



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Propuesta metodológica para el análisis sobre la gestión de clústeres de turismo médico y de salud

Martha Alicia Rodríguez-Medellín¹

*Celia Grisel Escobedo Aparicio**

*Dayam Guerrero-Pulido***

Resumen

El presente documento tiene como propósito plantear la propuesta metodológica requerida para desarrollar la investigación en la cual se habrán de identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de la Red Nacional de Clústeres de Turismo de Salud en México con respecto a los indicadores ECEI, referencia en la gestión de clústeres a nivel mundial, los cuales son utilizados por la Secretaría Europea para el Análisis de Clúster (ESCA) para su etiquetado (oro, plata y bronce). Se presenta el diseño metodológico desarrollado a través de una investigación de tipo cualitativa descriptiva con un análisis retrospectivo ya que considera lo realizado hasta este momento por parte de los miembros de dicha Red; en el diseño de la investigación se contemplan 8 etapas; las cuales dan como resultado el modelo de la propuesta investigativa, identificándose en él, las etapas ya realizadas, en proceso y las que se consideran a futuro.

Palabras clave: Indicadores, ECEI, Clúster, Turismo de salud.

Abstract

The purpose of this document is to present the methodological proposal required to develop the research in which the strengths and areas of opportunity of the National Network of Health Tourism Clusters in Mexico will have to be identified with respect to the ECEI indicators, a reference in the management of clusters worldwide, which are used by the European Secretariat for Cluster Analysis (ESCA) for their labeling (gold, silver and bronze). The methodological design developed through a descriptive qualitative research with a retrospective analysis is presented since it considers what has been done up to now by the members of said Network; 8 stages are contemplated in the research design; which result in the model of the research proposal, identifying in it the stages already carried out, in process and those that are considered in the future.

Keywords: Indicators, ECEI, Clusters, Health tourism.

¹ ***Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Tijuana.

Introducción

En el reporte del Foro Económico Mundial (Foro Económico Mundial, 2019) en el pilar número 12 de Capacidad de Innovación, en el estado de desarrollo de clústeres (12.02) liderado por Italia, México ocupa el lugar 36 de 141, con un 54.7% de desarrollo con respecto a la economía del año anterior y un valor económico de 4.3 de 7 posibles.

De Arteché (2013) considera que un clúster es un sistema político y económico, basado en los clústeres que surgen a partir de la necesidad que tienen las pequeñas y medianas empresas de interrelacionarse con otras y así mismo poder crear una mayor competitividad en el mercado; Porter (2008, p. 203) los define como “Concentraciones geográficas de empresas interconectadas, suministradores especializados, proveedores de servicios, empresas de sectores afines e instituciones conexas”. Kergel, et.al (2018) los describen como grupos de empresas, principalmente pymes y otros actores (gobierno, comunidad académica y de investigación, instituciones de colaboración, instituciones financieras), que se ubican conjuntamente en una zona geográfica, cooperando en torno a un nicho especializado, y el establecimiento de vínculos estrechos y alianzas de trabajo para mejorar su competitividad.

La Secretaría Europea de Análisis de Clústeres (ESCA, s/a) es la ventanilla única para promover la excelencia en la gestión de clústeres en el mundo mediante la evaluación comparativa y el etiquetado de calidad de las organizaciones de gestión de clústeres en todo el mundo; estas etiquetas están relacionadas con las definidas por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad tanto en el Premio Europeo para la calidad como en el Premio Iberoamericano para la calidad, y son oro, plata y bronce, y depende del nivel de madurez de los indicadores de calidad para definir el etiquetado que corresponde.

La Secretaría Europea de Análisis de Clústeres (ESCA por sus siglas en inglés) desarrolló una metodología para el benchmarking de clústeres que ha sido reconocida dentro y fuera de la Unión Europea; evaluando a través de dicha metodología a más de 650 clústeres desde el 2008. Adicional a ello, sus expertos han estado involucrados en la "European Clusters Excellence Initiative (ECEI)" en la que contribuyeron al desarrollo de herramientas para dar soporte a los gerentes de clústeres en su búsqueda de la excelencia desde el 2009 (Hantsch, et al, 2015). Esta iniciativa fue creada por la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea en 2009, los socios de ECEI elaboraron una serie de indicadores de calidad de gestión de clústeres, el cumplimiento estos les otorgan una certificación de gestión de calidad que le denominan “etiquetado”, y está dirigido a la gestión profesional de clústeres (ESCA, s/a).

Esta certificación es aceptada y reconocida mundialmente ya que cuenta con 1100 organizaciones de clústeres de 45 diferentes países que se han sometido al proceso de evaluación o

premiación de etiqueta bronce, otros 130 países con etiqueta plata y más de 100 con etiqueta oro; su estructura promueve la cooperación internacional, y es un factor clave para la comprensión del funcionamiento de las redes de trabajo que conlleva la existencia de un clúster (ESCA, s/a).

El proceso de la iniciativa ha pasado por un proceso de mejora continua (ESCA, s/a), por ello se realizó una evaluación de todo el sistema de etiquetado, este proceso ha sido denominado Fase II (2017-2019); la Comisión Europea ha sido un aliado estratégico en el desarrollo del sistema de gobernanza y gestión del esquema de etiquetado; la transparencia, eficiencia y el fortalecimiento de la dimensión europea del etiquetado, son los cambios presentados en el nuevo sistema de etiquetado. Derivado de esta mejora, se da la introducción de 28 indicadores denominados “Criterios de Elegibilidad” y cuyo propósito es el de evaluar que las organizaciones que desean obtener la certificación de calidad efectivamente cumplen con la condición de “Organización Clúster” (ESCA, s/a).

