Piura con la satisfacción laboral del personal asistencial.

La metodología utilizada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel o carácter descriptivo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La técnica de recolección de datos utilizada en la presente investigación, es la encuesta.

Los resultados del estudio concluyeron que conclusiones de que existe relación significativa entre la variable infraestructura-equipamiento, y la variable satisfacción laboral; existe relación significativa entre la dimensión las condiciones ambientales y la satisfacción laboral; existe relación directa y baja entre la dimensión las condiciones funcionales y la satisfacción laboral; existe relación significativa entre la dimensión las condiciones tecnológicas y la satisfacción laboral; existe relación significativa entre la dimensión equipamiento y la satisfacción laboral. Además de que se debe de mejorar las condiciones tecnológicas del centro médico, para optimizar la labor del personal.

Se relaciona con la presenta investigación pues refiere la importancia de que el profesional médico pueda realizar un mejor trabajo en las atenciones al público si cuenta con un centro de trabajo con una infraestructura adecuada, y con un equipamiento acorde con la tecnología moderna que permita agilizar atenciones y reducir tiempos de espera.

Curasi (2016) elaboró la tesis *Influencia de la Infraestructura y el Equipamiento en la Productividad del Servicio de Odontología en la Red Collao - Minsa, Puno 2015*, para obtener el grado de maestro de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa. La autora menciona que la situación actual en el sistema de salud pública es cada vez más preocupante, debido a que la población se queda insatisfecha por la atención recibida de los servicios de salud, en este caso destacando los servicios en odontología que se dan en el Perú.

El objetivo principal de la investigación fue estudiar, analizar la situación en cuanto a infraestructura y equipamiento de este servicio en la red de salud Collao de Puno y en qué medida estos factores influyen en la productividad del servicio, para poder brindar una mejor calidad de atención y buscar la estandarización de tales factores en todos los establecimientos del ministerio. La investigación fue de tipo descriptiva-explicativa, para la evaluación de la infraestructura y el equipamiento se utilizó la técnica de observación y como instrumento la ficha de observación; para la evaluación de la productividad se recolectó datos mediante la técnica de observación documental y como instrumento fue la ficha de observación estadística

Dentro de los principales resultados se pudo evidenciar que los factores como la infraestructura del servicio de odontología es regularmente adecuada, el equipamiento es regular e insuficiente y que estos factores influyen en una productividad baja del servicio. Asimismo, se concluyó que para mejorar los resultados de la investigación de la Red de Salud Collao se necesita mejorar,

equipar, optimizar el manejo y el cumplimiento de los requisitos de la normatividad en cuanto a infraestructura y equipamiento el cual influirá positivamente en la productividad del servicio.

De ahí que, se relaciona con el presente estudio pues se evidencia que es fundamental que todo servicio y atención en salud se de en condiciones favorables en cuanto a infraestructura y equipamiento ya que permite que el profesional se desempeñe y sea más productivo en la prestación de sus servicios médicos, tanto a nivel privado como a nivel estatal.

Lizárraga (2017) desarrolló la investigación *La Innovación en la Tecnología Médica y su Incidencia en la Rentabilidad de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana 2013 – 2015*, tesis de maestría de la Universidad San Martín de Porres de Lima. El autor da a conocer que ante la situación conflictiva que tiene el gobierno frente al sector salud (hay diferentes instituciones de salud liderados por distintos Ministerios), el sector privado está que crece acorde a las necesidades de calidad en el servicio de atención, y ésta se puede dar por la calidad del servicio, por un staff médico preparado o por una tecnología médica adecuada.

El objetivo principal de la investigación fue determinar si la innovación en la tecnología médica incide en la rentabilidad de tres Clínicas Privadas de Lima Metropolitana; conocer si la inversión en equipos médicos de diagnóstico por imagen para potenciar la calidad del servicio de salud influye en la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE) en las clínicas privadas de Lima Metropolitana, determinar si la compra de equipos médicos de diagnóstico por imagen, incide

en la rentabilidad neta de ventas de las empresas privadas de salud de Lima Metropolitana, conocer si la especialización y capacitación del área de mantenimiento de equipos médicos, influye en los beneficios antes de los deducibles de los gastos financieros (EBITDA) para las clínicas privadas de Lima Metropolitana, precisar si el nivel de la cartera de nuevos servicios médicos alcanzados por la implementación de la Tecnología Médica, impacta en la rentabilidad sobre los activos (ROA) en la organización y determinar si la innovación de la tecnología médica para potenciar la atención del servicio de salud, incide en el número de pacientes de las empresas privadas de salud.

La investigación fue aplicada, se utilizó como instrumento la encuesta para recopilar información a funcionarios y especialistas relacionados a los diferentes aspectos del estudio.

Según los resultados del estudio, se concluyó que la tecnología médica tiene una gran importancia ya que ayuda al ser humano a encontrar con mayor rapidez y exactitud la enfermedad de un paciente, además de ayudar en las intervenciones quirúrgicas para la recuperación y/o tratamiento del paciente; cabe mencionar que hay dos tipos de tecnología médica, una relacionada a los equipos de diagnóstico por imagen y los equipos para el tratamiento, siendo ambos parte del proceso de recuperación de cualquier paciente. Finalmente, se llegó a la conclusión de que el empleo de la innovación en la tecnología médica, se viene constituyendo en una herramienta muy importante por las clínicas privadas de Lima Metropolitana quienes obtienen gran rentabilidad al

invertir en equipos médicos, pues cada equipo se compra para satisfacer una nueva demanda en el servicio de salud.

De manera que, se relaciona con la presente investigación pues demuestra la importancia del uso de tecnología médica en el trabajo del profesional médico ha permitido que se detecte con mayor precisión las dolencias del paciente, además de ser un gran soporte en las intervenciones quirúrgicas.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. Turismo de Salud**

En términos generales, el turismo de salud es el consiste en que las personas viajan con el objetivo de recibir servicios de salud en un país distinto a aquel que reside.

De la puente (2015) refiere que el turismo de salud se basa en la búsqueda de procedimientos médicos curativos, preventivos, estéticos y de bienestar alternativos que realizan un paciente potencial que demanda servicios, tratamientos, intervenciones y medicamentos específicos que un destino médico-turístico ofrece con ventajas, sea por un costo menor, una mejor calidad y cobertura, facilidad en el acceso al servicio demandado o tratamientos y experiencias alternativas, frente a la oferta en el país de procedencia.

En este concepto, el turista de salud o paciente (término utilizado en el sector médico) es quien demanda un mayor interés de ciertos procedimientos en salud para mejorar y conservar un buen estado de salud.

Según Goodrich (1993) (citado en Hernández, Medina y Nogueira, 2010) refiere que el turismo de salud es el viaje de ocio lejos de casa donde una o la principal razón del turista es la de mejorar su estado de salud o someterse a una intervención o tratamiento médico y que por tanto hace uso de instalaciones y servicios preparados con este propósito en el destino seleccionado.

Conforme pasan los años, la salud es cada vez más importante para las personas de todas partes del mundo y esto a su vez ha generado que diversos países apuesten por ser una industria potencial e internacional de turismo de salud.

Según Lunt, Smith, Exworthy, Green, Horsfall y Mannion (2011):

El turismo de salud es el viaje por iniciativa propia de pacientes a través de las fronteras internacionales para obtener tratamientos médicos los cuales abarcan una gama de servicios médicos e incluyen la atención dental, cirugía estética, cirugía electiva y tratamiento de fertilidad. (p. 2)

En la actualidad, países del continente americano, principalmente aquellas ciudades localizadas en las zonas fronterizas, son las que han permitido el desplazamiento de extranjeros por esta tipología de turismo, y a su vez esto ha contribuido en la economía de cada país que promueve la industria del turismo de salud.

Para la UNWTO - World Tourism Organization y ETC - European Travel Commission (2018) el turismo de salud comprende todos los viajes que tienen como objetivo contribuir a la salud física-mental o espiritual a través de

actividades médicas y de bienestar, que aumenten la capacidad de los individuos para satisfacer sus propias necesidades y ser mejores seres humanos en su entorno y en la sociedad. El turismo de salud se divide en dos sub categorías: turismo de bienestar y turismo médico.

Según De la Puente (2017) el turismo de salud amalgama tratamientos médicos tradicionales y alternativos con experiencias turísticas de ocio, cultura tanto en el área rural como urbana. Además, busca atraer a una población de pacientes nacionales en el extranjero, o extranjeros que demandan servicios médicos de alta calidad y menores precios debido a limitaciones económicas y/o de oferta en sus países de origen. Existen categorizaciones de los servicios médicos-turísticos, entre los que se tiene:

- **Medicina Curativa:** Su objetivo es eliminar enfermedades o condiciones médicas desfavorables preexistentes y tratar una condición médica específica, promoviendo la buena salud de las personas. Los tratamientos y procedimientos más sobresalientes son el manejo de artritis, dolores crónicos, trasplantes, cirugía vascular, entre otros.
- **Medicina Preventiva:** Su finalidad es la prevención de futuros diagnósticos de enfermedades optimizando la salud a través de chequeos médicos. Los tratamientos más sobresalientes son los chequeos ejecutivos, tratamientos de traumatologías ortopédicas de baja complejidad, entre otros.
- **Medicina Estética:** Tiene el fin de la satisfacción con la apariencia física. Las cirugías plásticas más comunes son con fines estéticos (mamoplastia,

rinoplastia y liposucción), tratamientos odontológicos, acné y soluciones a desordenes de pigmento, tratamiento de belleza alternativo, bótox, etc.

- Bienestar (Inspired Wellness): Tiene el objetivo de la satisfacción emocional de los pacientes a través del énfasis social, espiritual y físico/ambiental. Este campo se ha desarrollado a partir de la necesidad del manejo de estrés y el sobrepeso. Los tratamientos más sobresalientes son la exploración por medio de la meditación, talleres de nutrición, programas de bienestar para toda la familia y talleres de estilo de vida.

Referente a las posibilidades del turismo de salud del visitante chileno a Tacna en las especialidades de oftalmología y odontología se determina que se puede desarrollar la medicina curativa y preventiva aplicada a la oftalmología y la medicina curativa y estética aplicada a la odontología.

#### **1.2.1.1 Turismo Médico**

El motivo de la existencia del turismo médico es la necesidad de estar saludables, los pacientes considerados clientes requieren los diversos productos y condiciones de salud privados que se comercializan, de manera que deben viajar hacia un destino distinto a su lugar de residencia, incurriendo en turismo. (Martínez, 2016).

Martínez (2012) (citado en Martínez, 2016) define que el turismo médico es una modalidad turística en la cual el consumidor es el paciente internacional, y donde el motivo del viaje es someterse a procesos de tratamiento para mejorar la salud o estética de las personas, ya sea por medios preventivos o correctivos; el cual las principales razones del viaje son su bajo costo, la

posibilidad de no depender de listas de espera (velocidad de respuesta) siempre y cuando los servicios de salud estén acreditados y su calidad (sea) igual o superior a la de los países de origen de los consumidores. Es consumido por pacientes internacionales.

El turismo médico es una modalidad cada vez más considerada por aquellas personas que buscan combinar prestaciones médicas más económicas con servicios turísticos.

### **Proximidad Geográfica**

En la actualidad, la proximidad geográfica juega un papel determinante para que se presente la práctica de un turismo médico. Tacna cuenta con una posición geográfica privilegiada debido a que se localiza cerca del país vecino de Chile, principal país objetivo para captar mayor demanda por servicios de salud. Además, se refiere a la separación en el espacio, a vínculos en términos de distancia, a la noción de espacio geoeconómico o distancia funcional, a la circulación relacionada con la accesibilidad; no alude solamente a la distancia física, sino que tiene una dimensión social, sobre todo si se aborda desde el punto de vista de la posibilidad de acceso a la infraestructura. (Gilly y Torre, 2000).

### **Calidad en la Asistencia Sanitaria**

Todo visitante extranjero, entre ellos los turistas de salud buscan recibir una atención médica de calidad en los diferentes tratamientos y procedimientos médicos

WHO Working Group on the Principles of Quality Assurance & World Health Organization (1985) indican que la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Tacna puede diferenciarse entre otros destinos por la práctica de la calidad de su atención de salud.

### **Turista de Salud**

De la Puente (2017) considera que un turista de salud es:

...toda persona que decida trasladarse voluntariamente de una localidad a otra en búsqueda de tratamientos médicos, intervenciones invasivas y/o no invasivas, tradicionales o alternativas y que experimente experiencias turísticas tradicionales y/o autóctonas durante su estancia en el lugar de destino". (p. 35).

Se entiende que todo turista de salud realiza su viaje motivado en recuperar, mantener y mejorar su salud física; a la vez, forma parte de la demanda de consumidores de servicios de salud y/o turística.

En Tacna se presenta una demanda diaria de visitantes extranjeros, los cuales destinan el tiempo de permanencia en servicios en la medicina odontológica y oftalmología, además de realizar turismo.

### **1.2.1.2 Prestadores de Servicios de Salud**

El Perú presenta dos sectores de sistema de salud: el público y privado. Está conformado por una gama de centros médicos que ofrecen servicios de salud.

Dentro del sector privado se encuentran propuestas independientes como: consultorios médicos privados, policlínicos privados, hospitales privados (llamados Clínicas). Sus actividades esencialmente están dirigidas a quienes tienen capacidad de pago, ya de modo directo (de bolsillo) o de modo indirecto (por seguros). Como organización se hace cargo tanto de la prestación como de la gestión en salud. (Pastor, 2011).

#### **Consultorio Médico**

Actualmente, la ciudad de Tacna cuenta con consultorios médicos de profesionales de las distintas especialidades médicas.

Dentro de las características de un consultorio médico, se tiene que es un espacio dentro de una infraestructura, implementada con mobiliario y equipos, para el ejercicio profesional del médico en la atención de personas que presentan problemas de salud.

Debido a la afluencia de visitantes chilenos a Tacna, los consultorios médicos presentan gran cantidad de pacientes en espera a ser atendidos.

#### **Clínicas Particulares**

Una clínica es una edificación construida, implementada con equipos y recurso humano, y legalmente constituida con fines lucrativos, donde tiene

como actividad principal la prestación de servicios de salud hacia toda persona que pueda pagar el servicio.

La existencia del desarrollo de un turismo de salud contribuye a que se genere nuevas propuestas de inversión en la apertura de clínicas particulares por la demanda que se presenta en el destino visitado, además de que pueden y cuentan con el recurso económico para realizar mejoras en la adquisición de nuevos equipos tecnológicos médicos para un mejor trabajo de cada profesional de la medicina.

### **Profesional Médico**

El profesional médico es una pieza importante que interviene en el desarrollo de un turismo de salud de enfoque médico, ya que es la persona preparada en la medicina que realiza diagnósticos y/o tratamientos a seguir a sus pacientes. Todo profesional médico cirujano se especializa en determinadas especialidades y entre los estudiados en la investigación, se menciona a los cirujanos dentistas y cirujanos oftalmólogos que prestan servicio en la ciudad de Tacna.

#### **1.2.1.3 Prestadores de Servicios Turísticos**

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009) Ley N° 29408 – Ley general de turismo define a los prestadores de servicios turísticos como las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas.

## **Establecimientos de Hospedaje**

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) en el Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR indica que los establecimientos de hospedaje son lugares destinados a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. Se divide en dos sectores: los categorizados y no categorizados.

## **Restaurantes**

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2004) en el Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR refiere que los restaurantes, ejercen una gran aceptación por parte de todo visitante extranjero que visita un determinado destino; Y Tacna no es la excepción, ya que cuenta con una diversidad de establecimientos de restauración que ofrecen diferentes platillos de la gastronomía peruana, lo cual es muy demandado en gran proporción por el visitante chileno. Un turismo de salud permite que el visitante o turista realice el consumo de la gastronomía de una localidad mientras se encuentra adquiriendo un servicio de atención médica.

Un restaurante es considerado un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local; Pueden presentar una categorización de uno a 5 tenedores el cual es otorgado por el órgano competente de un país debiendo cumplir ciertos parámetros.

## **Agencias de Viajes y Turismo**

Diario Oficial El Peruano (2016) en su publicación del Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR indica que las agencias de viajes y turismo están conformadas por una persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos. Se clasifican en agencias de viajes y turismo minorista, operador de turismo, y agencia de Viajes y Turismo Mayorista.

### **1.2.2. Innovación Tecnológica**

Según Ruiz y Mandado (1989) la innovación tecnológica comprende todas aquellas etapas científicas, técnicas, comerciales y financieras, necesarias para el desarrollo y comercialización con éxito de productos nuevos o con mejores características, la utilización comercial de nuevos o mejores procesos y equipos, o la introducción de un nuevo servicio.

La FECYT – Fundación Española Ciencia y Tecnología (2003) en su *Manual de Frascati 2002*, refiere como innovación tecnológica al “...conjunto de etapas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales, incluyendo las inversiones en nuevos conocimientos, que llevan o que intentan llevar a la implementación de productos y de procesos nuevos o mejorados” (p. 17).

### **1.2.2.1 Tecnología de Salud**

En los últimos años la tecnología ha avanzado desmesuradamente en todos los ámbitos de la ciencia, especialmente en la ciencia de la salud, lo que implica que los profesionales se estén actualizando permanentemente y vayan actualizando sus ámbitos de acción, o sea consultorios y centros de salud

Según Porto, Fleitas y Valcárcel (2015) refieren que Tecnología de la Salud es:

...el conjunto de saberes y procederes inter y multidisciplinarios para la aplicación y transferencia de conocimientos científicos y prácticos de salud, integrados en procesos y servicios para la promoción, prevención, diagnóstico, recuperación, rehabilitación, y formación, propios del Sistema Nacional de Salud, palpables en el accionar profesional, asistencial, tecnológico, didáctico, gerencial, investigativo, extensionista, y humano que satisfacen expectativas y necesidades de salud de la población... (p. 41).

Asimismo, Porto et al. (2015) refieren que las tecnologías de la salud incluyen todos los conocimientos teóricos que pueden ser aplicados mediante el desarrollo de los procedimientos, manejos de instrumentos, dispositivos médicos, medicamentos, así como todo lo relativo a conocimientos aplicables por los profesionales como (habilidades, destrezas, normas éticas, etc.) para resolver tecnológicamente, la mejora en la calidad de vida humana.

## **Planificación de equipo**

Para una adecuada planificación se debe determinar el tipo y cantidad del equipo médico a adquirir, en base a la necesidad, eficacia, costo y de la demanda que lo requiere. Puede ser una tecnología de diagnóstico, monitoreo o terapéutica. (Coe y Chi, 1991).

## **Evaluación de Costos**

Coe y Chi (1991) indican que la adquisición de un equipo de tecnología de salud, implica inversión, es decir que la compra de cualquier equipo no solo corresponde a los costos de compra, sino puede necesitar costos de transporte, de instalación de operación, de mantenimientos, entre otros. Para realizar una compra de equipos de tecnología de salud, es importante evaluar los costos y los beneficios que trae.

## **Selección de equipo**

Hoy en día es importante que se realice una búsqueda exhaustiva del equipo tecnológico de salud al cual se dará uso en los próximos años, ya que servirá para el trabajo eficiente del profesional médico.

### **1.2.2.2 Tecnología en Oftalmología**

La tecnología exhibe gran aporte a la ciencia médica, a través de éstas los exámenes médicos y diagnósticos son más precisos, tomando menos tiempo el dar un tratamiento adecuado al paciente. (Arellano, González, Carrillo, Vinueza, y Riofrío, 2018).

En este caso se tiene que la tecnología en oftalmología es de gran soporte para la confiabilidad de los resultados.

### **Dispositivos ópticos en la oftalmología**

Según Ortiz (2015) la especialidad de oftalmología requiere de ciertos aparatos o utensilios que son imprescindibles para realizar una exploración oftalmológica. Entre ellos se encuentran:

- Material imprescindible: lámpara de hendidura, optotipos para medir la AV, tonómetro, lentes para exploración del fondo de ojo, linterna, colirio de fluoresceína con anestésico y colirio midriático.
  
