

Apuntes para el estudio de la internacionalización de los servicios profesionales de Salud en Cuba

Notes for the study of the internationalization of the professional services of health in Cuba

Tomás Reinoso Medrano,^I Tamara Tamarit Díaz^{II}

^I Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP). La Habana, Cuba.

^{II} Facultad de Ciencias Médicas "Salvador Allende". La Habana, Cuba.

RESUMEN

Se realiza una revisión bibliográfica de las tendencias de estudios en el campo de la internacionalización de los servicios profesionales en el mundo contemporáneo con el objetivo de explorar la visibilidad de la experiencia cubana en la literatura científica en este campo y proponer líneas de desarrollo de futuras investigaciones en sus diferentes aristas. Se analiza su pertinencia a la luz de las características de nuestro país, avalado por su exitoso aporte práctico en las últimas seis décadas a más de un centenar de países, así como su reciente incorporación a nuevas modalidades en pleno desarrollo a nivel mundial. Se esbozan propuestas de temas de investigación que contribuyan a mejorar la calidad y eficiencia de estos servicios en todos sus ámbitos de expresión.

Palabras clave: servicios profesionales; salud pública; internacionalización; cooperación, colaboración.

ABSTRACT

A literature review is carried out of the trends of studies in the field of internationalization of professional services in the contemporary world. Its relevance is analyzed considering the characteristics of our country, supported by its successful practical contribution in the last six decades to more than a hundred countries, as well as its recent incorporation into new modalities in full development worldwide. Proposals are outlined for research topics that contribute to improving the quality and efficiency of these services in all areas of expression.

Keywords: professional services; public health; internationalization; cooperation; collaboration.

I. ANTECEDENTES

Desde inicios de la década de los 60 del pasado siglo, Cuba ha brindado un mundialmente reconocido trabajo de servicios profesionales que abarca lo asistencial, docente e investigativo en el sector Salud, dentro y fuera de sus fronteras.

Más de 372 mil profesionales y técnicos de la Salud han prestado servicios en 162 países. Cerca de 42 mil lo hacen hoy en 64 países.¹ Cerca de 5 millones de intervenciones quirúrgicas se han realizado en el marco de la Operación Milagro, programa de atención oftalmológica de carácter solidario que ha alcanzado a 31 países de América Latina, el Caribe, Asia y África.² Jóvenes provenientes de más de 100 países se han formado profesionalmente en este campo, en cifras superiores a los 35 mil. Para el curso 2016-2017 se encontraban formándose más de 9,282 estudiantes extranjeros en las carreras de la Salud, la mayor parte en Medicina.³

Estas cifras por sí solas dan una imagen del acúmulo de experiencias alcanzadas en la esfera de la salud a nivel internacional por un solo y pequeño país. A pesar de ello, ¿Cuál es la visibilidad científica de esta colosal obra? ¿Qué factores han influido e influyen en la misma? ¿Qué pudiera hacerse para revertir esta situación a la luz de la escena política, económica y social contemporánea?

II. SERVICIOS PROFESIONALES EN EL MUNDO

La literatura internacional reconoce la carencia de estudios que sustenten desde un punto de vista teórico la dinámica de las prácticas crecientes de los servicios profesionales entre los países en la actualidad. Si bien existen innumerables estudios del mercado internacional de bienes, por su larga historia desde los albores de la humanidad, no es hasta la década de los 80 del pasado siglo que se inician las investigaciones vinculadas a la modalidad de exportación de los servicios profesionales en el marco del mercado mundial, ya sea por acuerdos entre países, o más comúnmente como ofertas de entidades con carácter lucrativo.

No pocos investigadores han referido la brecha entre la teoría y la práctica, dada por la carencia de estudios que vayan más a descubrir las interioridades, sus regularidades y vías para su desarrollo y no solo describir resultados numéricos de volumen, costos o ganancias.⁴⁻⁶

Se reconoce que una estrategia de servicios profesionales es más arriesgada que una de producción de bienes, entre otras razones porque la segunda puede irse introduciendo a pequeña escala e ir evaluando resultados, mientras que la primera se produce de modo integro desde el inicio, se enfrentan los riesgos de entrar en un nuevo ambiente, que incluye barreras culturales, idiomáticas y de la compleja interacción entre seres humanos.⁷ La presencia física en el escenario de acción de la entidad proveedora se cree más necesaria en los servicios profesionales, donde se producen dinámicas de interacción que no pueden ser evaluadas y resueltas a distancia.⁸