En México, en cuanto a los Clústeres de Turismo Médico y de Salud, a partir de mayo de 2022, se realizó el primer Encuentro Nacional de Clústeres de Turismo de Salud con la participación de clústeres de Baja California, Tamaulipas, Nuevo León, Quintana Roo, Ciudad de México, Hidalgo, Puebla, Morelos, Yucatán, Campeche, Veracruz, Tabasco, San Luis Potosí, Baja California Sur, Jalisco y el Estado de México (Bien Informado, 2022), organizado por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Economía del Gobierno Federal, esto derivado del comportamiento de los clústeres a nivel nacional y el nivel de captación de divisas que se han registrado en años recientes; a partir de este Encuentro, se conformó la Red Nacional de Clústeres de Turismo de Salud en México, con la participación de 13 clústeres establecidos en los estados de Aguascalientes, Puebla, Yucatán, Veracruz, Tamaulipas, Estado de México, Quintana Roo, Ciudad de México, Baja California, Querétaro y Chihuahua.

En el estado de Baja California existen condiciones económicas propicias para incentivar aglomeraciones industriales que han resultado en el surgimiento de clústeres multisectoriales de manera “natural”, en este estado los sectores médico y turismo son estratégicos ya que cuenta con la infraestructura y la tecnología necesaria para proveer servicios de alta calidad, así como una ventaja comparativa por tipo de cambio que incrementa la competitividad. Esto se traduce en que, cada año, se reciba en promedio 1.4 millones de pacientes que buscan algún tratamiento y generan ingresos por 800 millones de dólares anuales. Por otra parte, en 2017, la Secretaría de Desarrollo Económico de Tijuana (SEDETI) recaudó 20 millones de pesos por la venta de pases médicos para facilitar el cruce fronterizo Tijuana-San Diego (Guerrero, et al, 2019). El turismo de salud en Baja California recibió 1.9 millones de turistas que viajaron por motivos de atención de salud, esto representa una derrama

de alrededor de 200 millones de dólares. (Villegas, 2021). Por ello, el clúster de turismo de salud se encuentra en posición de contribuir de manera importante al desarrollo de la región.

Otro fenómeno con características de aglomeración empresarial que se ha venido dando en la región, tiene que ver con el surgimiento de un clúster médico que ha detonado al turismo de salud en Baja California. Si se considera, tal como mencionan Castellanos y Castellanos (2013), que los modelos de clústeres locales de turismo son una forma de organizar la actividad turística de una región, articulando los diversos actores locales, logrando que interactúen, cooperen y aprendan, favoreciendo la dinámica económica de desarrollo local y además se considera que el fenómeno, no solo aborda la dimensión turística sino que presenta una dimensión médica, esto hace que sus efectos de arrastre puedan alcanzar escalas más elevadas y se abre una brecha importante de análisis, ya que plantea escenarios potenciales de desarrollo y de impulso económico regional.

El sector de la salud presenta características que lo convierten en un mercado imperfecto toda vez que el bien o servicio que se ofrece es, por definición, un bien necesario. Así mismo, es importante subrayar la multidimensionalidad del mercado ocasionada por la generación de externalidades que alcanzan a diversos subsectores que, en una lógica de mercado, generan fuerzas de impulso y desarrollo en la sociedad. Por ejemplo, se tiene el mercado de los servicios de salud que relaciona de manera directa al paciente (consumidor) y al médico (oferente), también se tiene al sector de factores productivos en los que se involucran al médico, a las empresas productoras de maquinaria y equipo médico, y a los distribuidores. Por último, se tiene al sector de los seguros médicos que, por sus características, podría pensarse como una variante del servicio de salud en la que existe un intermediario que es la empresa aseguradora (Rodríguez-Ledesma y Vidal-Rodríguez, 2007).

Toda vez que la administración de los recursos asignados debe basarse en la consideración de que los factores productivos involucrados en un análisis económico permitan, de manera sistemática, identificar, medir, evaluar y comparar los costos con los resultados obtenidos entre dos o más unidades analizadas (Rodríguez-Ledesma y Vidal-Rodríguez, 2007). Esto, enfocado al sector de salud, muestra que este presenta las condiciones necesarias y suficientes para poder enmarcarlo en un análisis económico que permita determinar si una empresa es eficiente, productiva o competitiva.

Como lo refiere la literatura sobre los clústeres y los ecosistemas empresariales en Baja California de Hualde y Gomis (2006), Fuentes y Martínez (2003), y Corrales (n.d.) para su reestructuración los conglomerados necesitan la colaboración de instituciones académicas, ya sea desarrollando la función de apoyo científico para mejorar los desarrollos tecnológicos de las empresas o en su función educativa, es aquí en donde el Instituto Tecnológico de Tijuana del Tecnológico Nacional de México se inserta en estos conglomerados a través de la presente investigación aplicada resultado de la vinculación con el Clúster de Servicios de Salud en Baja California, A.C., conocido como Baja Health

Cluster; y la Red Nacional de Clústeres de Turismo de Salud en México; se presenta un análisis comparativo sobre los indicadores de Excelencia en la Gestión del Clúster etiquetado oro, y lo encontrado en los Clústeres participantes con el propósito de identificar las brechas que presentan actualmente los miembros de la Red Nacional, dar seguimiento a la vinculación y contribuir con un diagnóstico del nivel de madurez del clúster con respecto a los indicadores.

Objetivo de investigación

Describir el diseño de investigación que se llevará a cabo para identificar las oportunidades y fortalezas que presentan los Clústeres miembros de la Red Nacional de Turismo de Salud en México con respecto a las dimensiones de los indicadores ECEI.

Marco teórico

El concepto de clúster, como mecanismo social para detonar el crecimiento y el desarrollo económico, ha sido objeto de análisis y discusión desde los orígenes del capitalismo en los burgos europeos hasta el siglo XXI con el surgimiento y consolidación del distrito tecnológico conocido como “Valle del Silicio”. Pasando por Von Thunen (1826) con su análisis sobre la localización espacial de la actividad económica y Marshall (1920) con su descripción sobre los distritos industriales y sus implicaciones económicas, podemos encontrar una, perenne, teorización sobre las aglomeraciones productivas que llegan hasta la época actual con Porter (1989) y Krugman (1991) donde se puede encontrar mayor profundidad epistemológica, incorporando al debate, los efectos de las aglomeraciones en el desarrollo económico por el impulso en la competitividad y la productividad que se genera y por otra parte, es importante subrayar el papel que juegan los distintos actores involucrados como son el Estado y sus políticas industriales, los negocios, emprendedores e inversores de riesgos que buscan nuevos campos para invertir (Becattini, 2002; Engel, 2015).