- Material para exploraciones específicas: cánulas de exploración lagrimal, dilatador de puntos lagrimales, indentador escleral, exoftalmómetro, regla, láminas pseudoisocromáticas, lentes de contacto para exploración ocular, otros colirios, retinoscopio, prismas, test de Schirmer, varillas de Maddox, fresador corneal, etc.

### **Tomografía de coherencia óptica**

Arellano et al. (2018) indican que una tomografía es "...una técnica en la cual se realiza un registro de imágenes de una parte determinada del cuerpo en un plano determinado, que permite realizar una inspección adecuada del mismo". (p. 28).

La tomografía de coherencia óptica es una técnica de diagnóstico que es utilizada por muchos profesionales, al ser no invasiva, para los tejidos

subcutáneos o transparentes, lo que es de mucha ayuda al momento de realizar la interpretación de resultados por el oftalmólogo ya que permite obtener un diagnóstico y realizar el seguimiento de la patología del segmento anterior del globo ocular. (Arellano et al., 2018).

### **El Uso del Láser**

Riordan y Cunningham (2012) mencionan que el láser la tecnología más usada en el tratamiento de pacientes, así como para la realización de diferentes operaciones en el ojo. Estos rayos láser se usan en muchas otras áreas de la práctica oftálmica, que incluyen cirugía de refracción, cirugía cosmética del párpado, así como formación de imágenes para diagnóstico de estructuras oculares.

Según Rojas y Saucedo (2014) la oftalmología es una de las disciplinas que presenta distintas modalidades de láser como:

- El láser excimer y femtosegundos para las enfermedades de córnea.
- El láser YAG y femtosegundos para operaciones de cristalino y cataratas
- El láser de argón, el láser YAG y CO<sub>2</sub> para operaciones de glaucoma
- Láser de argón para cirugía de vítreo y retina
- El láser de CO<sub>2</sub> para cirugía de órbita, párpados y vías lagrimales

### **1.2.2.3 Tecnología en Odontología**

En la actualidad se viene desarrollando una odontología digital, el cual presenta grandes beneficios tanto en la salud dental como en la estética dental.

Bowen (2013) se clasifica a las nuevas tecnologías de la siguiente manera:

#### **Tecnología de diagnóstico**

- Tomografía computarizada de haz cónico (CBCT): permite obtener con una muy escasa dosis de radiación una visión 3D extremadamente precisa del territorio oral y maxilofacial completo.
- Luminiscencia para detección de caries: permite detectar de forma no invasiva caries incipientes, no detectables con la exploración clínica.
- Periodontograma computarizado: permite diagnosticar y ver la evolución de la enfermedad periodontal.

#### **Tecnología de planificación**

- Cirugía guiada en implantología dental: permite realizar de manera no invasiva cirugía de inserción de implantes con estética y función inmediata.
- Diseño estético digital (DSD): permite hacer predicción estética completa para planificaciones perfectas de tratamiento.
- Impresiones digitales: permite realizar modelos de boca y dientes sin necesidad de emplear pastas y con precisión extrema

## **Tecnología de tratamientos**

- Láser y fototerapia: es la tecnología más avanzada, precisa y menos invasiva para el tratamiento quirúrgico, de caries y de infecciones bucales y en general de toda la patología bucal y dentaria.
- Piezocirugía: es la técnica de cirugía ósea más evolucionada y menos invasiva con aplicación en todas las intervenciones quirúrgicas orales y maxilofaciales.
- Corticotomías: es una novedosa y revolucionaria técnica de ortodoncia que permite movimientos dentarios no agresivos y tratamientos ortodóncicos rápidos y eficaces.

## **Tecnología restauradora**

- Prótesis Dentales CAD-CAM: es la mejor alternativa tanto desde el punto de vista estético como funcional para cualquier tipo de prótesis dental.
- Cerámicas de disilicato de litio: es el material de más alta estética, mejor funcionalidad y mayor adaptación biológica, indicado en todo tipo de reconstrucciones.
- Injertos óseos y epiteliales asociados a implantes: basados en la tecnología del Plasma rico en Factores y Crecimiento (PRGF) que permiten de manera no agresiva regenerar tejidos perdidos.

### 1.3. Definición de Términos Básicos

Se presentan las definiciones que servirán de guía para la elaboración de este documento.

- **Atractivo Turístico:** Es el recurso turístico al cual la actividad humana le ha incorporado instalaciones equipamiento y servicios, agregándole valor. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2009).

- **Innovación:** La innovación es el proceso de integración de la tecnología existente y los inventos para crear o mejorar un producto, un proceso o un sistema. (Freeman, 1984).

- **Demanda Turística:** Es el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades. (Organización Mundial del Turismo, 1995).

- **Odontología:** Disciplina que estudia los dientes y estructuras adyacentes, su conformación, función, relaciones, así como las anomalías, patologías y tratamiento. (Palma y Sánchez, 2007).

- **Oftalmología:** La oftalmología se especializa en las enfermedades del ojo y su tratamiento, incluyendo el globo ocular, su musculatura, el sistema lagrimal y los párpados. (Clínica San Pablo, s.f.).

• **Oferta Turística:** Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo. (Organización Mundial del Turismo, 1995).

• **Promoción Turística:** Actividad integrada por un conjunto de acciones e instrumentos que cumplen la función de favorecer los estímulos al surgimiento y desarrollo del desplazamiento turístico, así como el crecimiento y mejoría de las operaciones de la industria que lo aprovecha con fines de explotación económica. Es decir, la acción de crear y desarrollar las estructuras turísticas con base en inversiones de capital, uso de equipo y técnicas administrativas, y también activar el desplazamiento turístico con los medios de difusión idóneos. La promoción turística se puede llevar a cabo a través de publicidad y uso de las relaciones públicas, pero al mismo tiempo puede ser efectuada ya sea por el sector público, por el sector privado o bajo un esquema mixto. (Ibañez y Cabrera, 2011).

• **Tecnología:** Es el sistema de conocimientos y de información derivado de la investigación, de la experimentación o de la experiencia y que, unido a los métodos de producción, comercialización y gestión que le son propios, permite crear una forma reproducible o generar nuevos o mejorados productos, procesos o servicios. (Benavides, 1998).

• **Tecnología Médica:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo relaciona con cualquier instrumento, dispositivo médico, aparato, herramienta, suministro, reactivos y sistemas, usados con el propósito de

prevenir, diagnosticar, monitorear y tratar o aliviar una enfermedad e incluso reemplazar una función fisiológica del cuerpo humano.

• **Turismo:** El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. (Organización Mundial del Turismo, 1995, p. 46).

• **Turismo Fronterizo:** Es el desplazamiento temporal de personas fuera de su lugar de residencia habitual hacia las ciudades contiguas a la línea divisoria entre dos países, originado por motivos de ocio, diversión, descanso, salud, negocios, visitas a familiares y/o amigos, religión, eventos sociales o realización de compras, entre otros, cuya estancia no exceda un año y que comprometa al menos una pernocta en el lugar visitado. (Bringas, 2004).

• **Turista de Salud:** Toda persona que decida trasladarse voluntariamente de una localidad a otra en búsqueda de tratamientos médicos, intervenciones invasivas y/o no invasivas, tradicionales o alternativas y que experimente experiencias turísticas tradicionales y/o autóctonas durante su estancia en el lugar de destino. (De la Puente, 2017).

• **Salud:** La OMS - Organización Mundial de la Salud indica (s/f.) "...es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". (párr. 1).

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1. Formulación de la Hipótesis Principal y Derivadas**

##### **2.1.1. Hipótesis Principal**

Se incrementa la demanda del visitante chileno por Turismo de Salud en las especialidades de Oftalmología y Odontología en la ciudad de Tacna a través del equipamiento de innovación tecnológica en salud.

##### **2.1.2. Hipótesis Específicas**

Es satisfactorio el nivel de la demanda chilena en los servicios en turismo de salud en la ciudad de Tacna.

El buen equipamiento en salud en las especialidades de oftalmología y odontología satisface las expectativas de la demanda chilena en turismo de salud en la ciudad de Tacna.

## 2.2. Variables y definición operacional

Tabla 1: Operacionalización y definición de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEM
TURISMO DE SALUD	De la puente (2015) refiere que el turismo de salud se basa en la búsqueda de procedimientos médicos curativos, preventivos, estéticos y de bienestar alternativos que realizan un paciente potencial que demanda servicios, tratamientos, intervenciones y medicamentos específicos que un destino médico-turístico ofrece con ventajas, sea por un costo menor, una mejor calidad y cobertura, facilidad en el acceso al servicio demandado o tratamientos y experiencias alternativas, frente a la oferta en el país de procedencia.	Turismo Médico	X1: Motivación del viaje someterse a procesos de tratamiento para mejorar la salud.	Proximidad Geográfica	1
				Calidad en la asistencia sanitaria	2
				Turista de Salud	3
		Prestadores de Servicios de Salud	X2: Está conformado por una gama de centros médicos que ofrecen servicios de salud	Consultorio Médico	4
				Clínicas Particulares	5
				Profesional Médico	6
		Prestadores de Servicios Turísticos	X3: Conformada por las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas	Establecimientos de hospedaje	7
				Restaurantes	8
				Agencias de Viajes	9
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	Según Ruiz y Mandado (1989) la innovación tecnológica comprende todas aquellas etapas científicas, técnicas, comerciales y financieras, necesarias para el desarrollo y comercialización con éxito de productos nuevos o con mejores características, la utilización comercial de nuevos o mejores procesos y equipos, o la introducción de un nuevo servicio.	Tecnología de Salud	Y1: Es el conjunto de saberes y procederes inter y multidisciplinarios para la aplicación y transferencia de conocimientos científicos y prácticos de salud, integrados en procesos y servicios para la promoción, prevención, diagnóstico, recuperación, rehabilitación, y formación.	Planificación de Equipo	10
				Evaluación de Costos	11
				Selección de Equipo	12
		Tecnología en Oftalmología	Y2: La tecnología permite que los exámenes médicos y los diagnósticos sean más precisos para el adecuado tratamiento del paciente en su problema visual.	Dispositivos ópticos en la oftalmología	13
				Tomografía de coherencia óptica	14
				El uso del Láser	15
		Tecnología en Odontología	Y3: La tecnología permite que los exámenes médicos y los diagnósticos sean más precisos para el adecuado tratamiento del paciente en su problema dental	Tecnología de diagnóstico	16
				Tecnología de Planificación	17
				Tecnología de Tratamientos	18
Tecnología Restauradora	19				

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es tipo de corte transversal o transeccional ya que “se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (Bernal, 2010, p. 118).

La presente investigación se basa en un enfoque mixto porque “...implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio...” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 534).

Cuantitativa debido a que se usará encuestas que estarán dirigidas a todo visitante extranjero chileno que visita la ciudad de Tacna en el periodo de la investigación; y cualitativa debido a que se basó en el análisis de las entrevistas realizadas a los profesionales médicos de las especialidades de oftalmología y odontología de Tacna.

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

En cuanto al nivel de estudio es descriptivo simple porque describe las variables de investigación y se busca medirlas con la mayor precisión posible.

A esto se menciona que con los estudios descriptivos “..se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas..” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92).

### **3.1.3. Diseño de investigación**

Así mismo, el estudio es de diseño no experimental el cual es definido como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152). En el presente estudio se analizaron las variables turismo de salud y innovación tecnológica, sin que estas fueran manipuladas por el investigador.

## **3.2. Diseño Muestral**

### **3.2.1. Población**

Para la elección de la población se tomó en cuenta el número de turistas extranjeros promedio por día en la región de Tacna 2017, el cual oscila entre 1500 a 9000 turistas extranjeros (Peñaranda, 2018). Con un error muestral del 5% para el presente estudio se tomó a los turistas extranjeros promedio por día de 1500 personas, de esta forma se obtuvo el número de muestra requerido para la aplicación de los cuestionarios.

Por otro parte para realizar las entrevistas, se tomó como población a los profesionales de la salud en oftalmología (03) y profesionales de la salud en odontología (03) con experiencia de 10 años, los cuales vienen trabajando

de forma independiente a través de consultorios médicos, o a través de hospitales, clínicas, entre otros en la localidad de Tacna.

### 3.2.2. Muestra

La muestra en esta investigación es de muestreo probabilístico simple, porque todos los turistas internacionales tuvieron la misma posibilidad de formar parte de la muestra, para calcularla se aplicó la fórmula que considera el 5% de error.

Muestra es definido como “un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández et al., 2014, p. 175)

En la presente investigación se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

Z = Nivel de Confianza 95% (1.96)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

e = Margen de error muestral 5% (0.05)

N = Tamaño de la Población (1500)

n = muestra óptima

Reemplazando se tiene que:

$$n = \frac{1500 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (1500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 300$$

Luego de aplicar la fórmula, la muestra es de 300 turistas extranjeros que visitan Tacna.

Para el caso de las entrevistas a especialistas se decidió una muestra de 3 especialistas en odontología y 3 especialistas en odontología

### **3.3. Técnicas de Recolección de Datos**

#### **3.3.1. Técnicas de recolección de la información**

##### **Encuesta**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta, con el propósito de obtener información de los factores que contribuyen en las decisiones a la hora de acudir a un especialista en odontología y oftalmología en Tacna. El estudio cuantitativo se realizó a 300 visitantes extranjeros (150 por especialidad) entre el mes de junio en 2019.

##### **La Entrevista**

La entrevista, con el fin de determinar el porcentaje anual del profesional de la salud acerca de las atenciones requeridas y/o solicitadas por los visitantes extranjeros chilenos y conocer cuáles son los servicios en tratamiento de mayor demanda. Cada entrevista se realizó en los consultorios de los profesionales de la salud, después de terminar su jornada laboral.

### 3.3.2. Instrumento de recolección de información

En el caso de la encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario (Véase en el anexo 2 y 3), con un total de 9 preguntas por especialidad

En el caso de la entrevista, el instrumento utilizado fue la guía de entrevista (véase el anexo 4 y 5). Se realizaron entrevistas a 3 profesionales del rubro de oftalmología y a 3 profesionales del rubro de odontología. Estas se aplicaron en el mes de junio y tuvieron una duración de 60 minutos.

#### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Se ha construido el cuestionario en base al procedimiento metodológico, en base al fundamento teórico para cada variable y para sus componentes de las posibilidades del turismo de salud del visitante chileno a Tacna en las especialidades de oftalmología y odontología.

La **validez de contenido** los refleja porque mide lo que pretende medir, al respecto Hernández, et al. dicen que “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide (p. 201). Cumpliendo de esta forma con la validez de criterio y de contenido, por lo que se puede afirmar que el instrumento mide lo que se pretende medir

Además, el instrumento tiene **validez de constructo** se han tomado en cuenta las bases teóricas para su construcción, cumpliendo con los criterios que vinculan la teoría y la experiencia. Hernández, et al., (2014) citan a Carmines y Zeller que establece los criterios de validez del instrumento:

1. Sobre la base de la revisión de la literatura, se establece y especifica la relación entre el concepto o variable medida por el instrumento y los demás conceptos incluidos en la teoría, modelo teórico o hipótesis.
2. Se asocian estadísticamente los conceptos y se analizan cuidadosamente las correlaciones.
3. Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo con el nivel en el que se clarifica la validez de constructo de una medición en particular. (p. 203).

### Confiabilidad

La confiabilidad responde a qué punto los datos o resultados que se obtenidos son fiables, es decir si se apegan a la realidad que se observan.

*Tabla 1.  
Resumen de procesamiento de cas*

		N	%
Casos	Válido	300	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	300	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 2.  
Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	300

Nota: con un índice de confiabilidad de 0.820 se puede afirmar que el instrumento tiene consistencia interna en todos sus elementos, por cual puede ser aplicado tal como se encuentra

### **3.4. Técnicas de procesamiento de la información**

Las encuestas se analizaron usando la estadística y el software Excel, lo que nos permitió hacer los cuadros y gráficos necesarios para analizar el interés de los visitantes extranjeros en el turismo de salud en las especialidades en oftalmología y odontología.

Las entrevistas fueron procesadas con una matriz que permitió sacar conclusiones más detalladas acerca de las motivaciones, atenciones médicas, preferencias y opiniones de los servicios oftalmológicos y odontológicos los cuales son de mayor demanda del visitante extranjero, así como procesar las sugerencias de los profesionales médicos.

### **3.5. Aspectos Éticos**

En el documento de la presente investigación se respeta los derechos del autor siguiendo las normas APA. Toda la información recabada de los encuestados solo es para fines académicos y se mantuvo en reserva la identidad de los expertos.

Esta investigación se desarrollará bajo el compromiso de los principios éticos de la veracidad y la honestidad, así como en el respeto a los derechos de autor. Teniendo siempre presente que se debe evitar cualquier modo o intento de manipulación de los textos evitando en todas sus formas el plagio. Así mismo, se deja presente que se cumplirá de manera estricta con todos los lineamientos que comprende el citado de las fuentes que estipulan las normas APA.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de los Resultados

##### 4.1.1. Análisis Descriptivo

Se procede al análisis detallado en gráficas de cada una de las preguntas realizadas, como sus sugerencias en las encuestas a 300 visitantes extranjeros (150 que reciben atención en oftalmología y 150 que reciben atención en odontología).

#### Encuesta realizada al visitante chileno en la especialidad de Oftalmología

1. A la hora de elegir un servicio de atención en oftalmología ¿qué características contribuyen a la toma de su decisión y como lo califica?

Tabla 3. Características que contribuyen a la elección del servicio en oftalmología

Alternativas	Muy bueno	Bueno	Normal	Malo	Muy malo	Frecuencia	Porcentaje
a) Trato Cordial	29	21	0	0	0	50	33%
b) Profesional Calificado	19	5	0	0	0	24	16%
c) Precios Accesibles	45	8	0	0	0	53	35%
d) Trayectoria del Profesional	15	3	0	0	0	18	12%
e) Equipos Tecnológicos	5	0	0	0	0	5	3%
	Total					150	100%

**Nota:** Esto significa que la mayoría de encuestados opina que precios Accesibles es la característica principal que influye en la toma de decisión al momento de sacar una cita.

En la Tabla 3 se observa que un 35% de los visitantes chilenos a la hora de elegir y tomar una decisión de atención en oftalmología, se basa directamente en el precio, el cual tiene una calificación de muy bueno; un 33% refiere que es el trato cordial, el cual tiene la calificación de muy bueno; y por último un 16% de los visitantes chilenos toma en consideración el profesional calificado, y lo califica de muy bueno.

Se puede determinar que el visitante chileno considera importante y en mayor porcentaje el precio y el trato cordial a la hora de elegir un lugar de atención en la especialidad de oftalmología; esto refleja que existe una demanda por esta especialidad que se ofrece en la ciudad de Tacna.

2. Cuántos días al mes visita la ciudad de Tacna para recibir atención en oftalmología

Tabla 4. Visitas al mes a la Ciudad de Tacna por el servicio en oftalmología.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Entre 1 a 3 días	93	62%
b). Entre 4 a 6 días	26	17%
c). Entre 7 a 9 días	15	10%
d). Entre 10 a 12 días	6	4%
e). Más de 13 días	10	7%
Total	150	100%

**Nota:** La mayoría visita entre 1 a 3 días al mes para recibir atención oftalmológica en la ciudad de Tacna.

En la Tabla 4 se detalla que un 62% de los visitantes chilenos acuden a Tacna para recibir el servicio en oftalmología entre 1 a 3 días al mes; mientras que un 17% afirma que su visita a Tacna por esta atención es entre 4 a 6 días al mes; y solo un 10% acude a Tacna para recibir esta atención entre 7 a 9 días al mes.

Esto demuestra que hay una afluencia y permanencia del visitante chileno por el servicio de atención en oftalmología, el cual en su mayoría abarca de 1 a 3 días o de 4 a 6 días.

