CONVENIO DE ASOCIACIÓN NO. 4220
ENTRE LA ALCALDÍA DE PEREIRA Y LA CORPORACIÓN PROSPÉRITAS

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD
DIRECCIÓN OPERATIVA DE COMPETITIVIDAD CTEI
PROYECTO INTERCLÚSTER DE TURISMO
OCTUBRE – DICIEMBRE 2025

ENTREGABLE 17:
Informe con el análisis de referenciación (benchmarking) de la Iniciativa Clúster COMFORT HEALTH

El presente documento se elabora en el marco del **Proyecto Intercluster de Turismo de Pereira Región**, con base en el Convenio de Asociación No. 4220, celebrado entre la Alcaldía de Pereira (a través de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad) y la Corporación Prosperitas.

El propósito principal del proyecto es fortalecer el ecosistema de Turismo, Gastronomía, Entretenimiento, Salud y Bienestar, mediante la articulación público-privada de la cadena de valor del sector, enfocados en los segmentos de negocio más atractivos para las empresas de la ciudad y la región.

El objetivo del análisis de referenciación (benchmarking) es la identificación de mejores prácticas de iniciativas clúster en el fortalecimiento de los sectores de Turismo, Salud y Bienestar.

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe aplica una metodología de análisis de referenciación (benchmarking) cualitativo, enfocado en las mejores prácticas de gobernanza, articulación de la cadena de valor y gestión del destino de clústeres líderes en el sector de Turismo de Salud y Bienestar. La selección de los cuatro referentes—Valle del Cauca, Medellín, República Dominicana

(Santo Domingo) y Querétaro—se basó en su trayectoria y en la relevancia de sus modelos para los objetivos estratégicos del Clúster Comfort Health de Risaralda. El proceso se centró en la evaluación de dimensiones estratégicas clave, extrayendo los factores de éxito en la gestión y desarrollo de estas iniciativas sectoriales.

El análisis busca ir más allá de una simple comparación, centrándose en la comprensión de los mecanismos operativos y las estructuras de liderazgo que han permitido a estos clústeres alcanzar la competitividad internacional. La información recopilada de fuentes secundarias y el conocimiento del ecosistema sectorial permiten identificar patrones de gestión transferibles y áreas de oportunidad para el diseño de la Estrategia Competitiva de Risaralda, validando los nichos de mercado objetivo y los requerimientos de articulación logística.

II. CLÚSTER DE TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR DEL VALLE DEL CAUCA, COLOMBIA

Articulación de la Cadena de Valor:

La articulación se centra en la excelencia humana, conectando a la red de hospitales, clínicas, centros de especialidades y la academia con los proveedores turísticos. Su enfoque principal es la humanización de la atención y el desarrollo de una experiencia de paciente altamente personalizada. Esta alianza estratégica busca elevar la calidad y competitividad, diferenciándose mediante la calidez del servicio y la sofisticación de los procedimientos médicos, haciendo de la experiencia integral del paciente su principal propuesta de valor.

Gestión del Destino:

La gestión del destino en el Valle del Cauca se orienta a la consolidación de la región como un destino de referencia a través de la excelencia asistencial y la generación de confianza. El objetivo es posicionar la marca territorial mediante la estandarización de protocolos de calidad y bioseguridad, elementos fundamentales para atraer y retener al paciente internacional que busca seguridad y un servicio diferenciado.

Modelo de Liderazgo y Gobernanza:

El liderazgo recae directamente en la Cámara de Comercio de Cali, lo que asegura una gobernanza con base institucional sólida y capacidad de convocatoria del sector productivo. La estructura opera bajo una alianza multiactoral y un enfoque regional amplio, buscando la convergencia de intereses entre la oferta privada de salud y el sector de servicios turísticos.

Principales Áreas Estratégicas de Mejora:

Las áreas primarias de desarrollo incluyen la necesidad de fortalecer el bilingüismo del personal de contacto directo, un requisito esencial para la atención fluida del paciente internacional. Asimismo, es relevante la estandarización y la mejora en la documentación detallada y transparente sobre los tratamientos y costos, un factor que impacta directamente la satisfacción y la confianza del viajero.