Para McCormick (2005), el concepto de clúster se puede definir como una concentración de empresas interrelacionadas en un espacio geográfico, las cuales ofertan suministros especializados. También se reconoce en un clúster a un grupo denso de empresas e instituciones conexas, pertenecientes a un campo concreto, unidas por rasgos comunes y complementarios entre sí que puede presentarse a nivel local, regional, nacional e incluso internacional, que ofrecen productos o servicios finales, que suministran materia prima, componentes, maquinaria, servicios especializados que pueden llegar a ubicarse después de la cadena productiva como fabricantes de productos complementarios, proveedores de infraestructura; empresas públicas y privadas que apoyan con investigación y proveen información.

Un aspecto relevante en la definición de clúster es que estos no son simplemente industrias e instituciones que se relacionan y apoyan, sino que estas al relacionarse, consiguen ser más competitivas (Feser, 1998). En este sentido, se puede suponer que una buena manera de evaluar el efecto que tiene una concentración de empresas es por medio del incremento en su competitividad. Corrales (2007), citando los trabajos de Piore y Sabel (1984), y tomando como ejemplo los conglomerados industriales italianos modernos, menciona que el éxito de estas regiones, basadas en pequeñas y medianas empresas, radica en una alta tecnología implementada y un marco institucional que las respalda y facilita sus actividades.

El turismo médico “es una modalidad turística en la cual, 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; 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” (Martínez, 2016, p. 138).

El turismo de bienestar es “es la suma de todas las relaciones resultantes de un viaje realizado, cuyo motivo principal es el de mantener o promover la salud y el bienestar físico, psicológico, espiritual y/o social” (Voigt, et al citados por Hernández et al., 2020, p. 43). A este turismo están relacionadas las actividades recreativas y de entretenimiento como son variedad de masajes, tratamientos de belleza, manicura, pedicura, lashing, yoga, meditación, actividades deportivas y holísticas.

Deloitte (2021) clasifica al turismo de salud en tres segmentos:

Turismo Médico: Se define como el turismo donde los pacientes viajan a otro país, para obtener un tratamiento, cura o intervención quirúrgica de cualquier índole, el servicio es ofrecido por profesionales del sector salud, como médicos, especialistas, enfermeras, etc.

Turismo Wellness: Los turistas pueden ser dentro de su país de origen o provenir de fuera, buscan servicios para mantener o mejorar su salud e incrementar su sensación de bienestar en general; estos servicios son ofrecidos por profesionales con distintos grados de cualificación y pueden tener o no certificaciones convencionales; dentro de este ramo se ofertan servicios como spa, medicina alternativa, yoga, entre otros, su característica es que están fuera de la medicina alópata.

Turismo de Retiro: Personas en condición de retirado o jubilado que viaja fuera de su país, porque desea mantener o mejorar el nivel de vida que tenía en su etapa productiva; quienes prestan los servicios son profesionales con diversos grados de cualificación y pueden tener o no certificaciones convencionales dependiendo del segmento de retiro al que se dirigen (vida independiente, vida asistida, cuidados de la memoria y casa de cuidados).

La aglomeración empresarial que se ha venido dando en la región, tiene que ver con el surgimiento de un clúster médico que ha detonado al turismo de salud en Baja California. Si se considera, tal como mencionan Castellanos y Castellanos (2013), que los modelos de clústeres locales de turismo son una forma de organizar la actividad turística de una región, articulando los diversos actores locales, logrando que interactúen, cooperen y aprendan favoreciendo la dinámica económica de desarrollo local y además se considera que el fenómeno, no solo aborda la dimensión turística sino que presenta una dimensión médica, esto hace que sus efectos de arrastre puedan alcanzar escalas más elevadas y se abre una brecha importante de análisis, ya que plantea escenarios potenciales de desarrollo y de impulso económico regional.

Aragones, et al, (2012) mencionan que el desarrollo de la industria del turismo de salud ha impactado en las compañías aseguradoras dentro y fuera de los Estados Unidos, lo que ha llevado a que éstas incluyan programas de turismo médico en sus planes de beneficios de salud para sus asegurados. Incluso, se han establecido lineamientos que las compañías aseguradoras deben considerar de forma que agilicen la atención médica fuera de los Estados Unidos. Entre las razones de peso para realizar esto, se encuentran la disminución de los costos de atención, la reducción de tiempos de atención y la seguridad en la realización de los procedimientos médicos de los asegurados.

La administración de los recursos asignados debe basarse en la consideración de que los factores productivos involucrados en un análisis económico permitan, de manera sistemática, identificar, medir, evaluar y comparar los costos con los resultados obtenidos entre dos o más unidades analizadas (Rodríguez-Ledesma y Vidal-Rodríguez, 2006). Esto, enfocado al sector de salud, muestra que este presenta las condiciones necesarias y suficientes para poder enmarcarlo en un análisis económico que permita determinar si una empresa es eficiente, productiva o competitiva.

El tema de indicadores que permitan medir el sector de turismo de salud es complejo, de cierta forma se vuelve subjetiva la información que se tiene de manera pública, los organismos encargados del sector público que deben establecer los métodos de control tienen complicaciones para definir los mecanismos y a su vez, que los actores principales del turismo de salud, como lo son médicos y hospitales desconocen el impacto de tener certeza de esta información, es por ello que las estadísticas sobre las proporciones de la industria, presentan variaciones de consideración (Deloitte, 2021).