3. En el caso de continuar con un tratamiento recetado por el especialista en oftalmología.

Tabla 5. Periodo en días de retorno a Tacna para la continuación de un tratamiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Cada 7 días	17	11%
b). Cada 15 días	14	9%
c). Cada 30 días	51	34%
d). Cada 60 días	55	37%
e) Cada 90 días	13	9%
Total	150	100%

**Nota:** En este caso la mayoría dice que cada 60 días retorna desde Chile hasta Tacna para continuar un tratamiento oftalmológico

En la Tabla 5 se refleja que un 37% de los visitantes chilenos retornan a Tacna cada 60 días durante el año para continuar con algún tratamiento en oftalmología; el 34% de la población encuestada vuelve a visitar Tacna cada 30 días al año; y solo un 11% retorna a Tacna cada 7 días.

Gran parte del visitante chileno encuestado ha manifestado que esto relativamente dependería del tratamiento al cual son tratados con el especialista, sin embargo, las cifras dieron a conocer que existe un retorno mensual y bimestral a Tacna por esta especialidad para la continuación de los tratamientos.

4. Medio de publicidad usted utilizó para informarse y poder recibir atención oftalmológica con el profesional de su preferencia

Tabla 6. Medio de publicidad utilizado para recibir atención en oftalmología.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Diarios	12	8%
b). Revistas	5	3%
c). Páginas Web	6	4%
d). Redes sociales (Facebook, Instagram)	18	12%
e). Boca a Boca	109	73%
Total	150	100%

**Nota:** En este caso los resultados se encuentran personas se enteraron de la atención oftalmológica por boca a boca.

En la Tabla 6 se tiene que el 73% de los visitantes chilenos encuestados se basó por el medio del Boca a Boca para informarse sobre los servicios en oftalmología; un 12 % utiliza las redes sociales; y solo un 8% utilizó los diarios.

Por lo tanto, se evidencia que el visitante chileno llega a la ciudad de Tacna en su gran mayoría bien informado (recomendación), lo que permite que esto sea más confiable para su respectiva atención; pero también se tiene que el uso de las redes sociales es un medio que lo considera.

5. Tan satisfecho está con la atención recibida por el profesional en Oftalmología

Tabla 7. Nivel de Satisfacción por la atención en oftalmología.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Muy satisfecho	104	69%
b). Satisfecho	29	19%
c). Ni satisfecho, ni insatisfecho	7	5%
d). Insatisfecho	5	3%
e). Muy insatisfecho	5	3%
Total	150	100%

**Nota:** La mayoría de personas están muy satisfechas sobre la atención recibida en relación a los ciudadanos chilenos en Tacna por el profesional de la oftalmología.

En la Tabla 7 según los resultados se tiene que un 69% de los visitantes chilenos se encuentran muy satisfechos por la atención recibida por el profesional en oftalmología en Tacna; un 19% considera que se encuentra satisfecho con la atención recibida; y solo un 5 % no se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho.

Aquí se demuestra que el profesional en oftalmología tiene un alto grado de aceptación y es retribuido con la satisfacción que deja en el visitante chileno en su mayor porcentaje.

6. Considera usted que los médicos especialistas en Oftalmología en Tacna son altamente calificados

Tabla 8. Los médicos son altamente calificados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Totalmente de acuerdo	116	77%
b). De acuerdo	19	13%
c). Normal	5	3%
d). En desacuerdo	5	3%
e). Totalmente en desacuerdo	5	3%
Total	150	100%

**Nota:** Un alto porcentaje de personas está totalmente de acuerdo que el nivel de profesionalismo del médico especialista en oftalmología es altamente calificado

En la Tabla 8 se puede observar que un 77% de los visitantes chilenos encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en que la ciudad de Tacna tiene a profesionales en oftalmología altamente calificados; un 13% menciona que está de acuerdo; y un 3% considera normal.

Se refleja que el visitante chileno en su gran mayoría destaca al profesional en oftalmología que brinda atenciones en la ciudad de Tacna; si bien en su país también cuentan con profesionales preparados, dan a conocer que valoran mucho el trabajo de los profesionales en esta especialidad en Tacna.

7. Considero que es necesario que el especialista en oftalmología tenga equipos de última generación que permitan una mayor precisión en el diagnóstico y posible intervención ambulatoria.

Tabla 9. Es necesario el trabajo del especialista cuente con equipamiento de última generación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Totalmente de acuerdo	119	79%
b). De acuerdo	13	9%
c). Normal	8	5%
d). En desacuerdo	4	3%
e). Totalmente en desacuerdo	6	4%
Total	150	100%

**Nota:** Se registra como resultado que la mayoría de personas está totalmente de acuerdo que es necesario que los especialistas en oftalmología tengan equipos de última generación para la atención de los pacientes.

En la Tabla 9 se puede observar que el 79% de los visitantes encuestados está totalmente de acuerdo en que es necesario que el especialista en oftalmología trabaje con equipamiento médico de última generación, ya que esto beneficia al paciente en referencia a obtener resultados más óptimos; el 9% sostiene que está de acuerdo; y solo un 5% afirma entre lo normal.

La gran parte de los encuestados manifiestan la importancia del trabajo del profesional en oftalmología con equipos de última generación.

8. Recomendaría a sus familiares y amistades, los servicios médicos en la especialidad de oftalmología que se brinda en Tacna

Tabla 10. Recomendar los servicios en la especialidad de oftalmología.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Totalmente de acuerdo	116	77%
b). De acuerdo	17	11%
c). Normal	7	5%
d). En desacuerdo	4	3%
e). Totalmente en desacuerdo	6	4%
Total	150	100%

**Nota:** La mayoría está totalmente de acuerdo en recomendar el servicio de oftalmología que se brinda en Tacna.

En la Tabla 10 se tiene que el 77% de la población encuestada está totalmente de acuerdo en recomendar los servicios en oftalmología que se ofrece en Tacna; un 11% menciona que está de acuerdo; y un 5% manifiesta que dentro de lo normal recomendaría a Tacna en sus servicios prestados en oftalmología.

En este caso se tiene que el visitante chileno si recomendaría a sus familiares o amistades a adquirir los servicios en oftalmología en Tacna. Se evidencia que el profesional en oftalmología es muy valorado por el visitante chileno.

9. Aparte de adquirir una atención médica en oftalmología, otras actividades realizan durante su permanencia en Tacna.

Tabla 11. Actividades adicionales que realiza su permanencia en Tacna.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Compras en los mercadillos	48	32%
b). Visita a los atractivos turísticos de Tacna	25	17%
c). Visita a amigos	8	5%
d). Consumo de la gastronomía peruana	58	39%
e). Otros	11	7%
Total	150	100%

**Nota:** Se encontró que la mayoría de encuestados como hacen compras en los mercadillos como actividad adicional durante su permanencia en Tacna.

En la Tabla 11 se tiene que el 39 % de la población encuestada optó por consumir la gastronomía peruana durante su permanencia en Tacna; un 32% decidió realizar comprar en los mercadillos, y un 17% tomó la decisión de visitar algunos atractivos turísticos que se localizan en Tacna debido a la cercanía de los lugares.

Se determina que el visitante chileno aprovecha su tiempo en consumir la gastronomía peruana y a su vez realizar diferentes compras en los mercadillos de la ciudad. También se puede apreciar que un porcentaje destina su tiempo a visitar a los atractivos turísticos que tiene Tacna, lo cual es muy favorable para la actividad turística en Tacna.

10. Atractivos Turísticos visitados por el visitante chileno durante su permanencia en Tacna por atención en oftalmología.

Tabla 12. Atractivos Turísticos visitados en Tacna.

Atractivos	Frecuencia	Porcentaje
I. Paseo Cívico (Arco Parabólico, Fuente Ornamental, y Catedral)	19	27%
II. Aguas Termales de Calientes	16	23%
III. Complejo Arqueológico de Miculla	4	6%
IV. Museo Ferroviario	6	8%
V. Playa Boca del Río	3	4%
VI. Bosque Municipal	3	4%
VII. Museo Casa Zela	3	4%
VIII. Complejo Monumental Campo de la Alianza	2	3%
IX. Bodegas de Vino y Pisco	6	8%
X. Museo Casa Basadre	2	3%
XI. Alameda Bolognesi	7	10%
Total	71	100%

**Nota:** Según se evidencia en la tabla los encuestados en su mayoría visitan el Paseo Cívico (Arco Parabólico, Fuente Ornamental) y Catedral como principal atractivo turístico durante su visita en Tacna por atención de Oftalmología

En la Tabla 12 se tiene que un 27% de los visitantes chilenos visita el paseo cívico de Tacna; el 23% visita las aguas termales de calientes, y el 10% visita la alameda Bolognesi.

Se puede determinar que existe un aprovechamiento del tiempo del visitante de salud en realizar una visita a los atractivos turísticos de Tacna.

## Encuesta realizada al visitante chileno en la especialidad de Odontología

11. Características que contribuyen a la toma de su decisión a la hora de elegir un servicio de atención en odontología.

Tabla 13. Características a la elección del servicio en odontología

Alternativas	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Frecuencia	Porcentaje
a). Trato Cordial	33	11	0	0	0	44	29%
b). Profesional Calificado	28	10	0	0	0	38	25%
c). Precios Accesibles	42	15	0	0	0	57	38%
d). Trayectoria del Profesional	7	1	0	0	0	8	5%
e). Equipos tecnológicos de última generación	3	0	0	0	0	3	2%
		<b>Total</b>				<b>150</b>	<b>100%</b>

**Nota:** En relación a lo anteriormente expuesto se puede observar que en su mayoría los encuestados consideran los precios accesibles es una de las características principales al momento de tomar la decisión de escoger un servicio de atención odontológica.

En la Tabla 13 el estudio refleja que un 38% de los visitantes chilenos se basa en el precio para poder elegir un servicio de atención en odontología, el cual tiene una calificación de muy bueno; un 29% prefiere el recibir un trato cordial el cual es calificado de muy bueno; y un 25% considera al profesional calificado el cual tiene una calificación de muy bueno. Se determina que el precio es un factor importante, ya que Tacna maneja precios cómodos en servicios en odontología.

12. Días al mes visita la ciudad de Tacna para recibir atención en odontología.

Tabla 14. Visitas a la ciudad de Tacna.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Entre 1 a 3 días	59	39%
b). Entre 4 a 6 días	26	17%
c). Entre 7 a 9 días	37	25%
d). Entre 10 a 12 días	18	12%
e). Más de 13 días	10	7%
Total	150	100%

**Nota:** Según lo expuesto por los encuestados es posible afirmar que la mayor parte de ellos visita de 1 a 3 días al mes a la ciudad de Tacna para recibir atención en el servicio de odontología.

En la Tabla 14 se observa que el 39% de los visitantes chilenos visitan Tacna para recibir atención en odontología entre 1 a 3 días durante el mes; un 25% afirma que su visita a Tacna por esta atención es entre 7 a 9 días al mes; y un 17% opta por recibir esta atención odontológica entre 4 a 6 días al mes.

Se demuestra que existe una afluencia considerable del visitante chileno al mes a Tacna por el servicio en odontología, lo cual abarca desde los 1 a 3 días y de 7 a 9 días.

13. Cada cuanto día retorna a Tacna durante el año en el caso de continuar con un tratamiento recetado por el especialista en odontología.

Tabla 15. Retorno del visitante a Tacna para la continuación de un tratamiento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Cada 7 días	7	5%
b). Cada 15 días	24	16%
c). Cada 30 días	74	49%
d). Cada 60 días	36	24%
e). Cada 90 días	9	6%
Total	150	100%

**Nota:** Tal y como se expone en la tabla, la mayoría de encuestados considera que regresa cada 30 días al año para seguir un tratamiento odontológico.

En la Tabla 15 se puede observar que un 49% de los visitantes chilenos retornan a Tacna cada 30 días durante el año para continuar con algún tratamiento; el 24% de la población retorna a Tacna cada 60 días al año; y un 16% retorna a Tacna cada 15 días.

Gran parte del visitante chileno regresa a Tacna para la continuación de su tratamiento en la especialidad de odontología de manera mensual y bimestral.

14. Medio de publicidad usted utilizó para informarse y poder recibir atención odontológica con el profesional de su preferencia

Tabla 16. Medio de publicidad utilizado para poder recibir atención.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Diarios	5	3%
b). Revistas	6	4%
c). Página Web	15	10%
d). Redes Sociales	24	16%
e). Boca a boca de amistades	100	67%
Total	150	100%

**Nota:** Por lo que se puede observar en la tabla, los encuestados manifiestan que los medios que usaron para enterarse del servicio de odontología fue de boca a boca de amistades.

En la Tabla 16 se puede observar que el 67% de los visitantes encuestados se basó por el medio del Boca a Boca, lo que significa que la gran mayoría de personas acude al profesional en odontología por recomendación; un 16% utiliza las redes sociales; y un 10% utiliza las páginas web.

Se evidencia que el visitante chileno llega a la ciudad de Tacna en mayor porcentaje para recibir atención en odontología por recomendación, esto permite que se tenga mayor confiabilidad de los procesos o tratamientos a adquirir.

15. Satisfacción con la atención recibida por el profesional en Odontología.

Tabla 17. Nivel de Satisfacción por la atención recibida.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Muy Satisfecho	88	59%
b). Satisfecho	35	23%
c). Ni satisfecho, ni insatisfecho	17	11%
d). Insatisfecho	7	5%
e). Muy Insatisfecho	3	2%
Total	150	100%

**Nota:** Según la percepción de los encuestados, quienes en su mayoría manifiestan encontrarse muy satisfechos con la atención por los profesionales en odontología.

En la Tabla 17 se puede observar que un 59% de los visitantes chilenos se encuentran muy satisfechos por la atención recibida por el profesional en oftalmología; un 23% considera que se encuentra satisfecho; y un 11 % no se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho. Aquí se demuestra que el profesional en odontología tiene aceptación y deja una mayor satisfacción en el visitante chileno con su atención en su servicio profesional.

16. Considera usted que los profesionales en Odontología en Tacna son altamente calificados.

Tabla 18. El nivel de profesionalismo de los médicos es altamente calificado.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Totalmente de Acuerdo	99	66%
b). De acuerdo	21	14%
c). Normal	13	9%
d). En desacuerdo	12	8%
e). Totalmente en desacuerdo	5	3%
Total	150	100%

**Nota:** En relación a la opinión de los encuestados, se puede inferir que la mayoría manifiesta estar totalmente de acuerdo con que los profesionales médicos de la especialidad de odontología se encuentran altamente calificados.

En la Tabla 18 se puede observar que el 66% de la población encuestada considera que el profesional en odontología es altamente calificado; un 14% menciona que está de acuerdo con el profesional calificado en Tacna; y solo un 9% menciona que están dentro de lo normal la profesionalidad del médico especialista.

La muestra indica que la mayoría de los visitantes chilenos afirma que Tacna cuenta con profesionales en odontología altamente calificados lo que permite un mayor desplazamiento por parte de ellos por recibir este servicio.

17. Considero que es necesario que el especialista en odontología tenga equipos de última generación que permitan una mayor precisión en el diagnóstico y posible intervención ambulatoria

Tabla 19. Es necesario que el especialista en odontología use equipamiento de última generación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Totalmente de Acuerdo	105	70%
b). De acuerdo	22	15%
c). Normal	9	6%
d). En desacuerdo	8	5%
e). Totalmente en desacuerdo	6	4%
Total	150	100%

**Nota:** La mayoría de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con que el especialista en odontología tenga equipos de última generación que permitan una mayor precisión en el diagnóstico.

En la Tabla 19 se puede observar que el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que es necesario en que el profesional en odontología cuente con equipamientos de última generación; un 15% sostiene en estar de acuerdo en lo referente al trabajo con equipamiento de última generación; y un 6% afirma que está dentro de lo normal si el profesional cuenta o no con equipamiento de última generación.

La gran parte de los encuestados destaca que el contar con un equipamiento de última generación en la odontología es muy importante ya que permite un mejor trabajo de todo profesional médico (mayor eficiencia).

18. Recomendaría a sus familiares y amistades, los servicios en la especialidad de odontología que se brinda en Tacna

Tabla 20. Recomendación de los servicios en la especialidad de odontología.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Totalmente de Acuerdo	103	69%
b). De acuerdo	18	12%
c). Normal	14	9%
d). En desacuerdo	7	5%
e). Totalmente en desacuerdo	8	5%
Total	150	100%

**Nota:** En relación a lo anteriormente expuesto, se puede observar que la mayoría de encuestados considera estar totalmente de acuerdo con que la recomendación a los familiares y amistades del servicio de odontología que se brinda en Tacna.

En el Tabla 18 se tiene que el 69% de la población encuestada está totalmente de acuerdo en recomendar los servicios en odontología que se ofrece en Tacna; un 12% menciona que está de acuerdo; y un 9% manifiesta que dentro de lo normal recomendaría a Tacna en los servicios de odontología. En este caso se tiene que el visitante chileno si recomendaría en su gran mayoría a los profesionales en la especialidad de odontología que se tiene en Tacna, lo que se afirma que la especialidad de odontología es una de las más buscadas por el visitante chileno para tratarse.

19. Aparte de adquirir una atención en odontología, otra actividad realiza durante su permanencia en Tacna

Tabla 21. Actividades adicionales que durante su permanencia en Tacna.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a). Compras en los mercadillos	31	21%
b). Visita a los atractivos turísticos de Tacna	21	14%
c). Visita a amigos	5	3%
d). Consumo de la gastronomía peruana	83	55%
e). Otros	10	7%
Total	150	100%

**Nota:** En función a la interrogante planteada se puede inferir que los encuestados también visitan Tacna por el consumo de la gastronomía peruana como principal actividad después de la visita al especialista en odontología.

En la Tabla 21 se presenta que el 55 % de la población encuestada menciona que hace consumo de la gastronomía peruana durante su permanencia en Tacna; un 21% opta por realizar compras en los mercadillos, y un 14% toma la decisión de visitar algunos atractivos turísticos que se localizan en Tacna. En este caso, se evidencia que el visitante chileno consume la gastronomía peruana y realiza diferentes compras durante su estancia en la ciudad de Tacna; también se tiene que una parte de la población chilena decide en visitar algunos atractivos que tiene la ciudad de Tacna.

20. Aparte de adquirir una atención médica en oftalmología, otra actividad turística realiza durante su permanencia en Tacna.

Tabla 22. Atractivos Turísticos visitados durante su permanencia en Tacna.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
I. Paseo Cívico (Arco Parabólico, Fuente Ornamental) y Catedral	14	30%
II. Aguas Termales de Calientes	20	43%
III. Complejo Arqueológico de Miculla	1	2%
IV. Museo Ferroviario	3	7%
V. Playa Boca del Río	1	2%
VI. Bosque Municipal	0	0%
VII. Museo Caza Zela	2	4%
VIII. Complejo Monumental Campo de la Alianza	0	0%
IX. Bodegas de Vino y Pisco	2	4%
X. Museo Casa Basadre	0	0
XI. Alameda Bolognesi	3	7%
Total	46	100%

**Nota:** Atendiendo a la interrogante planteada, los encuestados manifiestan que el principal atractivo turístico visitados por los pacientes chilenos durante su permanencia en Tacna es a Aguas Termales de Calientes.

En la Tabla 22 se tiene que el 43% de los visitantes chilenos destina su tiempo (aparte de recibir atención médica en odontología), a visitar los baños termales de calientes; 30% de entre las personas encuestadas optaron por visitar el paseo cívico, y un 7% visita la alameda Bolognesi, además del museo ferroviario. Según los resultados se demuestra que existe un movimiento por realizar turismo por parte del visitante chileno.

### 4.1.3. Análisis de los Instrumentos Cualitativos

#### Entrevistas

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las entrevistas realizadas a 3 profesionales del rubro de oftalmología y a 3 profesionales del rubro de odontología, las cuales fueron procesadas a través de la matriz de triangulación.

Tabla 23. Guía de entrevista - profesional oftalmológico 1.

INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
1.-Edades de las personas atendidas por servicio en oftalmología	Pacientes de las edades de entre los 5 años hasta personas de 55 a más	El profesional en oftalmología concluye que existe una demanda por parte de las personas de todas las edades.
2.-Principales atenciones médicas en oftalmología que busca el visitante chileno y su porcentaje	-Descarte y/o tratamiento de miopía entre un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de hipermetropía un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de astigmatismo un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de catarata un 50 a 60 % -Descarte y/o tratamiento de glaucoma entre un 10 o 20% -Descarte y/o tratamiento de degeneración macular entre un 10 a 20% -Descarte y/o tratamiento de desprendimiento de retina entre un 10 a 20% -Descarte y/o tratamiento de otras afecciones 10 a 20%	Respecto a las atenciones médicas más buscadas se encuentran las atenciones a los casos de cataratas en un 50 o 60%.
3.-Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en oftalmología a Tacna y su porcentaje	-Entre enero a marzo se da una atención a +60% de entre pacientes peruanos y chilenos. Pero también existe un 10 a 20% de atenciones a pacientes bolivianos -Entre abril a junio atiendo al 30% de pacientes peruanos y chilenos -Entre Julio a Setiembre un 40% son pacientes peruanos y chilenos. -Entre octubre a diciembre un 40% son pacientes peruanos y chilenos.	Existe una demanda proporcionada entre las atenciones a las personas de nacionalidad chilena y las de nacionalidad peruana.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	La profesionalidad de los médicos	Existe una valoración positiva respecto a la profesionalidad del médico oftalmológico.
5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de oftalmología	Si. La población de cada país va en aumento y esto permite que se tenga mayor demanda de servicios médicos en Tacna.	El aumento de la población permite que las familias y sus nuevas generaciones visiten Tacna para una atención oftalmológica.
6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios oftalmológicos en Tacna	Los precios deben de tener ajustes en temporadas bajas, como la realización de campañas; además es importante el trabajo con equipos modernos que permitan realizar intervenciones quirúrgicas en menos tiempo o diagnósticos precisos.	Se considera importante la realización de campañas oftalmológicas donde los precios se reajusten y lleguen a ser cómodos para el público internacional y nacional, además es fundamental trabajar con la tecnología que ayuda a que el trabajo del profesional sea más eficiente y garantizado.
7.-Sugerencia respecto a la atención médica en oftalmología que se presenta en Tacna.	Faltan más oftalmólogos con especialidad en áreas específicas de la atención médica y quirúrgica de los ojos para atender a la población de Tacna y al visitante internacional (especialistas para determinados casos de los pacientes). Tacna ha crecido y así como se debe atender tanto a la población nacional como extranjera, es necesario contar con profesionales más especializados para tratar las distintas enfermedades u operaciones del ojo que se presentan en las personas. También es recomendable tener profesionales optómetras.	Existe una limitada oferta de profesionales oftalmológicos con especialidad. Se requiere de más profesionales oftalmológicos para Tacna si se quiere atender a toda la población actual y potencial.

**Nota:** La entrevista devela la demanda de atención de pacientes chilenos ha ido en aumento en los últimos meses, siendo la razón principal son las cataratas. El entrevistado hace referencia a los precios que son competitivos en relación a los que se encuentran en Chile.

Tabla 24. Guía de entrevista - profesional oftalmológico 2.

INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
1.-Edades de las personas atendidas por servicio en oftalmología	Pacientes de las edades de entre los 5 años hasta los que tienen más de 90 años	El profesional en oftalmología concluye que existe una demanda de personas por recibir atención oftalmológica de todas las edades.
2.-Principales atenciones médicas en oftalmología que busca el visitante chileno y su porcentaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Descarte y/o tratamiento de miopía entre un 10 a 20%</li> <li>-Descarte y/o tratamiento de hipermetropía un 30 a 40%</li> <li>-Descarte y/o tratamiento de astigmatismo un 30 a 40%</li> <li>-Descarte y/o tratamiento de catarata un 10 a 20 %</li> <li>-Descarte y/o tratamiento de glaucoma entre un 30 a 40%</li> <li>-Descarte y/o tratamiento de degeneración macular entre un 30 a 40%</li> <li>-Descarte y/o tratamiento de desprendimiento de retina entre un 50 a 60%</li> <li>-Descarte y/o tratamiento de otras afecciones 10 a 20%</li> </ul>	Respecto a las atenciones médicas más buscadas se encuentran las atenciones a los casos de desprendimiento de retina en un 50 o 60%.
3.-Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en oftalmología a Tacna y su porcentaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entre enero a diciembre atiende a un 40% de peruanos</li> <li>-Entre enero a diciembre atiende a más del 60% de chilenos</li> <li>-Entre enero a diciembre también atiende a un 20% de pacientes de otras nacionalidades.</li> </ul>	Existe una mayor demanda del público de nacionalidad chilena por la atención en oftalmología, el cual se presenta durante todo el año.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	La profesionalidad de los médicos	Existe una inclinación positiva por adquirir servicios de atención en oftalmología por parte del visitante chileno en Tacna.
5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de oftalmología	Si.	El profesional determina que sí aumentaría la demanda del visitante chileno.
6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios oftalmológicos en Tacna	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Existe una demanda diaria de visitantes chilenos, sin embargo, la falta de más profesionales especialistas en oftalmología, limita algunos diagnósticos. En Tacna se tiene pocos profesionales en este rubro.</li> <li>-Es necesario el trabajo con equipos tan modernos dentro del hospital de la solidaridad.</li> <li>-Es importante dar a conocer la ubicación y que existe el servicio de oftalmología en el Hospital de la Solidaridad</li> </ul>	Existe pocos médicos de oftalmología que tengan un estudio más profundo de las enfermedades oculares, a su vez existe un limitado trabajo por falta de equipos de última generación que permita mejorar los diagnósticos, los tratamientos y mejore de manera general las atenciones en los pacientes.
7.-Sugerencia respecto a la atención médica en oftalmología que se presenta en Tacna	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumento de óptómetras y oftalmólogos en Tacna</li> <li>-Acortar los tiempos de atención al paciente mediante el uso de equipos modernos. (al paciente chileno no le gusta esperar más de lo debido)</li> <li>-Es recomendable contar con una buena iluminación, ya que debido a la que se trabaja dentro del hospital de la solidaridad, se tiene una infraestructura en consultorios con muy mala iluminación y equipos básicos.</li> </ul>	Existen varias sugerencias respecto a la atención médica en oftalmología, como son más profesionales en oftalmología con especialidades de atención más compleja en los distintos casos oculares, así como una mejor infraestructura y mejor equipamiento médico para un mejor trabajo eficiente por parte del profesional.

**Nota:** La entrevista coincide con los resultados obtenidos del primer oftalmólogo, que refiere

a la demanda de atención de pacientes chilenos en aumento, siendo la razón principal el desprendimiento de retina. El entrevistado hace referencia la buena atención y los precios que como principal motivo para que los chilenos visiten Tacna.

Tabla 25. Guía de entrevista - profesional oftalmológico 3.

INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
1.-Edades de las personas atendidas por servicio en oftalmología	Pacientes de todas las edades, desde niños de 5 años hasta personas de la tercera edad de 90 años	Existe una atención a personas de todas las edades.
2.-Principales atenciones médicas en oftalmología que busca el visitante chileno y su porcentaje	-Descarte y/o tratamiento de miopía entre un 50 a 60% -Descarte y/o tratamiento de hipermetropía un 50 a 60% -Descarte y/o tratamiento de astigmatismo un 50 a 60% -Descarte y/o tratamiento de catarata un 10 a 20 % -Descarte y/o tratamiento de glaucoma entre un 10 o 20% -Descarte y/o tratamiento de degeneración macular entre un 10 o 20% -Descarte y/o tratamiento de desprendimiento de retina entre un 10 a 20%	Respecto a las atenciones en oftalmología se tiene que los casos que más se presentan corresponden a miopía, hipermetropía y astigmatismo. Esto se da en un 50 o 60%.
3.-Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en oftalmología a Tacna y su porcentaje	-Entre enero a diciembre atiende a más del 60% de peruanos -Entre enero a diciembre atiende a un 20% de chilenos, no todos conocen a los médicos que atienden esta especialidad	Se concluye que la población nacional es la que más recibe atenciones en oftalmología.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	Es especialista afirma que el visitante extranjero valora mucho la profesionalidad del oftalmólogo en Tacna	Existe una preferencia que destaca a la profesionalidad de los médicos en oftalmología por parte del visitante chileno.
5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de oftalmología	Si.	El profesional concluye que sí aumentaría la demanda del visitante chileno.
6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios oftalmológicos en Tacna	-Considero que es necesario trabajar en conjunto con las entidades del gobierno, para realizar campañas en favor tanto del paciente nacional como del extranjero, ya que se trabajaría con precios con ajustes por los paquetes ofrecidos.	Un trabajo en conjunto con las entidades públicas puede aumentar la demanda no solo del público peruano sino también del extranjero y mantener las atenciones en oftalmología activas durante todo el año
7.-Sugerencia respecto a la atención médica en oftalmología que se presenta en Tacna	-Practicar la ética, se trabaja con pacientes que acuden a uno como profesional para resolver sus dificultades de la visión, cada uno de ellos requiere un tiempo prudente de atención. No debe convertirse en un negocio de atender más y ganar más, sino atender más con mejor trato, mejor tecnología y mejor precio.	Es importante el trabajo de un profesional médico con ética.

**Nota:** en este caso el entrevistado refiere que son más los pacientes peruanos que chilenos y la mayoría asiste por miopía, hipermetropía y astigmatismo, siendo la razón principal son miopía, hipermetropía y astigmatismo. El entrevistado refiere que la calidad de atención es importante para que los pacientes chilenos regresen.

Tabla 26. Matriz de triangulación de resultados – oftalmología.

INDICADOR	1	2	3	COMPARACIÓN	RESULTADOS
1.- Edades de las personas atendidas por servicio en oftalmología	Pacientes de las edades de entre los 5 años hasta personas de 55 a más	Pacientes de las edades de entre los 5 años hasta los que tienen más de 90 años	Pacientes de todas las edades, desde niños de 5 años hasta personas de la tercera edad de 90 años	Los 3 profesionales refieren que atienden a personas de todas las edades.	Debido a que existe una atención a personas de todas las edades, se deduce que la demanda por este servicio se da para diferentes grupos de la población.
2.-Principales atenciones médicas en oftalmología que busca el visitante chileno y su porcentaje	-Descarte y/o tratamiento de miopía entre un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de hipermetropía un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de astigmatismo un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de catarata un 50 a 60 % -Descarte y/o tratamiento de glaucoma entre un 10 o 20% -Descarte y/o tratamiento de degeneración macular entre un 10 a 20% -Descarte y/o tratamiento de desprendimiento de retina entre un 10 a 20% -Descarte y/o tratamiento de otras afecciones 10 a 20%	-Descarte y/o tratamiento de miopía entre un 10 a 20% -Descarte y/o tratamiento de hipermetropía un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de astigmatismo un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de catarata un 10 a 20 % -Descarte y/o tratamiento de glaucoma entre un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de degeneración macular entre un 30 a 40% -Descarte y/o tratamiento de desprendimiento de retina entre un 50 a 60% -Descarte y/o tratamiento de otras afecciones 10 a 20%	-Descarte y/o tratamiento de miopía entre un 50 a 60% -Descarte y/o tratamiento de hipermetropía un 50 a 60% -Descarte y/o tratamiento de astigmatismo un 50 a 60% -Descarte y/o tratamiento de catarata un 10 a 20 % -Descarte y/o tratamiento de glaucoma entre un 10 o 20% -Descarte y/o tratamiento de degeneración macular entre un 10 o 20% -Descarte y/o tratamiento de desprendimiento de retina entre un 10 a 20%	Cada profesional tiene una demanda en diferentes casos a tratar.	A pesar de que los 3 profesionales médicos destacan por atender diferentes casos de trastorno visual, es importante contar con profesionales que tengan una especialidad más compleja en preparación que permita mayores y mejores médicos en Tacna.
3.- Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en oftalmología a Tacna y su porcentaje	-Entre enero a marzo se da una atención a +60% de entre pacientes peruanos y chilenos. Pero también existe un 10 a 20% de atenciones a pacientes bolivianos -Entre abril a junio atiende al 30% de pacientes peruanos y chilenos -Entre Julio a Setiembre un 40% son pacientes peruanos y chilenos. -Entre octubre a diciembre un 40% son pacientes peruanos y chilenos.	-Entre enero a diciembre atiende a un 40% de peruanos -Entre enero a diciembre atiende a más del 60% de chilenos -Entre enero a diciembre también atiende a un 20% de pacientes de otras nacionalidades.	-Entre enero a diciembre atiende a más del 60% de peruanos -Entre enero a diciembre atiende a un 20% de chilenos, no todos conocen a los médicos que atienden esta especialidad	Existe una demanda promedia de visitantes chilenos por el servicio de oftalmología, pero se da por temporadas durante el año, no existe una estable demanda de servicios en oftalmología en Tacna.	No existe una estrategia que permita que se dé una demanda constante durante todo el año tanto de pacientes nacionales como extranjeros en la especialidad de oftalmología.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	La profesionalidad de los médicos	Es especialista afirma que el visitante extranjero valora mucho la profesionalidad del oftalmólogo en Tacna	Es especialista afirma que el visitante extranjero valora mucho la profesionalidad del oftalmólogo en Tacna	Todos los entrevistados manifiestan la profesionalidad de los médicos que tiene la ciudad de Tacna.	La profesionalidad de los médicos es una excelente determinante que se destacaría en el plan de promoción en el sector de turismo de salud. existe una atención a personas de todas las edades.

5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de oftalmología	Si, la población de cada país va en aumento y esto permite que se tenga mayor demanda de servicios médicos en Tacna.	Si.	Si.	Todos los entrevistados manifiestan que si aumentaría la demanda por el servicio de oftalmología.	El trabajo del sector público junto con el privado, contribuiría a que se desarrolle acciones que permitan un mayor incremento de la demanda por el servicio de atención en oftalmología.
6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios oftalmológicos en Tacna	Los precios deben de tener ajustes en temporadas bajas, como la realización de campañas; además es importante el trabajo con equipos modernos que permitan realizar intervenciones quirúrgicas en menos tiempo o diagnósticos precisos.	-Existe una demanda diaria de visitantes chilenos, sin embargo, la falta de más profesionales especialistas en oftalmología, limita algunos diagnósticos. En Tacna se tiene pocos profesionales en este rubro. -Es necesario el trabajo con equipos tan modernos dentro del hospital de la solidaridad. -Es importante dar a conocer la ubicación y que existe el servicio de oftalmología en el Hospital de la Solidaridad	-Considero que es necesario trabajar en conjunto con las entidades del gobierno, para realizar campañas en favor tanto del paciente nacional como del extranjero, ya que se trabajaría con precios con ajustes por los paquetes ofrecidos.	2 de los entrevistados manifiestan que se considera importante el trabajo con equipos modernos que permitan un mayor trabajo de calidad del trabajo del profesional	Una adecuada restructuración en cuanto a equipamiento y herramientas en salud permitirá un buen trabajo por parte del profesional odontológico, así como mayores beneficios precio-calidad.
7.-Sugerencia respecto a la atención médica en oftalmología que se presenta en Tacna.	Faltan más oftalmólogos con especialidad en áreas específicas de la atención médica y quirúrgica de los ojos para atender a la población de Tacna y al visitante internacional (especialistas para determinados casos de los pacientes). Tacna ha crecido y así como se debe atender tanto a la población nacional como extranjera, es necesario contar con profesionales más especializados para tratar las distintas enfermedades u operaciones del ojo que se presentan en las personas. También es recomendable tener profesionales optómetras.	-Aumento de optómetras y oftalmólogos en Tacna -Acortar los tiempos de atención al paciente mediante el uso de equipos modernos. (al paciente chileno no le gusta esperar más de lo debido) -Es recomendable contar con una buena iluminación, ya que debido a la que se trabaja dentro del hospital de la solidaridad, se tiene una infraestructura en consultorios con muy mala iluminación y equipos básicos.	- Practicar la ética, se trabaja con pacientes que acuden a uno como profesional para resolver sus dificultades de la visión, cada uno de ellos requiere un tiempo prudente de atención. No debe convertirse en un negocio de atender más y ganar más, sino atender más con mejor trato, mejor tecnología y mejor precio.	No existe una cantidad suficiente de profesionales en oftalmología con segunda o tercera especialidad para la atención de la población nacional como parte de la población internacional que visita Tacna.	Tacna requiere de más profesionales en oftalmología por la actual demanda que presenta, con estudios de especialidad y con equipos modernos que logren una garantía en todos sus procedimientos.

**Nota:** en este caso el entrevistado se ha realizado la triangulación de la entrevista realizada a los especialistas en oftalmología y coinciden que atiende a personas de todas las edades, además que cada uno atiende según los requerimientos y que la demanda funciona por sí misma, para ello es necesario contar con buen equipamiento, una buena calidad de atención y precios competitivos.

Tabla 27. Guía de entrevista - profesional odontológico 1.

INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
1.-Edades de las personas atendidas por servicio en odontología	Pacientes de todas las edades, pero en mayor proporción son los que fluctúan entre los 45 a 54 años	El profesional odontológico concluye que existe una atención a personas mayores (45 a 54 años)
2.-Principales atenciones médicas en odontología que busca el visitante chileno y su porcentaje	-Curaciones entre un 30 o 40 % -Periodoncia entre un 30 y 40 %	Respecto a las atenciones existe una mayor atención por las curaciones y periodoncia
3.-Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en odontología a Tacna y su porcentaje	Peruanos -Entre Enero a marzo a un 40% -Entre Abril a junio a un 40% -Entre Julio a Setiembre un 20% -Entre Octubre a diciembre un 40%  Chilenos -Entre Enero a Marzo +60% -Entre Abril a junio un 40% -Entre Julio a Setiembre +60% -Entre Octubre a Diciembre +60%	Existe una demanda constante de los pacientes de nacionalidad chilena sin embargo hay meses de una notoria bajada de la demanda.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	Existen varias razones entre ellas son los precios, la rapidez en atención; ellos vienen a ser atendidos y que el precio sea accesible. A el paciente extranjero le gusta que el odontólogo sea eficiente en su trabajo y sobre todo cuando se trata de tiempos.	El entrevistado manifiesta que el precio incide mucho en la toma de decisión por tomar un servicio en odontología.
5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de odontología	Si	El profesional en odontología manifiesta que sí aumentaría la demanda chilena
6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios odontológicos en Tacna	Considero que los profesionales en odontología no están trabajando correctamente, quizá un factor puede ser la calidad de su trabajo en el equipamiento y los materiales utilizados, además de la subida del peso, ya que, si el peso chileno sube, al visitante extranjero no le conviene venir a Tacna.	El trabajo realizado al visitante chileno, no está ofreciendo garantías y seguridad en el visitante chileno
7.-Sugerencia respecto a la atención médica en odontología que se presenta en Tacna	La ciudad de Tacna es pequeña para la cantidad de profesionales que se forman cada año en odontología. Sé que todos ven a la carrera como una buena opción por la demanda de los visitantes extranjeros, pero a la vez es demasiada competencia entre todos los odontólogos de la ciudad. No existe una competencia leal donde se garantice que se realizan buenos trabajos en odontología. Por una mala práctica, se perjudica a todo el gremio de odontólogos.	El exceso de odontólogos, así como la mala práctica de ellos (por ser nuevos) en los pacientes de nacionalidad chilena perjudica a todos los profesionales en odontología.

**Nota:** en este caso el entrevistado refiere que en el servicio de odontología se atienden preferentemente personas adultas, siendo la mayor demanda las curaciones y periodoncia y la demanda es mayor en pacientes chilenos que peruanos y que el precio es importante.

Tabla 28. Guía de entrevista - profesional odontológico 2.

INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
1.-Edades de las personas atendidas por servicio en odontología	Pacientes de todas las edades, desde los 15 años hasta los 54 años.	El profesional odontológico concluye que atiende a partir de la edad de 15 años hasta los 54 años.
2.-Principales atenciones médicas en odontología que busca el visitante chileno y su porcentaje	Atiendo a pacientes para diferentes situaciones como Curaciones entre un 70 a 80% Odontopediatría un 30 a 40%; Implantes dentales entre un 10 a 20% Profilaxis entre un 50 a 60% Extracciones del diente entre un 10 a 20 % Carillas de porcelana entre un 30 a 40%	Existe una mayor atención por las curaciones, y la profilaxis
3.-Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en odontología a Tacna y su porcentaje	Recibo a Peruanos: -Entre Enero a Marzo a un 20% -Entre Abril a Junio un 40% -Entre Julio a Setiembre un 40% -Entre Octubre a Diciembre más del 60% Recibo a Chilenos: -Entre Enero a Marzo más del 60% -Entre Abril a Junio a ninguno -Entre Julio a Setiembre a un 40% -Entre Octubre a Diciembre más del 60%	El profesional médico concluye que atiende a pacientes nacionales todo el año, pero al paciente extranjero sobre todo en las temporadas altas o de fiestas de Chile.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	Los precios que yo manejo para el paciente nacional o extranjero son cómodos y accesibles, considero que aparte de conocer que los precios en Tacna son bajos en el servicio de odontología, también valoran la profesionalidad del médico.	Existe una mayor elección por el factor precio, y a su vez destaca la profesionalidad en general de los odontólogos en Tacna.
5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de odontología	Si	Se concluye que sí aumentaría la demanda chilena
6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios odontológicos en Tacna	Yo debo decir que generalmente es por las políticas económicas de Perú y Chile, pero también considero que puede ser la tecnología e infraestructura. El uso de equipos modernos pueda garantizar un mejor trabajo. Los tiempos han cambiado, si bien Tacna maneja buenos precios en toda atención y tratamiento odontológico, se requiere de apoyo de un buen equipamiento de última generación que permita estar acorde con el mercado que es muy cambiante.	Existe un aspecto que refiere el profesional y se basa con la economía de Chile, pero a su vez también se considera la tecnología y equipamiento en odontología
7.-Sugerencia respecto a la atención médica en odontología que se presenta en Tacna	Todo profesional en odontología tiene derecho a ejercer su profesión, sin embargo, si va a ejercer, que lo haga con honestidad y educación; es decir que practique la competencia leal y que eduque a sus pacientes (explicándoles en qué consta su tratamiento y qué cuidados debe de tener antes, durante y después de un tratamiento).	El profesional concluye que es importante practicar algunos valores como la honestidad en el trabajo en odontología.

**Nota:** el segundo odontólogo entrevistado refiere que en el servicio de odontología se atienden preferentemente personas adultas, pero más jóvenes, siendo la mayor demanda las curaciones y profilaxis y la demanda es mayor en pacientes chilenos es por la profesionalidad.

Tabla 29. Guía de entrevista - profesional odontológico 3.

INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
1.-Edades de las personas atendidas por servicio en odontología	Tengo pacientes que son fijos y atiendo desde niños de 5 años hasta los que pasan los 55 años.	El profesional odontológico concluye que sus pacientes fluctúan entre las edades de 5 años a 55 años.
2.-Principales atenciones médicas en odontología que busca el visitante chileno y su porcentaje	Curaciones entre un 30 a 40% Ortodoncia entre un 30 a 40 % Extracciones del Diente entre un 30 a 40 % Prótesis Dentales entre un 30 y 40%	Existe un mayor porcentaje de atención en curaciones, ortodoncia, extracciones del diente y las prótesis dentales.
3.-Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en odontología a Tacna y su porcentaje	El especialista sostiene que recibe a Peruanos -Entre Enero a Marzo un 20% -Entre Abril a Junio un 40% -Entre Julio a Setiembre un 40% -Entre Octubre a Diciembre un 40%  Así mismo manifiesta que recibe a Chilenos -Entre Enero a Marzo más del 60% -Entre Abril a Junio un 20% -Entre Julio a Setiembre más del 60% -Entre Octubre a Diciembre más del 60%	Existe gran cantidad de atención a pacientes extranjeros en gran parte del año.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	Debido a los años de experiencia que tengo en la ciudad de Tacna, debo manifestar que los visitantes extranjeros acuden a un odontólogo en Tacna por los precios, es demasiado accesible que, en su país de residencia, además de que se tiene a un buen número de profesionales que son calificados para desenvolverse en este campo.	El profesional en odontología refiere que el precio que se maneja en Tacna es muy accesible en comparación de Chile.
5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de odontología	Si	Existe una respuesta positiva en cuanto al aumento de la demanda en odontología por parte del visitante chileno
6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios odontológicos en Tacna	Tal vez falta más profesionales especialistas en determinados procesos en odontología (es importante especializarse en determinado estudio y no querer atender a todas las personas de golpe), además de que existe desconocimiento de la ubicación de los profesionales en odontología que tienen trayectoria en su rama. Debería existir por una parte un compromiso de las entidades regionales o municipales para velar por la seguridad de las personas denominadas visitantes que son atendidas por odontólogos y otro por parte de los profesionales en odontología (existencia de las fiscalizaciones en conjunto con el colegio odontológico del Perú y la dirección regional de Salud). A su vez se considera importante que los tiempos han cambiado, ya no solo es importante el cómo realizará un tratamiento el odontólogo, sino que también es importante saber con qué debe trabajar (equipamiento tecnológico moderno, materiales de mejor calidad, equipamiento en general de mejor).	Existe varios factores como la falta en especialización por parte de los odontólogos, desconocimientos de los profesionales que tienen trayectoria, el compromiso de las entidades regionales y una adecuada mejora en cuanto a equipamiento moderno para un trabajo que garantice calidad
7.-Sugerencia respecto a la atención médica en odontología que se presenta en Tacna	La ciudad de Tacna es una ciudad que ha crecido enormemente en el transcurso de los años, sin embargo, así como hay profesionales en odontología de hace años, hay profesionales nuevos. Yo creo que hay un sector de los profesionales que trabajan de manera informal prestando un servicio odontológico y eso trae consecuencias, se debe trabajar de manera formal. Actualmente existen inspecciones del cual participan el colegio de odontólogos del Perú, la fiscalía y la policía, pero no es constante. Esto debería ser de manera quincenal. A su vez creo que Tacna tiene profesionales con mucha trayectoria en el campo de la odontología, la calidad de los materiales con los que se trabaja no es barato, así que cada trabajo específico realizado en cada paciente es bueno. Los visitantes chilenos deben de considerar al momento de elegir su atención con un odontólogo la trayectoria que éste tiene. Y además se debe practicar la ética y la competencia leal.	El profesional concluye que es importante que el visitante extranjero se informe adecuadamente de la trayectoria de todo profesional en odontología antes de elegir acudir a uno. Ya que esto puede minimizar los riesgos en cuanto a una mala práctica en su tratamiento y evita que sea parte de la informalidad.

**Nota:** el tercer entrevistado odontológico refiere que en el servicio de odontología se atienden preferentemente personas adultas, siendo la mayor demanda las curaciones, ortodoncia, extracciones y la demanda es mayor en pacientes chilenos que peruanos y que el precio es importante.

Tabla 30. Matriz de triangulación de resultados – odontología.

INDICADOR	1	2	3	COMPARACION	RESULTADOS
1.-Edades de las personas atendidas por servicio en odontología	Pacientes de todas las edades, pero en mayor proporción son los que fluctúan entre los 45 a 54 años	Pacientes de todas las edades, desde los 15 años hasta los 54 años.	Tengo pacientes que son fijos y atiendo desde niños de 5 años hasta los que pasan los 55 años.	Los 3 profesionales coinciden en que atienden a personas de todas las edades.	Existe una demanda de todas las edades por acceder a un servicio de atención en odontología en Tacna.
2.-Principales atenciones médicas en odontología que busca el visitante chileno y su porcentaje	-Curaciones entre un 30 o 40 % -Periodoncia entre un 30 y 40 %	Atiendo a pacientes para diferentes situaciones como -Curaciones entre un 70 a 80% -Odontopediatría un 30 a 40%; -Implantes dentales entre un 10 a 20% -Profilaxis entre un 50 a 60% -Extracciones del diente entre un 10 a 20 % -Carillas de porcelana entre un 30 a 40%	-Curaciones entre un 30 a 40% -Ortodoncia entre un 30 a 40 % -Extracciones del Diente entre un 30 a 40 % -Prótesis Dentales entre un 30 y 40%	2 de los profesionales destacan una demanda por una gama de servicios en odontología y entre las principales se destaca las curaciones.	A pesar de que se ofrecen diversos tratamientos en la odontología, es importante que se promueva este sector para atraer más demanda extranjera y así se promueva un turismo de salud informado.
3.-Nacionalidades de los pacientes que acuden por atención en odontología a Tacna y su porcentaje	Peruanos -Entre Enero a Marzo a un 40% -Entre Abril a Junio a un 40% -Entre Julio a Setiembre un 20% -Entre Octubre a Diciembre un 40% Chilenos -Entre Enero a Marzo +60% -Entre Abril a Junio un 40% -Entre Julio a Setiembre +60% -Entre Octubre a Diciembre +60%	Recibo a Peruanos: -Entre Enero a Marzo a un 20% -Entre Abril a Junio un 40% -Entre Julio a Setiembre un 40% -Entre Octubre a Diciembre más del 60% Recibo a Chilenos: -Entre Enero a Marzo más del 60% -Entre Abril a Junio a ninguno -Entre Julio a Setiembre a un 40% -Entre Octubre a Diciembre más del 60%	El especialista sostiene que recibe a Peruanos -Entre Enero a Marzo un 20% -Entre Abril a Junio un 40% -Entre Julio a Setiembre un 40% -Entre Octubre a Diciembre un 40%  Así mismo manifiesta que recibe a Chilenos -Entre Enero a Marzo más del 60% -Entre Abril a Junio un 20% -Entre Julio a Setiembre más del 60% -Entre Octubre a Diciembre más del 60%	Los 3 profesionales coinciden en que existe una demanda mayoritaria de extranjeros para la atención en odontología en meses específicos.	La demanda de extranjeros no es constante hacia todos los odontólogos en Tacna, y esto se puede dar por la falta de promoción de cada centro médico o consultorio particular.
4.-Motivo de elección del visitante chileno en realizar sus consultas médicas en Tacna	Existen varias razones entre ellas son los precios, la rapidez en atención; ellos vienen a ser atendidos y que el precio sea accesible. A el paciente extranjero le gusta que el odontólogo sea eficiente en su trabajo y sobre todo cuando se trata de tiempos.	Los precios que yo manejo para el paciente nacional o extranjero es cómodo y accesible, considero que aparte de conocer que los precios en Tacna son bajos en el servicio de odontología, también valoran la profesionalidad del médico.	Debido a los años de experiencia que tengo en la ciudad de Tacna, debo manifestar que los visitantes extranjeros acuden a un odontólogo en Tacna por los precios, es demasiado accesible que, en su país de residencia, además de que se tiene a un buen número de profesionales que son calificados para desenvolverse en este campo.	Los 3 profesionales en odontología coinciden que el precio es determinante en la elección del visitante extranjero por el servicio médico en Tacna	A pesar de que existe una gran ventaja en el factor precio, es importante la creación de estrategias que permitan un incremento constante en el servicio en odontología.
5.-Posibilidad de aumento de la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de odontología	Si	Si	Si	Los 3 profesionales en odontología manifiestan que sí aumentaría la demanda del visitante chileno a Tacna	La colaboración conjunta entre profesionales de odontología puede permitir un mayor incremento de la demanda.

<p>6.-Opinión respecto al motivo del no aumento del visitante chileno en servicios odontológicos en Tacna</p>	<p>Considero que los profesionales en odontología no están trabajando correctamente, quizá un factor puede ser la calidad de su trabajo o el equipamiento y los materiales utilizados, además de la subida del peso, ya que, si el peso chileno sube, al visitante extranjero no le conviene venir a Tacna.</p>	<p>Yo debo decir que generalmente es por las políticas económicas de Perú y Chile, pero también considero que puede ser la tecnología e infraestructura. El uso de equipos modernos pueda garantizar un mejor trabajo. Los tiempos han cambiado, si bien Tacna maneja buenos precios en toda atención y tratamiento odontológico, se requiere de apoyo de un buen equipamiento de última generación que permita estar acorde con el mercado que es muy cambiante.</p>	<p>Tal vez falta más profesionales especialistas en determinados procesos en odontología (es importante especializarse en determinado estudio y no querer atender a todas las personas de golpe), además de que existe desconocimiento de la ubicación de los profesionales en odontología que tienen trayectoria en su rama. Debería existir por una parte un compromiso de las entidades regionales o municipales para velar por la seguridad de las personas denominadas visitantes que son atendidas por odontólogos y otro por parte de los profesionales en odontología (existencia de las fiscalizaciones en conjunto con el colegio odontológico del Perú y la dirección regional de Salud). A su vez se considera importante que los tiempos han cambiado, ya no solo es importante el cómo realizará un tratamiento el odontólogo, sino que también es importante saber con qué debe trabajar (equipamiento tecnológico moderno, materiales de mejor calidad, equipamiento en general de mejor).</p>	<p>Los 3 profesionales destacan la importancia de apoyarse con los avances en el campo de la tecnología. (Adquisición de nuevos equipos modernos) para la mejora directa de los tratamientos. Pero a su vez destacan el cambio de moneda, ya que si esto no es favorable no garantiza una demanda constante por el servicio en odontología.</p>	<p>El desarrollo de este sector en Tacna se encuentra en auge y esto requiere que se trabaje a la vanguardia en cuanto a tecnología de equipos o materiales.</p>
<p>7.-Sugerencia respecto a la atención médica en odontología que se presenta en Tacna</p>	<p>La ciudad de Tacna es pequeña para la cantidad de profesionales que se forman cada año en odontología. Sé que todos ven a la carrera como una buena opción por la demanda de los visitantes extranjeros, pero a la vez es demasiada competencia entre todos los odontólogos de la ciudad. No existe una competencia leal donde se garantice que se realizan buenos trabajos en odontología. Por una mala práctica, se perjudica a todo el gremio de odontólogos.</p>	<p>Todo profesional en odontología tiene derecho a ejercer su profesión, sin embargo, si va a ejercer, que lo haga con honestidad y educación; es decir que practique la competencia leal y que eduque a sus pacientes (explicándoles en qué consta su tratamiento y qué cuidados debe de tener antes, durante y después de un tratamiento).</p>	<p>La ciudad de Tacna es una ciudad que ha crecido enormemente en el transcurso de los años, sin embargo, así como hay profesionales en odontología de hace años, hay profesionales nuevos. Yo creo que hay un sector de los profesionales que trabajan de manera informal prestando un servicio odontológico y eso trae consecuencias, se debe trabajar de manera formal. Actualmente existen inspecciones del cual participan el colegio de odontólogos del Perú, la fiscalía y la policía, pero no es constante. Esto debería ser de manera quincenal. A su vez creo que Tacna tiene profesionales con mucha trayectoria en el campo de la odontología, la calidad de los materiales con los que se trabaja no es barato, así que cada trabajo específico realizado en cada paciente es bueno.</p>	<p>Los 3 profesionales coinciden que existe una competencia desleal entre otros odontólogos de la ciudad de Tacna, es necesario la práctica de la honestidad y ética.</p>	<p>Debido a la existencia de una competencia desleal. Es necesario la implementación de estrategias entre el Gob. Regional y el colegio odontológico de Tacna</p>

**Nota:** la triangulación de los resultados de las entrevistas a los especialistas odontológicos coincide que el servicio a personas adultas, siendo la mayor demanda las curaciones y periodoncia y la demanda es mayor en pacientes chilenos que peruanos y que el precio es importante.

### **4.1.3. Contrastación de Hipótesis**

#### **Hipótesis General**

Se incrementa la demanda del visitante chileno por turismo de salud en las especialidades de Oftalmología y Odontología en la ciudad de Tacna a través del equipamiento de innovación tecnológica en salud.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se define que el visitante chileno considera importante y en mayor porcentaje el adquirir un servicio de atención tanto en oftalmología como en odontología por el precio, ya que éstos representan un 35% de elección de los encuestados en oftalmología, y un 38% de elección de los encuestados en odontología a favor de esta característica; A su vez el tema del trato cordial es otro de los factores que destaca a los servicios de salud que se ofrecen en Tacna, lo que genera que exista gran aceptación por la adquisición de ambos servicios médicos de acuerdo a un 33% de los encuestados.

Así mismo, al existir un 62% de encuestados en oftalmología que afirman que su regreso a Tacna se da por la adquisición de este servicio médico entre 1 a 3 días y un 39% de encuestados en odontología afirma lo mismo, se destaca que existe una demanda constante por los servicios médicos en Tacna, el cual da motivo para el desarrollo de la modalidad turística de turismo de salud.

Por último, también se destaca que un buen equipamiento tecnológico en salud permite mejorar y contribuye a que el profesional sea más eficaz en la

detección de los problemas de salud del paciente, determinar el tratamiento adecuado y realizar intervenciones no riesgosas de forma ambulatoria.

### **Hipótesis Específicas**

Es satisfactorio el nivel de la demanda chilena en los servicios en turismo de salud en la ciudad de Tacna.

Se puede determinar que al existir un 77% de encuestados en oftalmología que mencionan la alta competencia del profesional en Tacna y un 66% de encuestados en odontología aseguran lo mismo, se evidencia que Tacna tiene buena imagen respecto a la calidad de trabajo de los profesionales médicos, y que de acuerdo a los resultados se demuestra que existe una gran satisfacción en el nivel de la demanda chilena en los servicios médicos que constan de procedimientos o tratamientos recibidos en Tacna.

El buen equipamiento en salud en las especialidades de oftalmología y odontología satisface las expectativas de la demanda chilena en turismo de salud en la ciudad de Tacna.

Según las encuestas, un buen equipamiento en tecnología de enfoque en salud permite satisfacer aún más las expectativas de la demanda chilena en turismo de salud en la ciudad de Tacna. Esto debido a que un 79% de los encuestados en oftalmología y un 70% de los encuestados en odontología consideran el uso necesario de equipos de última generación por parte del profesional médico, ya que estar acorde con la tecnología es actualmente lo mejor que puede asegurar confiabilidad de los procedimientos en cada paciente y permitir la reducción de los tiempos de espera, maximizando el

tiempo del turista extranjero en general para su aprovechamiento en otras actividades en la ciudad de Tacna.

Según las encuestas, el equipamiento en tecnología de enfoque en salud permite generar demanda y satisfacer aún más las expectativas de la demanda chilena en turismo de salud en la ciudad de Tacna. Esto debido a que el 70% de los encuestados en odontología consideran el uso necesario de equipos de última generación por parte del profesional médico.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, ANÁLISIS Y PROPUESTA**

Según el análisis de los antecedentes se puede determinar que los autores

De la puente (2015) señala que el turismo de salud comprende la búsqueda de procedimientos médicos curativos, preventivos, estéticos y de bienestar que realizan potenciales pacientes que demandan servicios, tratamientos, intervenciones y medicamentos específicos que un destino médico – turístico ofrece. Lunt et al. (2011) propone que es el paciente de fronteras internacionales el que busca obtener tratamientos médicos que abarcan diferentes servicios como la atención dental hasta cirugías de mayor complejidad.

De acuerdo a ambos autores, desarrollar un turismo de salud se basará en la búsqueda de procedimientos y tratamientos médicos que un determinado destino ofrece.

Ruiz y Mandado (1989) definen la innovación tecnológica como todas aquellas etapas científicas, técnicas, comerciales y financieras, necesarias para el desarrollo y comercialización con éxito de productos nuevos o con mejores características, la utilización comercial de nuevos o mejores procesos y equipos, o la introducción de un nuevo servicio.

En el *Manual de Frascati 2002* se sostiene que es el conjunto de etapas científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales, incluyendo las inversiones en nuevos conocimientos, que llevan o que intentan llevar a la implementación de productos y de procesos nuevos o mejorados” (FECYT, 2003, p. 17)

De acuerdo a ambos autores, las innovaciones tecnológicas permiten que se trabaje de la mano con los nuevos avances tecnológicos los cuales son de gran utilidad para todo sector de trabajo y campo profesional.