III. MEDELLÍN HEALTH CITY, COLOMBIA

Articulación de la Cadena de Valor:

Medellín Health City exhibe un modelo de trabajo integrado y altamente eficaz, cuyo componente más sobresaliente es el servicio de Navegación Médica (Concierge). Esta práctica de excelencia articula la cadena de valor de manera logística, gestionando la complejidad del viaje médico desde la solicitud inicial (cotización, agendamiento) hasta el soporte postoperatorio. El Concierge es el conector que resuelve la logística, elevando la experiencia del paciente y logrando una alta tasa de conversión.

Gestión del Destino:

La ciudad ha sido gestionada como un destino de salud a partir de una estrategia impulsada por el clúster. La iniciativa ha sido un motor en el desarrollo de entidades de apoyo, como el Medellín Convention & Visitors Bureau. El modelo de concierge actúa de facto como el

principal mecanismo de gestión del destino para el paciente, ya que garantiza que los servicios turísticos (alojamiento, transporte) se integren sin fricciones a la necesidad médica.

Modelo de Liderazgo y Gobernanza:

Se trata de un modelo formal, estable y plenamente consolidado, con la gobernanza bajo la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Este liderazgo empresarial robusto facilita la movilización de recursos y la definición de proyectos de gran escala, asegurando una visión estratégica a largo plazo y la capacidad de influir en el desarrollo de infraestructura turística.

Principales Áreas Estratégicas de Mejora:

Las prioridades estratégicas se centran en mantener la excelencia clínica y acelerar la transformación digital. Es fundamental impulsar la integración de tecnologías habilitantes, como la telemedicina y las plataformas de gestión de datos, para optimizar aún más la red de servicios y la interacción con el paciente.

IV. CLÚSTER DE SALUD DE SANTO DOMINGO (CSSD) REPÚBLICA DOMINICANA

Articulación de la Cadena de Valor:

El modelo dominicano se basa en una propuesta de economía de escala y una articulación que logra la integración efectiva de servicios médicos y turísticos en paquetes unificados. Esta coordinación entre hospitales, hoteles de bienestar y empresas de transporte es clave para maximizar el atractivo económico de la oferta y simplificar la decisión de compra para el paciente internacional.

Gestión del Destino:

La gestión de destino se focaliza en el posicionamiento como líder en el Caribe en volumen de pacientes. El principal factor de atracción gestionado es el ahorro significativo en costos (hasta un 60% menos que en EE. UU.). Esta estrategia de bajo costo relativo y alto volumen permite captar un flujo masivo de viajeros de salud, principalmente para procedimientos de alta demanda.

Modelo de Liderazgo y Gobernanza:

El modelo es fuertemente impulsado por el sector empresarial, concentrando la actividad en especialidades de alta rentabilidad como Odontología y Cirugía Plástica. La gobernanza busca alcanzar la escala necesaria en volumen de pacientes para generar un impacto económico nacional significativo.

Principales Áreas Estratégicas de Mejora:

Para ascender en la cadena de valor y captar pacientes con pólizas de seguros, es vital fortalecer la certificación internacional de sus instalaciones médicas. Se requiere diversificar la oferta de procedimientos especializados más allá de los servicios de alto volumen para incrementar el valor promedio por paciente.

V. CLÚSTER QUERETANO MÉDICO Y DE LA SALUD, MÉXICO

Articulación de la Cadena de Valor:

El Clúster Queretano funciona como una plataforma que conecta la industria, el sector público y la academia. Su articulación tiene un enfoque primordial en la innovación y el desarrollo tecnológico, buscando impulsar las capacidades en tecnología médica, salud digital y gestión hospitalaria, asegurando que la oferta de servicios esté alineada con las tendencias tecnológicas globales.