Para que una organización de clúster logre los mayores impactos dentro de un marco tecnológico, industrial, regional y legislativo, la gestión excelente se considera un requisito previo. Los estándares en común para una excelente gestión de clústeres permiten un mejor entendimiento entre sí, lo cual es esencial para la cooperación entre las organizaciones de clústeres y redes internacionales, lo que beneficia en gran medida a las PYME participantes (Hagenauer, et al., 2011).

Para la European Cluster Excellence Initiative (ECEI) un objetivo importante ha sido proponer un conjunto de indicadores, los cuales fueron discutidos y acordados por expertos de clústeres de toda Europa, para evaluar el estado de excelencia de una organización de gestión de clústeres y preparar el camino para un “Clúster Sello de Calidad de Gestión” para un desempeño excelente de la gestión. Se han elaborado un conjunto general de 31 indicadores en 5 dimensiones, y se prevé su uso en un proceso de evaluación de la calidad de la gestión de conglomerados mediante una evaluación neutral a través de “expertos en análisis de clústeres” externos específicamente capacitados. Con el objetivo de otorgar una etiqueta a las organizaciones de clústeres que han alcanzado un cierto estado de excelencia, y también proporcionar a los administradores de clústeres recomendaciones sobre cómo mejorar (Hagenauer, et al., 2011).

La Secretaría Europea para el Análisis de Clústeres (ESCA) es quien otorga los Sellos de Calidad que existen a aquellas organizaciones que están calificadas dentro de la Excelencia de la Gestión de Clústeres. ESCA es el escaparate único para promover la Excelencia en la Gestión de Clústeres a través de evaluaciones comparativas y etiquetado de calidad de las organizaciones de gestión de clústeres en todo el mundo. ESCA es un resultado de la Iniciativa Europea de Excelencia de Clústeres (ECEI) de 2009. Los tres sellos de calidad que se otorgan son: Bronce, Plata y Oro.

Las 5 dimensiones de calidad con sus 31 indicadores (oro) según ECEI-II son las siguientes:

1. Estructura del clúster

Indicador 1.1.0 Participación comprometida del clúster

Indicador 1.1.1 Composición de los participantes del clúster

Indicador 1.1.2. Número total de participantes del grupo de comprometidos

Indicador 1.2 Concentración geográfica de los participantes del clúster

2. Tipología, gobernanza, cooperación

Indicador 2.1 Madurez de la gestión del clúster

Indicador 2.2.1 Recursos humanos disponibles para la gestión del clúster

Indicador 2.2.2 Calificación del equipo de gestión del clúster

Indicador 2.2.3 Aspectos de aprendizaje permanente para el equipo de gestión del clúster

Indicador 2.2.4 Estabilidad y continuidad de los recursos humanos del equipo de gestión del clúster

Indicador 2.3 Estabilidad de la participación del clúster

Indicador 2.4 Claridad de roles: participación de las partes interesadas en los procesos de toma de decisiones

Indicador 2.5 Contactos personales directos entre el equipo de gestión del clúster y los participantes del clúster

- Indicador 2.6. Grado de cooperación dentro del clúster
- Indicador 2.7 Integración de la organización clúster en el sistema de innovación
- 3. Gestión de la financiación de clústeres
 - Indicador 3.1 Perspectivas de los recursos financieros de la organización del clúster
 - Indicador 3.2 Participación de los recursos financieros de fuentes privadas
- 4. Estrategia, objetivos y servicios
 - Indicador 4.1.1 Proceso de construcción de estrategia
 - Indicador 4.1.2 Documentación de la estrategia del clúster
 - Indicador 4.1.3 Plan de implementación
 - Indicador 4.1.4 Sistema de control financiero
 - Indicador 4.1.5 Revisión de la estrategia y el plan de implementación del clúster
 - Indicador 4.1.6. Monitoreo del desempeño de la gestión de clústeres
 - Indicador 4.2 Enfoque de la estrategia del clúster
 - Indicador 4.3 Actividades y servicios de la gestión del clúster
 - Indicador 4.4. Desempeño de la gestión del clúster
 - Indicador 4.5 Grupos de trabajo
 - Indicador 4.6.1 Comunicación de la organización del clúster
 - Indicador 4.6.2 Presencia web de la organización del clúster
- 5. Logros y reconocimientos
 - Indicador 5.1 Reconocimiento del clúster en publicaciones, prensa, medios
 - Indicador 5.2 Historias de éxito
 - Indicador 5.3 Evaluación de satisfacción de clientes y participantes del clúster

Metodología

El objetivo de la presente investigación en su etapa inicial es identificar la brecha que existe entre lo que demandan los indicadores de calidad de la Iniciativa Europea de Excelencia de Clústeres (ECEI) etiquetado oro de los Clústeres, con respecto a lo que se tiene establecido en los miembros de la Red Nacional de Clústeres de Turismo de Salud en México, es por ello que se hace la propuesta metodológica de cómo desarrollar la investigación para alcanzar dicho objetivo.

Se contemplan las siguientes etapas:

- I. Planteamiento de la investigación: Tipo y alcance
- II. Identificación de la unidad de análisis a investigar.
- III. Identificación de las variables a medir.
- IV. Técnicas para recolección de datos.

- V. Diseño del instrumento para recolección de los datos.
- VI. Recolección de datos.
- VII. Procesamiento y análisis de los datos.
- VIII. Presentación de los resultados.

I. Planteamiento de la investigación: Tipo y alcance. La presente investigación es de tipo cualitativa descriptiva ya que se busca cualificar las características del sujeto de investigación (Clústeres) con respecto a una serie de requisitos a cumplir (ECEI). En la tabla número 1 se identifican éstos requisitos, así como el enfoque, es decir, hacia quién o qué van dirigidos; y la cantidad de indicadores que consideran.