Así mismo se tiene la siguiente propuesta basada en los resultados de las encuestas realizadas a los visitantes chilenos, la misma que ha permitido plantear las estrategias, dejando la propuesta de promoción turística en salud que permite a Tacna ser un destino turístico fronterizo, que conlleve su desarrollo en turismo de salud en las especialidades de Odontología y Oftalmología.

En la actualidad, el país vecino de Chile, enfrenta conflictos sociales y políticos que no permiten que se desarrolle una mayor afluencia de las visitantes de éstos extranjeros al país por el puesto de control fronterizo San Rosa a la ciudad de Tacna, hecho que afecta enormemente el flujo turístico, la demanda de comercio, la demanda de gastronomía, la adquisición de servicios médicos y que perjudica a Tacna, ya que la ciudad de Tacna presenta un gran avance en cuanto a hotelería, restauración, agencias de viajes, y comercio gracias a la gran cantidad de visitas diarias que recibe de los visitantes extranjeros de nacionalidad chilena, que permite que sigan manteniéndose en

el mercado ofreciendo lo mejor para el visitante internacional. Ante conflictos ajenos al Perú, el flujo de visitantes extranjeros disminuye y reduce el ingreso de divisas para la región de Tacna.

## **Diagnóstico**

### **Características Físicas del Departamento de Tacna**

La región de Tacna se encuentra ubicada en el sur del Perú. Su superficie territorial es de 16 076 km<sup>2</sup>, representando el 1,3 por ciento del territorio nacional. Se ubica a 58 Km de la frontera con Chile.

Tacna limita por el noroeste con el departamento de Moquegua, por el norte con Puno, por el este con la República de Bolivia, por el sur con la República de Chile y por el oeste con el Océano Pacífico.

El clima de Tacna no es uniforme debido a que dos terceras partes de su territorio corresponden a la faja de costa y la tercera parte se halla situada en las alturas de la cordillera; la costa tiene un clima seco, con variaciones de temperaturas de 12°C a 30°C y la afluencia de cuatro ríos costeros que condicionan la formación de tres valles aislados entre sí. La temperatura promedio es de 16,5°C, las temperaturas más frías corresponden a los meses de julio y agosto y las máximas se alcanzan en enero y febrero; los meses de invierno se caracterizan por la presencia de neblinas, las cuales invaden tanto los valles y las pampas; las lluvias son muy escasas.

Políticamente está dividida en cuatro provincias: Candarave, Jorge Basadre, Tacna y Tarata; además, cuenta con 28 distritos. Su capital es la ciudad de

Tacna, la misma que se ubica a 58 Km. de la frontera con Chile y a 386 Km. de la ciudad de La Paz (Bolivia). Banco Central de Reserva del Perú (2018)

Respecto a la población, según cifras reportadas en el Censo de Población y Vivienda 2017, el número de habitantes en el departamento de Tacna es de 329 332, lo que representa el 1,1 por ciento de la población nacional. La mayor concentración poblacional está en mayor porcentaje en las provincias de Tacna y Jorge Basadre, con el 93,0 y el 3,3 por ciento, respectivamente. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018)

Tabla 31. Tacna: superficie y población 2017

Provincia	Superficie (km <sup>2</sup> )	Población	Crecimiento Promedio Anual
<b>Tacna</b>	8 066	306 363	1,5
<b>Candarave</b>	2 261	6 102	-3,1
<b>Jorge Basadre</b>	2 929	10 773	0,9
<b>Tarata</b>	2 820	6 094	-2,4
<b>Total</b>	16 076	329 332	1,3

Fuente: INEI - Censos nacionales de Población y Vivienda 2017, octubre 2018.

### Atractivos Turísticos

Los atractivos de Tacna, representan un gran valor histórico y cultural. Entre ellos se encuentran:

- **Catedral:** La catedral, de estilo neorrenacentista, fue diseñada por arquitectos franceses; Su construcción se inició en 1875 y estuvo a cargo de la firma francesa Alexandre Gustave Eiffel. El diseño arquitectónico neorrenacentista se plasmó con piedras extraídas de los cerros Intiorko y Arunta.

- **Pileta Ornamental:** Adquirida por José Balta en 1869, fue traída desde Bruselas, Bélgica y constituye una obra más del francés Gustavo Eiffel. Tiene 6 metros de alto y la fontana mayor a 6 metros de diámetro; Sobre una base de granito se levanta un primer grupo escultórico de estilo clásico que simboliza las cuatro estaciones del año. Y sobre la fuente mayor, de seis metros de diámetro, otro conjunto que representa a cuatro niños desnudos que se toman de las manos.
- **Arco Parabólico:** Monumento de 18 metros de altura, el cual fue levantado en honor a los héroes de la Guerra del Pacífico, el almirante Miguel Grau y el coronel Francisco Bolognesi. Su construcción fue hecha en piedra de cantería de color rosáceo.
- **Caza Zela:** Hogar de Francisco Antonio de Zela, precursor de la independencia peruana. Exhibe una muestra de documentos referentes a su familia y una galería fotográfica de la arquitectura de la casa, donde se relata también la historia de la revolución de Zela en Tacna.
- **Teatro Municipal:** Fue construido en 1870 por el Ingeniero Español Constantino Martínez del Pino. En su sala principal se pueden apreciar, valiosos cuadros que retratan a ilustres tacneños, como el poeta Federico Barreto, el pintor Francisco Lazo y el periodista, escritor, autor del primer himno a Tacna Modesto Molina. Se encuentra en el Pasaje Calderón de la Barca s/n frente a la Plazuela Mac Lean.
- **Museo Ferroviario:** La antigua estación ferroviaria Tacna-Arica conserva en buen estado elementos de la segunda mitad del siglo XIX. El

museo exhibe locomotoras, vagones, piezas de la maestranza, fotografías y objetos usados en los años de apogeo de los ferrocarriles en el Perú

- **El Complejo Monumental Alto de la Alianza:** Ubicado a 8 kilómetros de la ciudad de Tacna, simboliza a aquellos que pelearon en 1880 por la Guerra del Pacífico. Esta fue una de las acciones militares más grandes donde se enfrentó la alianza entre Perú y Bolivia contra Chile.
- **Alameda Bolognesi:** Es una de las avenidas más concurridas de la ciudad. Su primera cuadra se mantiene intangible para dejar registro de su arquitectura original, recibía el nombre de “Alameda” por los álamos que la decoraban
- **El Complejo Arqueológico Miculla:** Se encuentra el arte rupestre y petroglifos.
- **Baños Termales de Calientes:** Están ubicados a 23 kilómetros del centro de Tacna. Son aguas termales que poseen propiedades curativas, con una temperatura que oscila entre 36° y 40°, recomendadas para enfermedades artríticas y de la piel.

## **Gastronomía**

Entre los platos típicos de la región destacan de Tacna están: Picante a la tacneña, Cordero a la parrilla, Adobo Tacneño, Choclo con queso, Chicharrón de chancho con maíz tostado, Patasca tacneña, Cuy frito; Dulces como el pastel de choclo, Humitas; Bebidas como el vino de chacra, el pisco, el Tacna sour y los macerados de damasco, frutilla y tumbo.

## Análisis FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso Diario de Visitantes Chilenos por la cercanía fronteriza entre Tacna y Arica, y motivados por realizar compras, consumir la gastronomía peruana y adquirir servicios de salud.</li> <li>• Profesionales calificados en las especialidades de Odontología y Oftalmología.</li> <li>• Calidad de atención en los servicios médicos en el visitante chileno.</li> <li>• Tacna tiene atractivos turísticos que se ubican en la zona céntrica de la ciudad.</li> <li>• Los precios en Tacna en servicios de Salud en comparación con Arica, son bajos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la demanda en visitas a Tacna (del visitante chileno ya que posee una cultura de prevención en salud) por servicios de salud en oftalmología y odontología.</li> <li>• Una adecuada promoción y difusión de los servicios de salud (trabajo entre el sector público y privado) permite atraer nuevos clientes de otras regiones de Chile o de otros países.</li> <li>• Mayor inversión en la introducción de nuevas empresas de salud y del sector turismo hacen posible la generación de nuevos empleos.</li> <li>• El compromiso de los gobiernos regionales y locales por el desarrollo de Tacna en el Tema Turístico (potenciar el turismo de salud).</li> <li>• Posibles acreditaciones internacionales.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mercado del visitante chileno carece de conocimiento sobre los lugares donde se dan el servicio en odontología y oftalmología según su caso a tratar.</li> <li>• Falta de promoción de los servicios de salud en Tacna</li> <li>• Falta de competencias y participación por parte de las autoridades de Tacna en la gestión de programas, planes o proyectos que impulsen el Turismo (en este caso el turismo de salud).</li> <li>• Pago de comisiones a personal denominado “jaladores” para la captación de pacientes, lo que genera malestar y desconfianza en los visitantes chilenos.</li> <li>• Proceso burocrático tedioso para nuevos centros médicos que desean abrir sus instalaciones de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos Sociales (huelgas o paros) que perjudican el traslado de los visitantes chilenos a Tacna.</li> <li>• Informalidad en el sector salud (ejercer la profesión médica sin contar con los grados académicos y permisos de los colegios correspondientes).</li> <li>• Cambio de moneda desfavorable.</li> <li>• Inestabilidad política del Perú que dificulte el desarrollo de inversiones en salud y en turismo.</li> <li>• Inseguridad en las carreteras que unen Arica y Tacna, por falta de patrullaje de la policía nacional.</li> </ul>

## Análisis del Mercado Turístico de Tacna

### A. Oferta Turística

#### Alojamiento

El alojamiento, es uno de los servicios más importantes en todo destino turístico. Tacna al recibir una gran cantidad de visitantes extranjeros, entre turistas y excursionistas ofrece una diversidad de alternativas de establecimientos de hospedaje entre ellos se encuentran los hoteles categorizados de una a cuatro estrellas, hostales categorizados de una a tres estrellas, y los establecimientos no categorizados, los cuales son registrados por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna (Dircetur Tacna).

Tabla 32. Número de Establecimientos de Hospedaje en Tacna.

<b>Establecimientos de H.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019 (Ene-Jun)</b>
N° de Establecimientos	450	486	514	508	545
N° de Habitaciones	6101	6343	6923	6929	7065
N° de Plazas-Cama	11485	12004	13220	13365	13560

Fuente: MINCETUR/VMT-DGIETA-Encuesta Mensual de Establecimientos de Hospedaje. Elaboración: MINCETUR/VMT/DGIETA-DEPTA. Con información disponible a octubre de 2019

La capacidad ofertada tanto de establecimientos clasificados como no clasificados alcanzó en 2018 la cifra de 508 con 6929 habitaciones y 13365 plazas-cama y parte del año 2019 la cifra de 545 con 7065 habitaciones y 13560 plazas-cama.

De esta estadística se aprecia que la oferta de alojamiento ha crecido en la ciudad de Tacna con el transcurso de los años (en este caso se da a conocer

un avance desde el 2015), para prestar los servicios turísticos de alojamiento a las nuevas demandas de turistas que arriban y pernoctan en la ciudad de Tacna.

### Restaurantes

Tacna, ofrece una variada gastronomía. Según la Dirección de Comercio Exterior y Turismo a Marzo del 2019, se tiene un total de 380 establecimientos de restauración, con 6 506 mesas, y 28 206 sillas, con un total de personal ocupado de 28 079. Además, se tiene a 1 restaurante turístico con 10 mesas, 40 sillas y un personal ocupado de 8 personas; Los restaurantes categorizados son 13 y los no categorizados alcanzan la cantidad de 367

Los Restaurantes de Tacna por lo general brindan platos típicos de la ciudad como el picante a la tacneña, la patasca, el arroz con pato, el cuy chactado, la cazuela de gallina, entre otros.

Tabla 33. Registro de Restaurantes en Tacna.

Categoría	2015				2019			
	Nº Estab.	Nº Mesas	Nº Sillas	Personal Ocupado	Nº Estab.	Nº Mesas	Nº Sillas	Personal Ocupado
5 tenedores	0	0	0	0	1	10	40	8
4 tenedores	0	0	0	0	1	10	40	7
3 tenedores	4	84	316	67	5	106	388	79
2 tenedores	5	250	1,494	99	5	160	619	37
1 tenedor	1	30	120	10	1	30	120	12
Registrados No Categorizados	329	5668	24243	1708	367	6,190	26,999	27,936
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>6032</b>	<b>26173</b>	<b>1884</b>	<b>380</b>	<b>6,506</b>	<b>28,206</b>	<b>28,079</b>
Restaurante Turístico					1	10	40	8

Fuente: Dircetur – Tacna (actualizado a marzo del 2019)

De acuerdo a la tabulación, se presenta una comparación del año 2015 en el que se aprecia una menor cantidad de restaurantes, lo que evidencia que el sector de restaurante a lo largo de los años ha crecido enormemente no solo para atender al público local y nacional sino también para atender al público extranjero.

Los meses de mayor demanda de visitantes chilenos a Tacna se dan en la época de sus vacaciones entre los meses de diciembre a febrero.

### **Operadores Turísticos**

Las agencias de viaje y turismo, empresas del sector turístico de la ciudad de Tacna, tienen una limitada participación en el desarrollo turístico de la zona, debido a que no realizan una adecuada promoción de los atractivos de la ciudad. No todas cuentan con páginas web actualizadas ni precios reales.

Según la Dirección de Comercio Exterior y Turismo en 2019, se tiene en mayor número a las que son operadoras con un total de 34 empresas, y en menor número a los minoristas que vienen a ser 10. Lo que suma un total de 44 empresas del sector de Agencias de Viajes en Tacna.

Tabla 34. Registro de Agencias de viajes y turismo en Tacna.

CLASIFICACIÓN	2015		2019	
	Nº Emp.	Personal Ocupado	Nº Emp.	Personal Ocupado
Mayoristas	0	0	0	0
Minoristas	6	14	10	18
Operadoras	27	73	34	83
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>87</b>	<b>44</b>	<b>101</b>

*Nota:* COMENTARIO DE LA TABLA. Fuente: Dircetur – Tacna (actualizado a marzo del 2019).

De acuerdo a los datos presentados por la Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Tacna, en el año 2015 eran pocas las agencias de viajes en la ciudad de Tacna, lo que a la fecha se aprecia es una mayor cantidad de agencias que trabajan en la ciudad de Tacna

### **Transporte Turístico**

Los medios de transporte son todos los medios que van a permitir que el visitante extranjero pueda acceder a los servicios médicos en la ciudad de Tacna.

Se presenta en tres segmentos: local, nacional, e internacional.

El primero está representado por el servicio de taxi en el cual la Municipalidad Provincial de Tacna es la que se encarga de registrar su debida formalización para brindar este tipo de servicio. La tarifa promedio que ofrece a la población es según la zona, y aproximadamente zonas cercanas ronda los S/. 4.00

El segundo está representado por las empresas de transporte provinciales, las cuales llegan a cubrir rutas en gran parte del Perú. Por ejemplo, los precios a ciudades cercanas como Arequipa, los precios oscilan los S/. 25 a S/. 75.00 y a ciudades como lima la tarifa varía entre s/. 120 a 200 nuevos soles

El tercero está representado por el servicio de empresas que realizan viajes internacionales a través del Terminal Internacional Manuel A. Odría como el de Tacna hacia Arica o viceversa; Aquí se tiene 2 formas de transportarse desde

Tacna hacia Arica (Terminal Internacional Diego Portales de Arica, Chile) y Viceversa.

- Taxi Colectivo: tiene un costo por persona de 4000 pesos chilenos o 20 nuevos soles. El tiempo de recorrido es de 40 min a 1 hora aprox. La frecuencia de salida es cada 10 minutos. El horario de atención es 24 horas.
- Buses: tiene un costo por persona de 3000 pesos chilenos o 15 nuevos soles. El tiempo de recorrido es 1 hora a 1 hora y 30 minutos aprox. (esto depende de la cantidad de pasajeros que lleve el bus, debido a que el control en la frontera se vuelve más lento). Tienen una frecuencia de salidas cada 30 minutos. Estos atienden en horarios desde las 8am hasta las 10:30 pm.

### **Movimiento Migratorio**

Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crece con mayor rapidez en el mundo. Es así que, al ubicarse Tacna en una zona fronteriza, permite que ésta presente un movimiento migratorio de forma diaria y mensual de visitantes a la ciudad.

Durante el 2018, el movimiento migratorio por el puesto de control fronterizo Santa Rosa de Perú y Chacalluta de Chile fue de 7, 062, 760 personas (1, 645, 464 en ingresos de peruanos, 1, 652, 537 en salidas de peruanos, 1, 820, 441 en ingresos de extranjeros y 1, 944, 318 en salidas de extranjeros). Dentro de los extranjeros, se tiene que son los ciudadanos chilenos quienes más ingresos

presentan en mayor número con 1, 657, 758, seguido de bolivianos con 56,625.

(Superintendencia Nacional de Migraciones, 2019)

## B. Demanda Turística

### Flujo de Visitantes Extranjeros

Tabla 35. Llegada Mensual de Visitantes Extranjeros por el Puesto de Control Fronterizo Santa Rosa-Tacna.

<b>MES</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Enero</b>	177773	174741	179936	195502
<b>Febrero</b>	187237	201274	185574	207878
<b>Marzo</b>	119649	134564	135601	148232
<b>Abril</b>	110669	127889	128803	126892
<b>Mayo</b>	111211	130235	107826	127102
<b>Junio</b>	126915	86979	123014	128255
<b>Julio</b>	172737	184181	174797	156897
<b>Agosto</b>	129078	141012	137265	135287
<b>Septiembre</b>	115579	131443	137136	129620
<b>Octubre</b>	135026	151499	139696	142723
<b>Noviembre</b>	125969	115151	129686	145415
<b>Diciembre</b>	139638	151828	152101	152860
<b>TOTAL</b>	1651481	1730796	1731435	1796663

*Nota:* Recuperado de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

ELABORACIÓN: MINCETUR/VMT/DGIETA.

De acuerdo a las estadísticas, se tiene que, en el año 2018, se tuvo a 1 796 663 visitantes que ingresaron por el Puesto de Control Fronterizo Santa Rosa a Tacna. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2019).

Se determina que a lo largo de los años ha existido un avance progresivo de mayor cantidad en llegadas de los visitantes extranjeros lo cuales cruzan la frontera que une Perú y Chile para poder visitar la ciudad de Tacna u otras ciudades del Perú.

## Turistas

Tabla 36. Llegada de turistas internacionales según oficina de control migratorio.

TACNA	2015	2016	2017	2018
Santa Rosa	890192	936207	932874	957598
Tacna/Apto	53	60	18	198
Ferrocarril Tacna Arica		4894	9995	7906
<b>TOTAL</b>	890245	941161	942887	965702

*Nota:* COMENTARIO DE LA TABLA. *Total, Turistas Internacionales = Turistas extranjeros + turistas peruanos residentes en el exterior. FUENTE:* Superintendencia Nacional de Migraciones. *ELABORACION:* MINCETUR/VMT/DGIETA.

Según cifras Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019), el total de llegadas de turistas a Tacna en 2019 fue de 965 702 turistas, los cuales ingresaron por el Complejo Fronterizo Santa Rosa, el Aeropuerto Carlos Ciriani de Tacna y por el Ferrocarril Tacna – Arica. Esto evidencia un mayor flujo de ingresos de turistas por las diferentes oficinas de control migratorio en Tacna a través de los años.

Tabla 37. Ciudades visitadas del Perú por el turista extranjero.

AÑO	2015	2016	2017	2018
Lima	72%	71%	72%	73%
Cusco	38%	39%	40%	37%
Tacna	30%	30%	29%	28%
Puno	18%	17%	18%	17%
Arequipa	15%	16%	15%	17%
Tumbes	9%	11%	14%	16%
Ica	10%	12%	11%	13%
Piura	6%	7%	9%	11%
La Libertad	3%	4%	4%	5%
Ancash	2%	2%	3%	3%
Madre de Dios	3%	2%	3%	2%
Loreto	2%	2%	2%	2%
Lambayeque	1%	2%	2%	1%
Moquegua	1%	0%	1%	1%
Cajamarca	1%	0%	1%	0%
Ucayali	0%	0%	1%	0%

Según el estudio del perfil del turista extranjero 2018, Tacna fue la tercera ciudad más visitada con un 28%, después de Lima con un 73% y Cusco con 37%. (PromPerú , 2018).