Gestión del Destino:

Querétaro se gestiona como una alternativa regional de turismo médico que ofrece costos más bajos que otras grandes metrópolis mexicanas, manteniendo la calidad asistencial. La gestión de destino se enfoca en comunicar este balance de costo-calidad para atraer a pacientes de la región y de Estados Unidos, priorizando el bienestar general del viajero.

Modelo de Liderazgo y Gobernanza:

La gobernanza se fundamenta en la articulación de la triple hélice (academia, empresa y gobierno). Este modelo asegura que la toma de decisiones y la inversión en capital humano y tecnológico sean consensuadas y respondan a las necesidades directas del sector productivo.

Principales Áreas Estratégicas de Mejora:

El clúster debe intensificar su enfoque en innovación en salud digital y tecnología médica para no perder competitividad. Es fundamental robustecer la proyección y promoción internacional del destino para asegurar un volumen ascendente y constante de pacientes de mercados internacionales clave.

VI. CONCLUSIONES ESTRATÉGICAS PARA EL CLÚSTER COMFORT HEALTH

1. Imperativo de la Navegación Médica (Concierge):

La lección más clara de Medellín es que la Articulación de la Cadena de Valor para el paciente internacional no es solo sumar servicios, sino gestionar la logística de forma especializada. Es indispensable que Comfort Health establezca un servicio profesional de Navegación Médica que se encargue de la cotización, el agendamiento y la coordinación de los eslabones críticos (Llegada, Alojamiento y Regreso/Retorno) para garantizar una experiencia sin fricciones y maximizar la conversión de prospectos en pacientes efectivos.

2. Gobernanza Liderada por el Sector Privado:

Los modelos más consolidados (Medellín y Valle del Cauca) dependen de un liderazgo formal y estable ejercido por las Cámaras de Comercio. El Clúster Comfort Health debe formalizar y consolidar su Modelo de Liderazgo y Gobernanza con una participación activa y vinculante de los empresarios, asegurando que los recursos y la toma de decisiones estén orientados a la visión de competitividad internacional.

3. Articulación Logística como Diferenciador:

Mientras la calidad clínica es una fortaleza de Colombia, la Articulación de la Cadena de Valor fuera del ámbito asistencial es un área de mejora transversal. Risaralda debe priorizar la integración de sus servicios turísticos y de bienestar con la oferta médica. La formación y sensibilización de los colaboradores de hoteles y transporte es vital para que la experiencia del paciente se sienta integral y humanizada, siguiendo el principio del Valle del Cauca.

4. Certificación y Calidad para Acceso a Mercado:

Para competir por el paciente de alto valor que viaja con pólizas de seguros, la Certificación Internacional de los prestadores de servicios de salud se convierte en un requisito fundamental. Esto es una clave para el acceso a mercados que superan la competencia basada únicamente en el precio y es una Área Estratégica de Mejora indispensable para Risaralda si desea diferenciarse de modelos de alto volumen como el de República Dominicana.

5. Adopción de la Triple Hélice y Tecnología:

El modelo de Querétaro subraya que la Gobernanza debe incluir activamente a la academia para impulsar la innovación. Comfort Health debe replicar esta práctica, promoviendo alianzas que se enfoquen en la adopción de la tecnología en salud digital (telemedicina) y la formación bilingüe especializada, abordando una Área Estratégica de Mejora común.

6. Posicionamiento del Destino Basado en el Valor:

La Gestión del Destino de Risaralda no debe competir únicamente por costo (modelo RD), sino por el valor agregado de la humanización, la calidad clínica y la oferta de bienestar única. El benchmarking valida las líneas de negocio de alto potencial: Turismo Médico Especializado, Turismo de Bienestar y Turismo de Retiro, las cuales deben ser el foco de la estrategia de promoción.

7. Monitoreo y Cuantificación del Impacto Económico:

Una Área Estratégica de Mejora transversal es la necesidad de establecer métricas para la cuantificación rigurosa del impacto económico del clúster. La consolidación requiere monitorear el flujo de pacientes, la derrama económica y la generación de empleo para justificar la inversión pública y privada en la Gestión del Destino y la infraestructura requerida.