Tabla 1

Estructura de los indicadores de calidad (ECEI-II)

Dimensión	Enfoque	Cantidad de Indicadores (ECEI-II)
Estructura del Clúster	Miembros del clúster	4
Tipología, gobernanza y cooperación	Gestión del clúster y su personal, y los miembros del clúster	10
Gestión de la financiación de clústeres	Gestión del clúster y su personal	2
Estrategia, objetivos y servicios	Gestión del clúster y su personal	12
Logros y reconocimientos	Gestión del clúster y su personal	3
	Entorno macro del clúster, de su industria.	No aplica
TOTAL:	5	31

Nota: Con información de la Secretaría Europea para el Análisis de Clústeres (2020), y Equipo de trabajo 2 de ECEI (2013). Solo los dos primeros enfoques son considerados en los indicadores de calidad, no se contempla el entorno del conglomerado.

II. Identificación de la unidad de análisis a investigar: El universo lo conforman los 14 Miembros de la Red Nacional y se incluye el Clúster de Servicio de Salud en Baja California, A.C. como resultado de la vinculación previa con él. Respetando la confidencialidad en el Directorio proporcionado por la Secretaria de Turismo, en esta etapa de la investigación en la tabla número 2 se presentan los estados y ciudades en los que se encuentran los miembros de la Red Nacional y cantidad, actualmente (agosto de 2023), solo uno de ellos cuenta con la certificación “Etiqueta Bronce.

Tabla No. 2*Universo de la investigación*

Entidad Federativa	Ciudad	Cantidad
Aguascalientes	Aguascalientes	1
Baja California	Tijuana	2
Chihuahua	Chihuahua	1
Ciudad de México	Ciudad de México	1
Estado de México	Toluca	2
Puebla	Puebla	1
Querétaro	Querétaro	1
Quintana Roo	Cozumel	1
Tamaulipas	Matamoros	1
	Nuevo Laredo	1
Veracruz	Veracruz	1
Yucatán	Puerto Progreso	1
	Mérida	1
TOTAL:	11	13
		15

Las entidades participantes se encuentran al norte del país (Baja California, Chihuahua y Tamaulipas) y al sureste (Quintana Roo y Yucatán), así como en el centro (Aguascalientes, Ciudad de México, Estado de México, Puebla, Querétaro y Veracruz); distribuidas en 13 ciudades incluida Ciudad de México. No se aprecia una concentración geográfica en el país, sí áreas del país que cuentan con Clústeres en la Red. Actualmente en México solo el clúster en Querétaro es etiqueta Bronce, y Baja Health Cluster en Tijuana, logró esa Etiqueta la cual caducó hace algunos años.

La muestra es de tipo censal considerando la naturaleza del fenómeno a estudiar que son todos los miembros de la Red; y la técnica de muestreo al ser una investigación cualitativa, es no probabilística del tipo “caso de estudio” (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010).

III. Identificación de las variables a medir: Éstas se definen conforme a los indicadores que contempla la Iniciativa Europea para el análisis de Clústeres (ECEI) en sus 5 dimensiones, los cuales se presentan en la tabla número 3. Se consideran todos los indicadores ECEI requeridos para el etiquetado oro, debido a que el objetivo de la investigación es identificar todas las fortalezas y las áreas de oportunidad que en este momento los Clústeres de la Red tienen con respecto a ellos; excluyendo del alcance de esta investigación las actividades que cada uno pueda realizar para participar o no en el proceso de dicho etiquetado ante la Secretaria Europea para el Análisis de Clústeres (ESCA).

Tabla No. 3*Indicadores por Dimensión*

Indicadores de Excelencia de gestión del clúster (Oro)	ECEI-ESCA
Estructura del Clúster	
1.1.0. Participación comprometida en el clúster*	2
1.1.1. Composición de los participantes del clúster*	6
1.1.2. Número total de participantes del grupo de comprometidos*	1
1.2 Concentración geográfica de los participantes del clúster	1
Tipología, gobernanza, cooperación	
2.1 Madurez de la gestión del clúster*	2
2.2.1 Recursos humanos disponibles para la gestión del clúster	1
2.2.2 Calificación del equipo de gestión del clúster*	1
2.2.3 Aspectos de aprendizaje permanente para el equipo de gestión del clúster	4
2.2.4 Estabilidad y continuidad de los recursos humanos del equipo de gestión del clúster	4
2.3 Estabilidad de la participación del clúster	2
2.4 Claridad de roles: participación de las partes interesadas en los procesos de toma de decisiones*	9
2.5 Contactos personales directos entre el equipo de gestión del clúster y los participantes del clúster*	1
2.6. Grado de cooperación dentro del clúster*	1
2.7 Integración de la organización clúster en el sistema de innovación*	3
Gestión de la financiación de clústeres	
3.1 Perspectivas de los recursos financieros de la organización del clúster	2
3.2 Participación de los recursos financieros de fuentes privadas	1
Estrategia, objetivos y servicios	
4.1.1 Proceso de construcción de estrategia*	3 (7 evidencias)
4.1.2 Documentación de la estrategia del clúster*	4
4.1.3 Plan de implementación*	2
4.1.4 Sistema de control financiero*	3
4.1.5 Revisión de la estrategia y el plan de implementación del clúster*	5
4.1.6. Monitoreo del desempeño de la gestión de clústeres*	1
4.2 Enfoque de la estrategia del clúster	9 evidencias
Indicadores de Excelencia de gestión del clúster (Oro)	
4.3 Actividades y servicios de la gestión del clúster*	8 evidencias
4.4. Desempeño de la gestión del clúster*	1
4.5 Grupos de trabajo	3

4.6.1 Comunicación de la organización del clúster	1
4.6.2 Presencia web de la organización del clúster*	2
Logros y reconocimientos	
5.1 Reconocimiento del clúster en publicaciones, prensa, medios	1
5.2 Historias de éxito	3 (4 evidencias)
5.3 Evaluación de satisfacción de clientes y participantes del clúster	3

De estas dimensiones hay algunos indicadores mínimos o críticos para efecto de esta investigación (señalados con asterisco en la tabla 3), ya que deben de cumplirse (ESCA, s/a) para las etiquetas ECEI; en la Estructura del Clúster se contemplan 3 indicadores, en Tipología, gobernanza y cooperación son 6 indicadores, y en Estrategias, objetivos y servicios son 9 indicadores. De las dimensiones 3 y 5 no hay indicadores mínimos requeridos.