Se considera a Tacna como la tercera ciudad más visitada por los turistas extranjeros desde el año 2015 hasta la actualidad.

Tabla 38. Ciudades visitadas del Perú por el turista extranjero.

<b>Año</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Chile	86%	90%	83%	82%
Argentina	3%	3%	3%	7%
EEUU	1%	0%	0%	0%
Ecuador	1%	1%	0%	1%
Colombia	2%	2%	2%	1%
Brasil	1%	0%	1%	1%
España	0%	0%	1%	1%
Francia	0%	1%	1%	1%
Canadá	0%	0%	0%	1%
Alemania	0%	1%	1%	1%
Bolivia	0%	0%	0%	1%
Otros	6%	2%	8%	3%

Fuente: PromPerú.

Se determina que los arribos de extranjeros a Tacna proceden en gran porcentaje del país vecino de Chile, concentrando en el año 2018 un 82% del total de arribos de extranjeros, seguido de Argentina 7%, Otros 3%, Ecuador 1%, Colombia 1%, Brasil 1%, España 1%, Francia 1%, Canadá 1%, Alemania 1% y Bolivia 1%. (Promperú, 2018).

Tabla 39. Principales motivaciones del turista extranjero que visita la ciudad de Tacna.

<b>MOTIVACIONES</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Vacaciones, recreación u ocio	75%	78%	81%	77%
Salud (Tratamiento Médico)	12%	11%	11%	12%
Visitar a familiares o amigos	8%	9%	6%	9%
Negocios	3%	2%	1%	1%
Educación (realiza estudios, investigaciones por grado)	2%	0%	1%	1%

Fuente: PromPerú.

Entre las motivaciones de visita a Tacna en el año 2018, se dieron por Vacaciones, recreación u ocio (compras personales) en un porcentaje de 77%, seguido de salud (tratamiento médico) con un 12%, también está el de visitar a familiares o amigos en un 9%, por negocios en un 1%, y educación (realizar estudios, investigaciones por grado, etc.) en un 1%. (Promperú, 2018)

Según los datos estadísticos, se resalta que, como segundo punto de motivación a la ciudad de Tacna, es con fines de salud, el cual ratifica que existe una demanda a la cual se puede satisfacer con servicios de salud de calidad.

Y en referencia a los días de permanencia en Tacna, se tiene una permanencia promedio en Tacna de 2 días. (Promperú, 2018).

## **Propuesta: Plan Estratégico de Promoción del Turismo de Salud en las especialidades de oftalmología y odontología en Tacna.**

### **El Turismo de Salud en el Perú**

Según Carlos Canales, presidente de la Cámara Nacional de Turismo, señala que son potenciales pacientes los visitantes de Argentina, Chile, Estados Unidos, España e Italia debido a su interés por realizar un turismo médico basado en los servicios odontológicos, las cirugías plásticas, los procedimientos oftalmológicos y la fertilidad in vitro. (Mayer, 2018)

Por otro lado, se tiene que las personas al realizarse un procedimiento en Perú pueden ahorrar hasta un 50% en comparación a los precios del mercado internacional; por ejemplo, en EE. UU una rinoplastia cuesta entre US\$5.000 y US\$6.000 y en Perú entre US\$ 1.000 y US\$2.000, mientras que el implante mamario se encuentra entre US\$10.000 y US\$15.000 y en Perú cuesta entre US\$2.000 y US\$5.000. La abdominoplastia en EE.UU. puede costar entre US\$15.000 y US\$25.000 y en Perú su costo varía entre US\$3.000 y US\$4.000. El turismo médico inició desde el 2004, sin embargo, aún presenta limitaciones en promoción e información detallada y confiable sobre la calidad de los hospitales y clínicas y de sus médicos y cirujanos hacia el exterior para poder llegar al mismo nivel de otros países como México, Brasil o Colombia. (Mayer, 2018)

## El Sector Salud en Tacna

### Centros Médicos

Tacna, ofrece diariamente el servicio en salud en el sector público el cual está conformado por el Minsa, el Seguro Social de Salud (Essalud), los hospitales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, y los servicios de salud que brindan algunas municipalidades; y el sector privado donde gran parte de los profesionales médicos ofrecen sus servicios de manera particular.

El servicio médico privado es autorizado por la Dirección Regional de Salud de Tacna, la cual tiene registrados a los diversos prestadores de salud: centros médicos particulares, policlínicos, consultorios médicos, consultorios odontológicos, centros odontológicos, consultorio de psicología, consultorios obstétricos, centro de apoyo médico como laboratorio clínico, diagnóstico por imagen, centro óptico, laboratorio de prótesis dental, etc. Este tipo de prestadores de servicio médico al estar autorizados por el Minsa, garantizan los servicios en cuanto a equipo y preparación profesional.

Tabla 40. Centros de Salud en Tacna.

Nro.	Centros de Salud Registrados	Cantidad	Con Categoría vigente
1	Centro Médico con camas de internamiento	2	Categoría I-4 = Promedic y Clínica Isabel
2	Policlínico	12	Categoría I-3 = San Pedro Apóstol, Vida y Salud, San Ignacio de Loyola, Santo Tomás, Mirmar, José Bendito, Avanti, Salud Jove Andina, San Isidro Labrador, Inppares, Asifa Salud.
3	Consultorio Médico	30	Categoría I-2
4	Consultorio Odontológico	92	Categoría I-1
5	Centro Odontológico	7	Categoría I-3 = Centro Dental, Multident, Dentsur Tacna, Imagen Oral, Harmony Centro Odontológico, Tejada
6	Consultorio Psicología	2	Categoría I-1 = Cognition, Psicoeduca Tacna.
7	Consultorio Obstétrico	3	Categoría I-1 = Espíritu Santo, Madre Amiga Mujer, La Victoria

Fuente: Dirección Regional de Salud Tacna, 2019.

Tabla 41. Servicios Médicos de Apoyo

Nro.	Servicios Médicos de Apoyo Registrados	Cantidad
1	Laboratorio Clínico	08
2	Diagnóstico por Imagen	04
3	Centro Óptico	38
4	SMA que desarrollan su- especialidades: medicina física y rehabilitación, hemodiálisis	05
5	Laboratorio de Prótesis Dental	01
	Total	46

Fuente: Dirección Regional de Salud Tacna, 2019

La propuesta de la presente tesis propone desarrollar estrategias de promoción para el turismo de salud en Tacna en las especialidades de oftalmología y odontología; y a su vez se busca el incremento del visitante chileno por los servicios de salud que se presentan en diferentes centros médicos, clínicas, centros odontológicos y consultorios médicos, mediante la mejora en equipamiento en tecnología moderna que permita un valor diferenciador con respecto a otros destinos.

De acuerdo a las encuestas realizadas para el mercado del visitante chileno, se presenta una afluencia por obtener una cita con un especialista en oftalmología y/u odontología, ya sea en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad (SISOL) o en los consultorios privados de cada especialista los cuales se ubican en la zona céntrica de Tacna. A su vez se determina en que los visitantes aprovechan en realizar turismo en Tacna, el cual ofrece atractivos turísticos cercanos y de fácil acceso.

Tacna, presenta las condiciones necesarias para que brinde un turismo de salud enfocado a las atenciones médicas, y esto puede ir de la mano en promocionar los atractivos turísticos de Tacna, los cuales no son muchos, pero contribuyen a su historia y así lograría favorecer la economía de la región.

## **Visión**

Lograr que Tacna sea un destino atractivo para el visitante chileno y/o turista en turismo de salud con especial enfoque en las especialidades de oftalmología y odontología, y que permita un mayor flujo de visitantes por el trabajo con tecnología médica moderna del mercado.

## **Misión**

Desarrollar estrategias de promoción a un plazo de 4 años que logre el incremento progresivo de la demanda del visitante chileno de las regiones de Arica, Iquique, Antofagasta, y demás regiones de Chile durante todo el año por los servicios de oftalmología y odontología a Tacna.

## **Objetivos**

- Incrementar la afluencia del visitante chileno a Tacna y mantenerla sólida (incluye los meses de temporada baja) debido a la promoción de los servicios en odontología y oftalmología los cuales se darán a conocer destacando la calidad de los profesionales, así como su equipamiento tecnológico de trabajo, el cual permite un mejor servicio de atención.

## **Metas**

- Tener un crecimiento sostenido del 20% anual en el desarrollo de un turismo de salud, respecto a otras ciudades del Perú.
- Mayor inversión en la edificación de hoteles, apertura de nuevos restaurantes, generación de paquetes de salud en un 20% anual.
- Participación de los entes gubernamentales en el fomento del turismo de salud en un 20%.

## Estrategias, Tácticas y Presupuesto

Estrategias	Tácticas	Presupuesto S/.
<p>1. Trabajar con las empresas privadas del sector turístico, para que se pueda difundir la oferta de los servicios de odontología y oftalmología en el cual se detalla la calidad de los profesionales médicos y la tecnología moderna con la que trabajan o están por implementar.</p>	<p>Convocar a reuniones trimestrales a los gerentes de las empresas del sector turístico y transporte (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, empresas de taxi colectivo y buses), para la determinación en conjunto de acciones que permita un turismo de salud médico informado en las especialidades de odontología y oftalmología en Tacna, y la presentación de las ventajas y beneficios que trae esta modalidad de turismo.</p>	8,000.00
	<p>Diseño, elaboración y distribución de un brochure a todo costo. En este brochure se podrá visualizar toda la gama de oferta de servicios de salud que tiene Tacna respecto a odontología y oftalmología, así como la relación de profesionales médicos según la especialidad y formación profesional (con registro de especialidad y habilitación profesional), y el equipamiento en tecnología médica moderna con el que se trabaja en Tacna. La distribución se realizará en las empresas turísticas, eventos turísticos de la ciudad, fiestas costumbristas, y el principal punto de ingreso del visitante extranjero (Puesto de Control Fronterizo Santa Rosa)</p>	40,000.00
	<p>Desarrollo de folletos de paquetes de salud (para personas solas o familias), que permitan una gama de servicios a precios cómodos.</p>	8,000.00
<p>2. Trabajar con los profesionales médicos de las especialidades de odontología y oftalmología, para darles a conocer la demanda que tiene sus servicios en el mercado chileno, y las posibilidades del fortalecimiento de un turismo de salud en coordinación con las entidades gubernamentales de Tacna.</p>	<p>Desarrollo de campañas en las especialidades médicas de odontología y oftalmología a precios módicos para dar a conocer al mercado chileno los servicios y tratamientos que ofrecen los profesionales médicos y cuáles son los equipos en tecnología médica con el que trabajan el cual garantiza la calidad en sus procedimientos. Para esto se realizará las coordinaciones correspondientes con el Gobierno Regional (DIRESA), colegio médico y odontológico, y gobiernos locales para los permisos necesarios; todo esto en beneficio del visitante extranjero, incluso en el de la comunidad en general.</p>	60,000.00
	<p>Gestión de charlas de capacitación para los profesionales de la salud en odontología y oftalmología, en el que participen como expositores el Colegio Médico y Odontológico, la Dirección Regional de Salud y la Dirección de Comercio Exterior y Turismo, donde se actualice sobre las nuevas tendencias innovadoras en odontología y oftalmología, la importancia de la tecnología en el trabajo del profesional médico así como las capacitaciones en los diferentes procedimientos que permitan estar a la altura de los estándares internacionales, las oportunidades de desarrollo de Tacna como potencial destino de turismo de salud (odontología y oftalmología), y la práctica de la ética en los procedimientos o tratamientos. Esto se programará de forma trimestral.</p>	30,000.00
	<p>Capacitaciones en el uso de las redes sociales, que ayude a que el profesional médico cuente con una página web gratuita, donde se detalle los servicios que presta.</p>	5,000.00

<p>3. Trabajar en cooperación con los medios de comunicación radial, para llegar al público extranjero (chilenos del norte) mostrando la ciudad de Tacna como destino de turismo de salud en las especialidades de odontología y oftalmología.</p>	<p>Creación y difusión de 4 spot publicitarios dando a conocer los servicios de los profesionales en odontología y oftalmología, según la especialidad de cada uno de ellos, así como el lugar y horario de atención. Esto permite un mayor fomento de los servicios en salud que se oferta en Tacna. Se realizará de manera trimestral</p>	<p>8,000.00</p>
<p>4. Generar el compromiso de las entidades gubernamentales en el diseño de planes, proyectos, acciones que permita un mayor crecimiento económico en Turismo en Tacna</p>	<p>Entrega de guías informativos de forma trimestral que permita mejorar la experiencia del turista y se detalle las diferentes empresas prestadoras de servicios turísticos, los atractivos de la ciudad de Tacna, y la gastronomía local. Esto será a través del Gobierno Regional de Tacna (a través de Dircetur) y Promperú.</p>	<p>8,000.00</p>
	<p>Establecer convenios con las empresas turísticas de Tacna para impulsar los tipos de turismo que se desarrolla en la ciudad de Tacna, así como todos los atractivos turísticos a los que puede uno visitar.</p>	<p>4,000.00</p>

*Elaboración Propia (2019)*

## **Ejecución y Control**

La propuesta del plan estratégico de promoción del turismo de salud en las especialidades de oftalmología y odontología en Tacna será presentada tal como se presenta: una propuesta de trabajo ante el Consejo Regional del Gobierno Regional de Tacna, para su evaluación respectiva, aprobación presupuestaria, ejecución del plan y control en la distribución de gastos para el desarrollo de las estrategias que presenta el plan.

El Plan se ejecutará con la supervisión de la Dirección Regional Turismo (DIRCETUR).

Los documentos de gestión serán encargados con el apoyo de DIRCETUR, los cuales serán evaluados por los profesionales en Turismo. Por último, el trabajo del manejo de redes sociales, publicidad, entre otros contará como consultoría externa. Sobre los tipos de tácticas de promoción éstas se ejecutarán de acuerdo a un cronograma al cual tendrá una duración anual.

El Gobierno Regional de Tacna a través de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo realizará el seguimiento a la ejecución de cada táctica para lograr que se cumplan los objetivos del plan estratégico de promoción de turismo de salud en las especialidades de oftalmología y odontología.

**Inversión Estimada del Proyecto del Plan estratégico de Promoción del Turismo de Salud en Tacna en 2 especialidades médicas: la Oftalmología y la Odontología**

<b>Rubro</b>	<b>%</b>	<b>Costo S/.</b>	<b>Cronograma (Mes/Nro)</b>
Programación de reuniones trimestrales con empresas del sector turístico y transporte	5	8,000	1,4,7,10
Diseño, elaboración y distribución de un brochure	24	40,000	1,4,7,10
Elaboración de paquetes de salud con oferta amplia de servicios	5	8,000	1,7
Campañas de salud en odontología y oftalmología preventiva	36	60,000	1,4,7,10
Capacitaciones de actualización en conocimientos del uso de equipos modernos en tecnología en odontología y oftalmología, así como la práctica de la ética y el trato al turista chileno. (Participación de Dircetur, Colegio Médico Odontológico de Tacna la Sociedad Peruana de Oftalmología)	15	30,000	1,4,7,10
Capacitaciones del manejo de las redes sociales	3	5,000	1,7
Diseño y fomento de spot publicitario en radios de Tacna	5	8,000	1,4,7,10
Diseño de guías informativos para las visitas turísticas en Tacna.	5	8,000	1,4,7,10
Firma de convenios	2	4,000	1,7
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>171,000</b>	

*Elaboración Estimada Propia (2019)*

## CONCLUSIONES

- Tacna presenta una gran ventaja en precios en los servicios en salud, esto permite que se genere un movimiento diario de llegadas de visitantes extranjeros, por la adquisición de estos servicios en 2 especialidades: la oftalmología y la odontología, donde el médico de Tacna es calificado como un profesional altamente preparado (según la percepción del visitante chileno) y esto se ve reflejado en la gran cantidad de pacientes que pueden tener éstos profesionales a la espera de ser atendidos durante los días de la semana. Esto determina que Tacna tiene gran potencial para ser un destino de salud y que se puede incrementar la demanda del visitante chileno por un turismo de salud, si se orienta al profesional médico el uso de equipos de innovación tecnológica en la práctica de la medicina que permita que se mejore los procesos de diagnóstico o tratamiento el cual es un gran beneficio para todo paciente; También se pretende la aplicación de un plan estratégico de promoción (orientado a difundir toda la gama de oferta de los servicios de salud en oftalmología y odontología en Tacna, así como la oferta turística y atractivos turísticos), con el trabajo en conjunto de las entidades gubernamentales y los gremios médicos para potenciar la nueva modalidad de turismo de salud.
- Tacna cuenta con profesionales médicos capaces de satisfacer tranquilamente la demanda de los visitantes chilenos, debido a que ofrecen un servicio de atención de calidad en sus trabajos profesionales (consultas médicas, tratamientos, intervenciones ambulatorias).

- El trabajo del profesional médico con equipos innovadores en tecnología garantiza confiabilidad en sus pacientes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda insertar dentro de un plan de trabajo en las entidades públicas la promoción del turismo de salud que permita potenciar a Tacna como destino de esta modalidad de turismo, donde el visitante chileno es el principal mercado.
- Es importante que todo profesional médico, se actualice en conocimientos profesionales, mediante capacitaciones que ofrecen sus respectivos gremios, o por cuenta propia para que a la hora de prestar sus servicios en oftalmología o odontología puedan aplicarlos en los procedimientos o tratamientos más convenientes y menos dolorosos.
- Los tiempos cambiantes generan nuevas novedades en uso de la tecnología, en este caso en la oftalmología y odontología, y es por ello que cada profesional médico debe de trabajar al mismo ritmo, ya que esto permite que en primer lugar sea competitivo entre los colegas y en segundo lugar, maximice la calidad de sus procedimientos y reduzca los tiempos de atención en los pacientes.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Benavides, C. A. (1998). *Tecnología, Innovación y Empresa*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra Edición). Colombia: Pearson Educación.
- Bringas, N. (2004). *Turismo Fronterizo: Caracterización y posibilidades de desarrollo*. Tijuana: Colef-Cestur.
- Coe, G., & Chi, S. (1991). *Introducción a la selección de tecnología en salud, estudio de caso: Monitor fetal*. Washington: Organización Panamericana de Salud.
- De la Puente, M. (2017). *Turismo de Salud: Dinámica Internacional y el caso de Colombia*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Freeman, C. (1984). *The role of technical change in national economic development*. Brighton: University of Sussex.
- Gilly, J. & Torre, A. (2000). Proximidad y dinámicas territoriales. En Boscherini, F y Poma L. (Compiladores). *Territorio, conocimiento y competitividad de las empresas: El rol de las instituciones en el espacio*. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Ibañez, R. M. & Cabrera, C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un Enfoque Global y Nacional*. México: Universidad Autónoma de Baja California Sur.

OMS - Organización Mundial del Turismo (1995). *Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas de turismo*. Madrid: OMT.

Palma, A. & Sánchez, F. (2007). *Técnicas de ayuda odontológica y estomatológica*. Madrid: Paraninfo.

Riordan, P. & Cunningham, E. T. (2012). *Vaughan y Asbury: Oftalmología General*. España: McGraw-Hill.

Rojas, S. & Saucedo, A. (2014). *Oftalmología*. México: El Manual Moderno.

Ruiz, M. & Mandado, E. (1989). *La innovación tecnológica y su gestión*. Barcelona: Marcombo.

WHO Working Group on the Principles of Quality Assurance & World Health Organization (1985). *The Principles of quality assurance: Report on a WHO meeting, Barcelona, 17-19 May 1983*. Copenhagen: World Health Organization, Regional Office for Europe.