IV. Técnicas para recolección de datos: Ésta se realizará en fuente primaria directamente con los Clústeres vía remota, y se considera realizarla en 2 tiempos. El primero es a través de la encuesta de forma asincrónica, se enviará el formulario por correo y los sujetos lo responden; y el segundo es la entrevista vía remota y de forma sincrónica, para la validación de los datos recolectados en el formulario del primer momento.

V. Diseño del instrumentos para recolección de los datos: El primer instrumento que es la encuesta contempla las 5 dimensiones de la Iniciativa Europea de Excelencia de Clústeres (ECEI) y cada uno de sus indicadores, en la tabla 4 se identifican éstos (Grupo de trabajo 2, 2013).

Para cada dimensión y de acuerdo con sus indicadores se consideran preguntas dicotómicas, de opción múltiple y de respuesta abierta; en la tabla 4 se presenta la relación de éstas con los indicadores etiqueta oro.

Tabla No. 4

Preguntas establecidas para cada indicador de calidad (ECEI)

Indicadores de Excelencia de gestión del clúster (Oro)	Número de preguntas consideradas	
	ECEI-ESCA	Instrumento diseñado
Estructura del Clúster		
1.1.0. Participación comprometida en el clúster	2	3
1.1.1. Composición de los participantes del clúster	6	4
1.1.2. Número total de participantes del grupo de comprometidos	1	1
1.2 Concentración geográfica de los participantes del clúster	1	1
Tipología, gobernanza, cooperación		
2.1 Madurez de la gestión del clúster	2	3
2.2.1 Recursos humanos disponibles para la gestión del clúster	1	1
2.2.2 Calificación del equipo de gestión del clúster	1	3

2.2.3 Aspectos de aprendizaje permanente para el equipo de gestión del clúster	4	1
2.2.4 Estabilidad y continuidad de los recursos humanos del equipo de gestión del clúster	4	2
2.3 Estabilidad de la participación del clúster	2	2
2.4 Claridad de roles: participación de las partes interesadas en los procesos de toma de decisiones	9	2
2.5 Contactos personales directos entre el equipo de gestión del clúster y los participantes del clúster	1	1
2.6. Grado de cooperación dentro del clúster	1	2
2.7 Integración de la organización clúster en el sistema de innovación	3	1
Gestión de la financiación de clústeres		
3.1 Perspectivas de los recursos financieros de la organización del clúster	2	2
3.2 Participación de los recursos financieros de fuentes privadas	1	2
Estrategia, objetivos y servicios		
4.1.1 Proceso de construcción de estrategia	3 (7 evidencias)	1
4.1.2 Documentación de la estrategia del clúster	4	3
4.1.3 Plan de implementación	2	2
4.1.4 Sistema de control financiero	3	1
4.1.5 Revisión de la estrategia y el plan de implementación del clúster	5	5
4.1.6. Monitoreo del desempeño de la gestión de clústeres	1	1
4.2 Enfoque de la estrategia del clúster	9 evidencias	2
4.3 Actividades y servicios de la gestión del clúster	8 evidencias	1
4.4. Desempeño de la gestión del clúster	1	1
4.5 Grupos de trabajo	3	1
	Número de preguntas consideradas	
Indicadores de Excelencia de gestión del clúster (Oro)	ECEI-ESCA	Instrumento diseñado
4.6.1 Comunicación de la organización del clúster	1	3
4.6.2 Presencia web de la organización del clúster	2	2
Logros y reconocimientos		
5.1 Reconocimiento del clúster en publicaciones, prensa, medios	1	N/A
5.2 Historias de éxito	3 (4 evidencias)	1
5.3 Evaluación de satisfacción de clientes y participantes del clúster	3	3

Nota: Con información de la Secretaría Europea para el Análisis de Clústeres (2020), y Equipo de trabajo 2 de ECEI (2013).

Algunos de los indicadores de ECEI-ESCA contemplan además de preguntas, evidencias documentales sobre el desempeño del indicador en la gestión de los Clústeres, tal es el caso de los

indicadores 4.1.1 y 5.2; en los indicadores 4.2 y 4.3 sólo es requerido evidencias; y en el caso del indicador 5.1 no se contempló en el instrumento debido a que esa información dentro de la investigación se contempla a través de la observación.

La entrevista no estructurada que se aplicará en el segundo momento contempla los datos de identificación del Clúster, los datos de identificación de quien(es) están participando, las preguntas sobre las evidencias de los indicadores 4.1.1., 4.2, 4.3 y 5.2 (tabla 4); y comentarios del entrevistado; se contempla una sesión de preguntas que requieran aclaración de la encuesta virtual (formulario) que el entrevistador requiera plantear.

La validación del instrumento encuesta se realizó con el administrador del Clúster de Turismo de Salud en Baja California y de la Directora de Desarrollo de Turismo Cultural y de Salud, en cuando a la comprensión de las preguntas y la información que se espera recibir; y con respecto a la lógica (orden) en el planteamiento de las mismas, en el primer caso se validó sin realizar cambios y en el segundo no hubo observaciones a realizarse.

VI. Recolección de datos: Los datos del primer instrumento se recolectarán en el mes de agosto a través de encuesta electrónica utilizando formulario de Google, enviados al correo del contacto que se tiene en el Directorio de la Red, el cual es el Presidente o Representante; para la entrevista se enviará en el mes de septiembre el link a través de la plataforma Meet de Google para la entrevista y validación de la encuesta respondida.

VII. Procesamiento y análisis de los datos: Esta etapa se desarrollará en el mes de septiembre, los datos de la encuesta se almacenan en la plataforma de Google y para su procesamiento se descargan en archivo Excel; se describen los resultados por cada sujeto participante; y se grafican los respuestas de las preguntas dicotómicas y de opción múltiple para su análisis. Las preguntas abiertas serán descritas y comparadas entre las respuestas obtenidas.

Con el análisis anterior se realiza la entrevista, la cual se registrará en formulario en plataforma de Google por el entrevistador para registrar lo relacionado con las evidencias de los 4 indicadores señalados anteriormente (tabla 4), y en el apartado de “observaciones” se registran las notas que el entrevistador realice durante la misma, y en el de “Comentarios” las que lleve a cabo el entrevistado; esto se contempla realizarlo entre el 25 de septiembre y el 13 de octubre.

VIII. Presentación de los resultados: Los resultados se compartirán en noviembre, concluido el análisis de datos en 2 estructuras de reporte de investigación, una para cada uno de los Clústeres con respecto a los indicadores ECEI y a lo que ellos respondieron, identificando las fortalezas y oportunidades, y el segundo se hará de forma general en el que se señala por cada indicador los Clústeres que cumplen con el indicador al momento de recolectar los datos, y cuál(es) Clúster(es) presentan un área de oportunidad, se consideran las observaciones generales por parte de los

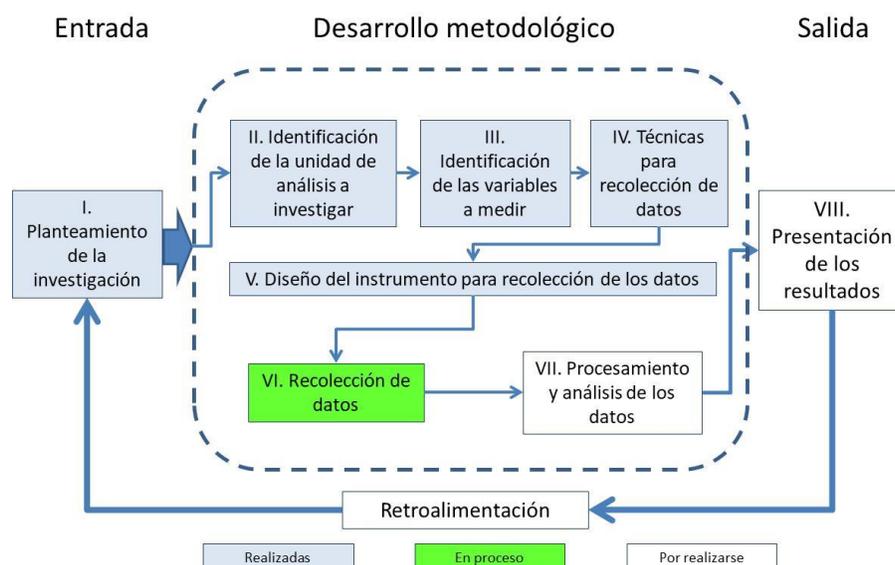
investigadores por cada dimensión y al final, las conclusiones generales sobre los resultados encontrados en la investigación.

Aportes esperados de la investigación

En la figura número 1, se presenta el modelo de la investigación, los pasos a seguir para desarrollarla y alcanzar el objetivo que es la obtención de datos para el análisis de las fortalezas y áreas de oportunidad identificadas. Se diseñó considerándose como un modelo de sistemas, con entrada, en este caso el planeamiento de la investigación; los elementos que actúan entre sí, en este caso el desarrollo metodológico de la etapa II a la etapa VII; y como la salida, la presentación de los resultados, los cuales retroalimentan el planteamiento de la investigación para siguientes etapas del proyecto. Las etapas de la I a la V en color azul son actividades realizadas; la etapa VI señalada en verde, está en proceso en este momento (Recolección de los datos); y las etapas VII y VIII están pendientes para realizarse en septiembre y noviembre respectivamente.

Figura 1

Modelo de la Propuesta investigativa



Conclusiones

Con el planteamiento del modelo anterior se cumple el propósito del presente documento que es “Describir el diseño de investigación que se llevará a cabo para para identificar las oportunidades y fortalezas que presentan los Clústeres miembros de la Red Nacional de Turismo de Salud con respeto a las dimensiones de los indicadores ECEP”, señalando la secuencia de las etapas del proceso de

investigación, así como, las realizadas, que se están en desarrollo y aquellas pendientes de realizarse en los próximos 3 meses.

Recomendaciones

Para el logro del objetivo de la investigación se deberán de respetar los tiempos establecidos para cada etapa de la propuesta investigativa planteada, hasta e momento de la etapa I a la etapa V se han cumplido los tiempos, la etapa VI es en la que se encuentra la investigación; si se presentará un desfase en las etapas VI Recolección de datos y VII. Procesamiento y análisis de los datos, se podrán realizar ajustes en la etapa VIII en cuanto al reporte global que se entregará a la Red Nacional. Los diagnósticos individuales a cada Clúster se realizarán en los tiempos establecidos una vez que el sujeto haya respondido el primer instrumento y realizada la entrevista de validación.

Referencias

- Aragonés, F., Payares, A., y Navas, R. (2012). *El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global*.
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliocamerica/article/view/440/419>
- Becattini, G. (2002). *Del distrito industrial marshalliano a la "teoría del distrito" contemporánea. Una breve reconstrucción crítica*. <https://www.redalyc.org/pdf/289/28900101.pdf>
- Bien Informado (2022). *Presente Baja California en el Encuentro Nacional de Clústeres de Turismo de Salud*. <https://yobieninformado.com/presente-baja-california-en-el-encuentro-nacional-de-clusteres-de-turismo-de-salud/>
- Castellanos, M. C., y Castellanos, C. J. (2013). Elementos críticos para la evaluación del potencial de las regiones para la formación de clústers turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22, 450-472.
- Castillo, M., Rodríguez, M.; Guerrero, D., Ontiveros, J., y Medina, G. (2018). *Diseño de un modelo para facilitar la inserción y permanencia de las MiPyMes al sector de Turismo de Salud*. <http://congresoescala.com/2018/memoria2018.pdf>
- Castellanos C. y Castellanos J. (2013). Elementos críticos para la evaluación del potencial de las regiones para la formación de clústeres turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo. Centro de Investigación y Estudios Turísticos.*, 22, 450 -472
- Corrales, S. (2007). Importancia del clúster en el desarrollo regional actual. *Frontera Norte*, 19(37), 173-201. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-73722007000100007yscript=sci_abstractylng=en