### **Referencias de tesis**

Bustillos, S. R. (2017). *La Infraestructura - Equipamiento del Centro Médico y la Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en el Establecimiento Penitenciario de Piura, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César

Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12952>

Caicedo, D. & León, A. M. (2014). *Identificación de Áreas de Oportunidad en el Sector Salud en Santiago de Cali para Hospitales y Clínicas de III y IV nivel de complejidad en la atención de pacientes internacionales*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Occidente. Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10614/6418>

Curasi, P. J. (2016). *Influencia de la Infraestructura y el Equipamiento en la Productividad del Servicio de Odontología en la Red Collao - Minsa, Puno 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú. Recuperado de:  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5957>

Erazo, J. L. (2016). *Importación de Equipos Médicos de Diagnóstico no Invasivo desde China*. (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas. Quito, Ecuador. Recuperado de:  
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5679>

Lizárraga, M. R. (2017). *La Innovación en la Tecnología Médica y su Incidencia en la Rentabilidad de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana 2013 – 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de:  
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2755>

Ramos, R. M. (2018). *Análisis de las Condiciones del Turismo Médico Estético en la ciudad de Lima*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28225>

Rivera, C. (2016). *Turismo Médico: Modelo de Negocio para la Red Privada de Prestadores de Servicios de Salud en la Isla de San Andrés*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. San Andrés Isla, Colombia. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/54973/1/40990529.2016.pdf>

### **Referencias electrónicas**

Arellano, G. V., González, M. A., Carrillo, E. A., Vinueza, A. F. & Riofrío, C. F. (2018). Tomografía de Coherencia Óptica, perspectivas de uso en oftalmología. Revisión bibliográfica. *CSSN La Ciencia al Servicio de la Salud* 9(1), 28-35. Recuperado de: <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/cssn/article/view/72>

Bowen, A. (2013, 11 de junio). *Odontología Digital: nuevas tecnologías en la clínica dental*. Top Doctors España. Recuperado de: <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/odontologia-digital-nuevas-tecnologias-en-la-clinica-dental>.

Cínica San Pablo (s/f). *Oftalmología*. Perú. Recuperado de: <http://www.sanpablo.com.pe/especialidades/oftalmologia/>

Coe, G. A. & Chi, S. (1991). *Introducción a la selección de tecnología en salud, estudio de caso: Monitor fetal*. Washington: OMS - Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://apps.who.int/medicinedocs/es/m/abstract/Js17379s/>

De la Puente, M. (2015). Dinámica del turismo de salud internacional: una aproximación cuantitativa. *Dimensión Empresarial* 13(2), 167-184. Recuperado de: <https://doi.org/10.15665/rde.v13i2.534>

Departamento de Estudios Económicos de la Sucursal Arequipa (2018, 03 de diciembre). *Caracterización del Departamento de Tacna*. Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Arequipa/tacna-caracterizacion.pdf>

Diario Oficial El Peruano (2016, 11 de junio). *Aprueban el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo. Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Perú. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_004\\_2016\\_MINCETUR\\_AGVT.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.pdf)

FECYT – Fundación Española Ciencia y Tecnología (2003). *Manual de Frascati 2002*. París: OCDE - Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. Recuperado de:

www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Investigacion/FICHEROS/ManuaFrascati-2002\_sp.pdf

Hernández, A., Medina, A. & Nogueira, D. (2010). La gestión hospitalaria, aspecto de relevancia en una mayor competitividad del turismo de salud en Cuba. *TuryDes* 3(7). Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/07/index.htm>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Perú: Perfil sociodemográfico, Informe Nacional, Censos Nacionales 2017*. INEI. Perú. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf)

Lunt, N., Smith, R., Exworthy, M., Green, S., Horsfall, D. & Mannion, R. (2011). *Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review*. París: OECD. Recuperado de: [www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf](http://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf)

Martínez, D. (2016). Turismo Médico: Generalidades para su comprensión integral. *Turismo y Sociedad* 19, 137-161. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n19.08>

Mayer, S. (2018). Salud Sin Fronteras una nueva forma de hacer turismo. En Torriani, Y. (Presidenta). *La cámara, la revista de la CCL (845)*. Recuperado de:

[https://www.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION845/REVISTA%20DIGITAL\\_845.pdf](https://www.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION845/REVISTA%20DIGITAL_845.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2004, 09 de noviembre). *Aprueban reglamento de restaurantes. Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR*. Perú. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/REGLRESTAURANT\\_2004.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009, 16 de septiembre). *Ley N° 29408 – Ley general de turismo*. Perú. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/marco\\_general/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_TURISMO\\_LEY29408.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015, 08 de junio). *Aprueban reglamento de establecimiento de hospedaje. Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR*. Perú. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_NRO\\_001\\_2015\\_MINCETUR\\_REH.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf)

Oficina de Imagen y Comunicación Estratégica (2019, 30 de enero). *Movimiento migratorio por la frontera Perú – Chile se incrementó y agilizó durante el 2018*. Superintendencia Nacional de Migraciones. Perú. Recuperado de: <https://www.migraciones.gob.pe/?p=11994>

- OMS - Organización Mundial de la Salud (s/f.). *Preguntas más frecuentes*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
- Ortiz, S. (2015). *Manual de enfermería oftalmológica*. Barcelona: Thea. Recuperado de: [https://www.laboratoriosthea.com/medias/manual\\_de\\_enfermeria\\_texto\\_2.pdf](https://www.laboratoriosthea.com/medias/manual_de_enfermeria_texto_2.pdf)
- Pastor, A. (2011). Los fenómenos emergentes en el sistema de salud del Perú. *Revista Peruana de Epidemiología* 15(3), 1-3. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3994857>
- Peñaranda, C. (2018). Sector turismo representa 3,3% del PBI y genera 1,1 millones de empleos. En Mongilardi, M. (Presidente). *La cámara, la revista de la CCL* (820), 16-18. Recuperado de: <https://camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION820/edicion820.pdf>
- Porto, A. G., Fleitas, A., & Valcárcel, N. (2015). Hacia una concepción teórico metodológico de Tecnología de la Salud (I). *Revista Cubana de Tecnología de la Salud* 6(2), 34-42. Recuperado de: <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/458>
- Promperú (2018). *Lugar visitado – Tacna*. Perú. Recuperado de: <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Lugar%20visitado%20->

%20Tacna&url=~/Uploads/perfiles\_extranjeros/41/tips/2616/PTE18Tacna.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&peso=92902

Promperú (2018). *Perfil del Turista Extranjero 2018*. Perú. Recuperado de: [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202018&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/41/PTE18Consolidado.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202018&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/41/PTE18Consolidado.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=)

Ramírez, J. (2016). *Análisis del Turismo de Salud en el Área Metropolitana de Bucaramanga con los Países miembros de la Alianza del Pacífico. Económicas CUC* 37(2), 69-88. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5825095>

Sistema de Información Estadística de Turismo (s/f.). *Flujo de turistas internacionales e ingreso de divisas por turismo receptivo. Llegada de turistas internacionales*. datosTurismo. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Perú. Recuperado de: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

Sistema de Información Estadística de Turismo (s/f.). *Flujo de turistas internacionales e ingreso de divisas por turismo receptivo. Puesto de Control Fronterizo Santa Rosa-Tacna. Llegada mensual de visitantes extranjeros*. datosTurismo. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Perú. Recuperado de: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

UNWTO - World Tourism Organization & ETC - European Travel Commission

(2018). *Exploring Health Tourism - Executive Summary*. Madrid:

UNWTO. Recuperado de: [www.e-](http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420308)

[unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420308](http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420308)

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿Se puede incrementar la demanda chilena a Tacna por motivos de salud en las especialidades de oftalmología y odontología si hubiera equipamiento de innovación tecnológica en salud en Tacna?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Incrementar la demanda chilena en Tacna por turismo de salud en las especialidades de oftalmología y odontología a través de un equipamiento de innovación tecnológica en salud en Tacna	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  Se incrementa la demanda del visitante chileno por Turismo de Salud en las especialidades de Oftalmología y Odontología en la ciudad de Tacna a través del equipamiento de innovación tecnológica en salud.	<b>TURISMO DE SALUD</b>	Turismo Médico	Proximidad Geográfica	<b>DISEÑO</b>  No experimental  Corte Transversal	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la demanda chilena por servicios en un turismo de salud en Tacna?  ¿El requerimiento de equipos de salud de alta tecnología en oftalmología y odontología satisfacen la demanda chilena de turismo de salud?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  Satisfacer la demanda chilena por servicios en un turismo de salud en Tacna  Mejorar el equipamiento de salud de alta tecnología en oftalmología y odontología que contribuya a la demanda chilena en Tacna.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>  Es satisfactorio el nivel de la demanda chilena en los servicios en turismo de salud en la ciudad de Tacna  El buen equipamiento en salud en las especialidades de oftalmología y odontología satisface las expectativas de la demanda chilena en turismo de salud en la ciudad de Tacna			Prestadores de Servicios de Salud		Calidad en la Asistencia Sanitaria
					Turista de Salud		Consultorio médico
				Prestadores de Servicios turísticos	Clínicas Particulares		
					Profesional Médico		
					Establecimientos de Hospedaje		
				Tecnología de Salud	Restaurantes		
					Agencias de Viajes		
					Planificación de Equipo		
			Tecnología en Oftalmología	Evaluación de costos			
Selección de Equipo							
Dispositivos ópticos en la oftalmología							
Tecnología en Odontología	Tomografía de Coherencia óptica						
	El uso del Láser						
	Tecnología de diagnóstico						
	Tecnología de Planificación						
					Tecnología de Tratamientos	<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>  Descriptiva Simple	
					Tecnología Restauradora		

Anexo 2: Cuestionario para los visitantes chilenos a Tacna por el Servicio de Oftalmología

**Universidad San Martín de Porres**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería**  
**Escuela de Turismo y Hotelería**

1. A la hora de elegir un servicio de atención en oftalmología ¿qué características contribuyen a la toma de su decisión y como lo califica?

Factores	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
a) Trato Cordial					
b) Profesional Calificado					
c) Precios Accesibles					
d) Trayectoria del Profesional					
e) Equipos Tecnológicos de última generación					

2. ¿Cuántos días al mes visita la ciudad de Tacna para recibir atención en oftalmología?

- a) Entre 1 a 3 días
- b) Entre 4 a 6 días
- c) Entre 7 a 9 días
- d) Entre 10 a 12 días
- e) Más de 13 días

3. En el caso de continuar con un tratamiento recetado por el especialista en oftalmología, ¿Cada cuantos días retorna a Tacna durante el año?

- a) Cada 7 días
- b) Cada 15 días
- c) Cada 30 días
- d) Cada 60 días
- e) Cada 90 días

4. ¿Qué medio de publicidad usted utilizó para informarse y poder recibir atención oftalmológica con el profesional de su preferencia?

- a) Diarios
- b) Revistas
- c) Página Web
- d) Redes Sociales (Facebook, Instagram)
- e) Boca a Boca de Amistades

5. ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por el profesional en Oftalmología?

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Normal
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera usted que los médicos especialistas en Oftalmología en Tacna son altamente calificados?
- Totalmente de Acuerdo
  - De acuerdo
  - Normal
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
7. Considero que es necesario que el especialista en oftalmología tenga equipos de última generación que permitan una mayor precisión en el diagnóstico y posible intervención ambulatoria.
- Totalmente de Acuerdo
  - De acuerdo
  - Normal
  - En desacuerdo
  - Totalmente en Desacuerdo
8. ¿Recomendaría a sus familiares y amistades, los servicios médicos en la especialidad de oftalmología que se brinda en Tacna?
- Totalmente de Acuerdo
  - De acuerdo
  - Normal
  - En desacuerdo
  - Totalmente en Desacuerdo
9. Aparte de adquirir una atención médica en oftalmología, ¿Qué actividades realiza durante su permanencia en Tacna?
- Compras en mercadillos
  - Visita a los atractivos turísticos como:

I.	Paseo Cívico (Arco Parabólico, Fuente Ornamental) y Catedral	
II.	Aguas Termales de Calientes	
III.	Complejo Arqueológico de Miculla	
IV.	Museo Ferroviario	
V.	Playa Boca del Río	
VI.	Bosque Municipal	
VII.	Museo Casa Zela	
VIII.	Complejo Monumental Campo de la Alianza	
IX.	Bodegas de Vino y Pisco	
X.	Museo Casa Basadre	
XI.	Alameda Bolognesi	

- Visita a amigos
- Hace consumo de la gastronomía de Tacna
- Otros

Anexo 3. Cuestionario para los visitantes chilenos a Tacna por el Servicio de Odontología

**Universidad San Martín de Porres**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería**  
**Escuela de Turismo y Hotelería**

1. A la hora de elegir un servicio de atención en odontología ¿qué características contribuyen a la toma de su decisión y como lo califica?

Factores	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
a) Trato Cordial					
b) Profesional Calificado					
c) Precios Accesibles					
d) Trayectoria del Profesional					
e) Equipos Tecnológicos de última generación					

2. ¿Cuántos días al mes visita la ciudad de Tacna para recibir atención en odontología?

- a) Entre 1 a 3 días
- b) Entre 4 a 6 días
- c) Entre 7 a 9 días
- d) Entre 10 a 12 días
- e) Más de 13 días

3. En el caso de continuar con un tratamiento recetado por el especialista en odontología, ¿Cada cuantos días retorna a Tacna durante el año?

- a) Cada 7 días
- b) Cada 15 días
- c) Cada 30 días
- d) Cada 60 días
- e) Cada 90 días

4. ¿Qué medio de publicidad usted utilizó para informarse y poder recibir atención odontológica con el profesional de su preferencia?

- a) Diarios
- b) Revistas
- c) Página Web
- d) Redes Sociales (Facebook, Instagram)
- e) Boca a Boca de Amistades

5. ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por el profesional en Odontología?

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Normal
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera usted que los profesionales en Odontología en Tacna son altamente calificados?

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Normal
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7. Considero que es necesario que el especialista en odontología tenga equipos de última generación que permitan una mayor precisión en el diagnóstico y posible intervención ambulatoria

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Normal
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en Desacuerdo

8. ¿Recomendaría a sus familiares y amistades, los servicios en la especialidad de odontología que se brinda en Tacna?

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Normal
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en Desacuerdo

9. Aparte de adquirir una atención en odontología, ¿Qué actividades realiza durante su permanencia en Tacna?

- a) Compras en mercadillos
- b) Visita a los atractivos turísticos como:

I.	Paseo Cívico (Arco Parabólico, Fuente Ornamental) y Catedral	
II.	Aguas Termales de Calientes	
III.	Complejo Arqueológico de Miculla	
IV.	Museo Ferroviario	
V.	Playa Boca del Río	
VI.	Bosque Municipal	
VII.	Museo Casa Zela	
VIII.	Complejo Monumental Campo de la Alianza	
IX.	Bodegas de Vino y Pisco	
X.	Museo Casa Basadre	
XI.	Alameda Bolognesi	

- c) Visita a amigos
- d) Hace consumo de la gastronomía de Tacna
- e) Otros

Anexo 4. Guion de entrevista al profesional oftalmológico.

**Universidad San Martín de Porres**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería**  
**Escuela de Turismo y Hotelería**

Guía de Entrevista

Objetivo: Incrementar la demanda chilena en Tacna por turismo de salud

1. ¿Entre qué edades fluctúan las personas que son atendidas por usted al momento de brindar el servicio de atención médica en oftalmología?
  - a) 15 a 24
  - b) 25 a 34
  - c) 35 a 44
  - d) 45 a 54
  - e) De 55 a más
  
2. ¿Cuáles son las atenciones médicas en oftalmología que busca el visitante chileno en la ciudad de Tacna y en qué porcentaje?

Consultas y Alteraciones	Porcentaje en Atenciones				
	10 a 20%	30 a 40%	50 a 60%	70 a 80%	90 a 100%
a) Descarte y/o tratamiento de Miopía					
b) Descarte y/o tratamiento de Hipermetropía					
c) Descarte y/o tratamiento de Astigmatismo					
d) Descarte y/o tratamiento de Catarata					
e) Descarte y/o tratamiento de Glaucoma					
f) Descarte y/o tratamiento de Degeneración Macular					
g) Descarte y/o tratamiento de Desprendimiento de Retina					
h) Descarte y/o tratamiento de otras afecciones a la vista					

3. ¿De qué nacionalidades son los pacientes que acuden a usted para una atención médica oftalmológica y en qué porcentaje?

Nacionalidad	Mes											
	Enero a Marzo			Abril a Junio			Julio a Setiembre			Octubre a Diciembre		
	20 %	40 %	+60 %	20 %	40 %	+60 %	20 %	40 %	+60 %	20 %	40 %	+60 %
a) Peruana												
b) Chilena												
c) Argentina												
d) Colombia												
e) Brasil												
f) Otros												

4. ¿Por qué cree usted que los visitantes chilenos prefieren realizar sus consultas médicas en Tacna?

- a) La rapidez en atención
- b) Los precios son accesibles al presupuesto que maneja
- c) La infraestructura del lugar de atención es muy confortable
- d) La Profesionalidad de los médicos
- e) Otros

5. ¿Cree que podría aumentar la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de oftalmología?

- a) Si
- b) No

6. ¿Por qué cree que no aumenta la demanda del visitante chileno en servicios oftalmológicos en Tacna?

- a) Falta más profesionales en Oftalmología
- b) Se necesita mejor equipamiento médico de última generación para reducir los tiempos de atención
- c) Los precios deben tener ajustes
- d) Existe desconocimiento de la ubicación de los lugares de atención médica en oftalmología
- e) Otros.

Especifique:

\_\_\_\_\_

7. ¿Alguna sugerencia respecto a la atención médica en oftalmología que se presenta en Tacna?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Anexo 5. Guion de entrevista al profesional odontológico.

**Universidad San Martín de Porres**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería**  
**Escuela de Turismo y Hotelería**

Guía de Entrevista

Objetivo: Incrementar la demanda chilena en Tacna por turismo de salud

1. ¿Entre qué edades fluctúan las personas que son atendidas por usted al momento de brindar el servicio de atención médica en Odontología?
  - a) 15 a 24
  - b) 25 a 34
  - c) 35 a 44
  - d) 45 a 54
  - e) De 55 a más
  
2. ¿Cuáles son las atenciones médicas en Odontología que busca el visitante chileno en la ciudad de Tacna y en qué porcentaje?

Consultas y Atenciones	Porcentaje de Atenciones				
	10 a 20%	30 a 40%	50 a 60%	70 a 80%	90 a 100%
a) Curaciones					
b) Ortodoncia					
c) Odontopediatría					
d) Endodoncia					
e) Periodoncia					
f) Implantes Dentales					
g) Profilaxis					
h) Extracción de Terceros Molares					
i) Extracción del Diente					
j) Radiografía Digital del Diente					
k) Carillas de Porcelana					
l) Blanqueamiento dental					

3. ¿De qué nacionalidades son los pacientes que acuden a usted para una atención médica odontológica?, Entre qué meses existe mayor afluencia y en qué porcentaje.

Nacionalidad	Mes											
	Enero a Marzo			Abril a Junio			Julio a Setiembre			Octubre a Diciembre		
	20 %	40 %	+60 %	20 %	40 %	+60 %	20 %	40 %	+60 %	20 %	40 %	+60 %
a) Peruana												
b) Chilena												
c) Argentina												
d) Colombia												
e) Brasil												
f) Otros												

4. ¿Por qué cree usted que los visitantes chilenos prefieren realizar sus consultas médicas en Tacna?

- a) La rapidez en atención
- b) Los precios son accesibles al presupuesto que maneja
- c) La infraestructura del lugar de atención es muy comfortable
- d) La Profesionalidad de los médicos
- e) Otros

5. ¿Cree que podría aumentar la demanda del visitante chileno a Tacna por el servicio de Odontología?

- a) Si
- b) No

6. ¿Por qué cree que no aumenta la demanda del visitante chileno en servicios odontológicos en Tacna?

- a) Falta más profesionales especialistas en determinados procesos en odontología
- b) Se necesita mejor equipamiento médico de última generación para reducir los tiempos de atención
- c) Los precios deben tener ajustes
- d) Existe desconocimiento de la ubicación de los lugares de atención odontológica
- e) Otros.

Especifique:

\_\_\_\_\_

7. ¿Alguna sugerencia respecto a la atención médica en odontología que se presenta en Tacna?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_