- De Arteche, M., Santucci, M., y Welsh, S. V. (2013). Redes y clústers para la innovación y la transferencia del conocimiento. Impacto en el crecimiento regional en Argentina. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 127-138.
- Deloitte (2021). *Oportunidades de mercado y perspectivas del Turismo de Salud en México*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/bienes-raices/2019/Turismo-de-Salud-en-Mexico.pdf>
- Equipo de trabajo 2 ECEI (2013). European Cluster Excellence Initiative (ECEI): *The Quality Label for Cluster Organisations (Cluster Management Excellence Label GOLD – Proven for Cluster Excellence) Criteria, Processes, Framework of Implementation*. https://www.cluster-analysis.org/downloads/130226_PublicDocumentforGOLDAssessmentpreparation.pdf
- Feser, E. (1998). Enterprises, external economies and economic development. *Journal of Planning Literature*, 12(3), 283-302.
- Fuentes, N. A., y Brugués, A. (2000). El empleo hoy en México y el mundo. *Frontera Norte*, 12(24), 167-170.
- Fuentes, N. A., y Martínez, S. (2003). Identificación de clusters y fomento a la cooperación empresarial: el caso de Baja California. *Revista Momento Económico*, (125), 0186-2901
- Guerrero, D., Rodríguez, M., Castillo, M. y Ontiveros, J. (2019). Caracterización del Clúster de Turismo de Salud como Sector Estratégico. *Academia Journals*, 11 (1), 631-636.
- Hagenauer, S., Kergel, H. y Stürzebecher, D. (2011). *European Cluster Excellence BASELINE. Minimum Requirements for Cluster Organisations*. https://www.cluster-analysis.org/downloads/20111128_European_Cluster_Excellence_BASELINE_web.pdf
- Hantsch, S., Kergel, H., Munoz, M. y Nerger, M. (2015). *Excelencia en la administración de Clústers en México. Clústers de TI mexicanos en comparación con sus pares europeos*. ESCA: Berlín. <https://www.cluster-analysis.org/downloads/country-report-mexico-esp-public>
- Hernández-Angulo, C., Bohórquez-Hernández, M., Caballero-Nieto, I. y González-Torres, H. (2020). Clúster de turismo en salud: Contexto global de este modelo. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(1), 39-48. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4065004>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hualde, A., y Gomis, R. (2006). El cluster del software en Baja California: Dinámica Institucional. *V Congreso Internacional de la AMET*. <http://www2.izt.uam.mx/amet/vcongreso/webamet/indicedemesa/ponencias/MESA7/hualdeygomism7.pdf>

- Kergel, H., Zu Köcker, G. M., Nerger, M., y Ziegler, O (2018). *Cluster management excellence in the danube region*. European Secretariat for Cluster Analysis (ESCA), Berlín. <https://www.cluster-analysis.org/cluster-management-excellence-in-the-danube-region>
- Martínez Chaves, D. (2016). Turismo médico: generalidades para su comprensión integral. *Turismo y Sociedad*, 19, 137-161. <https://doi.org/10.18601/01207555.n19.08>, <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4818/5597>
- McCormick, D. (2005). El futuro de los clústers y las cadenas productivas. *Redalyc*. www.redalyc.org/articulo.oa?id=165013659005
- Porter, M. (2008) Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313000028>
- Porter, M. (1990). The competitive advantage of nations. *Harvard Business Review*, 71-91.
- Rodríguez-Ledesma, M. d., y Vidal-Rodríguez, C. (2007). Conceptos básicos de economía de la salud para el médico general. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45(5), 523-532.
- Secretaría Europea para el Análisis de Clústeres (s/a). *Cluster Management Excellence*. VDI/VDE Innovation+Technik GmbH. <https://www.cluster-analysis.org/>
- (s/a). Cluster Management Excellence. <https://www.cluster-analysis.org/cluster-management-excellence>
 - (s/a). Minimum Requirements for Cluster Organisations. https://www.cluster-analysis.org/silver-label/20220111_European_Cluster_Excellence_BASELINE_webupdate.pdf
 - (s/a). Overview of cluster benchmarking indicators. https://www.cluster-analysis.org/benchmarking-in-a-nutshell/copy_of_Overviewofclusterbenchmarkingindicators.pdf
 - (s/a). The Quality Label for Cluster Organisations (Cluster Management Excellence Label GOLD – Proven for Cluster Excellence) Criteria, Processes, Framework of Implementation. <https://www.cluster-analysis.org/gold-label-new/processes-of-application-assessment-and-award/Introduction%20to%20GOLD%20assessment.pdf>
- Secretaría de Turismo (2022). *En México la industria del turismo se mantiene en franca recuperación*. <https://www.gob.mx/sectur/prensa/en-mexico-la-industria-del-turismo-se-mantiene-en-franca-recuperacion?idiom=es>
- Secretaría de Turismo (2020). *La Secretaría de Cultura y la Secretaría de Turismo fortalecen colaboración para el regreso de visitantes a espacios culturales*. <https://www.gob.mx/sectur/prensa/secretaria-de-cultura-y-secretaria-de-turismo-fortalecen-colaboracion-para-el-regreso-de-visitantes-a-espacios-culturales>

Villegas, A. (2021). *Casi 2 millones visitaron Baja California por turismo de salud*.
<https://www.turismomedico.org/casi-dos-millones-de-personas-visitaron-baja-california-en-2020-por-turismo-de-salud/>