El estudio de las características, factores influyentes, estrategias y evaluación científica de sus resultados, entre otros, son sin dudas aspectos que la comunidad científica debe contribuir a poner a disposición de los decisores de todas las esferas, desde una posición despojada de intereses y orientada por valores éticos universalmente aceptados.⁹

No cabe duda que la mayor parte de estos estudios están orientados por el comercio y destinados a satisfacer ganancias. Pero al igual que se refiere en otras latitudes y con otros enfoques, poco se ha estudiado en nuestro medio, si se compara con el volumen enorme de sus resultados prácticos, las características muy propias de la experiencia cubana en la colaboración internacional como expresión de un quehacer profesional en interacción con varios países, bajo premisas bien diferentes.

En la literatura se pueden encontrar múltiples reseñas de esta actividad desarrollada por nuestros profesionales y técnicos, casi siempre como descripción de experiencias. Existe poca o ninguna evidencia publicada de estudios profundos que sustenten, evalúen y realicen pronósticos de las estrategias, que incluyen, además, la preparación de directivos y profesionales involucrados en estas importantes tareas. Se requiere de estudios longitudinales, evaluaciones a corto y mediano plazo de muchas de estas acciones, que contribuyan al perfeccionamiento de dichas estrategias, incrementándose la calidad de los servicios que se brindan.

III. ¿INTERNACIONALIZACIÓN VS. COOPERACIÓN VS. COLABORACIÓN?

Se toma en el presente trabajo el término "internacionalización" de los servicios por su divulgación en la literatura universal. Dicho de un modo ligero se refiere al proceso de integración global de los servicios a través del incremento de la actividad de intercambio ente los países en diferentes modalidades. No es un concepto nuevo. De hecho, se podría decir que desde bien lejos en la historia se ha venido produciendo.

Lo que llama la atención es su adopción por diversos autores de un modo "aséptico", "no contaminado", evitándose ser cuestionados por un posicionamiento. Y es que los términos cooperación y colaboración expresan el matiz que traduce el sentido de este proceso de internacionalización.

Es innegable que el mayor aporte que ha hecho Cuba a la internacionalización a nivel global está signado por la cooperación y la colaboración. No han sido, ni son, espurios intereses comerciales los que han dirigido la política de integración cubana al mundo.

La internacionalización no es una meta en sí, es un medio para alcanzar niveles de servicios, educación e investigación de alta calidad.

Por tanto, todo estudio que busque llegar a las esencias no debe quedarse en medir resultados cuantitativos, sino establecer los alcances, los impactos de las estrategias a la luz de principios moralmente reconocidos. Ello es válido porque la internacionalización es ante todo un imperativo ético. La eliminación de barreras raciales, culturales, religiosas, el fomento de la tolerancia, el aprendizaje mutuo, la vocación de servicios, el respeto mutuo, la solidaridad humana y la salvaguarda del entorno natural son algunos de los valores que deben caracterizar y evidenciarse en los resultados a evaluar.

Por ello, no son términos contrapuestos la internacionalización, la cooperación y la colaboración internacional. Por el contrario, deben ser engranados para que los resultados sean los que el mundo contemporáneo necesita.

A la luz de estas reflexiones, ¿cuáles han sido las regularidades y los resultados de las estrategias ejecutadas por nuestro país? Se demandan estudios longitudinales más profundos para determinar lo que hemos hecho, sus errores y aciertos, dejando un legado para el futuro y poniendo en evidencia ante la comunidad investigativa mundial que hay formas de mejorar el mundo sin enfoques hegemónicos, hechos desde un país pequeño con una vocación humanista muy alta.

IV. EL CAMINO ADELANTE

El mundo ha cambiado y Cuba junto a él. El complejo panorama político, económico y social en que vivimos conlleva a la adopción de estrategias que, sin perder las esencias morales, permitan el desarrollo propio en armonía con el resto del mundo.

No es secreto que en los últimos años se han establecido acuerdos de colaboración, de beneficio mutuo con otros países, que representan un aporte económico al desarrollo del país y que permiten mantener los programas de cooperación. Al igual que se señalaba con la cooperación en salud, este campo también carece de estudios que refrenden teóricamente lo que hacemos y sus formas de mejorarlo.

Desde el punto de vista económico, la industria de los servicios profesionales en el mundo ha ido adquiriendo una creciente importancia en diversos ámbitos de sociedad en las últimas décadas y alcanza hoy día las dos terceras partes de la actividad económica de los países más desarrollados, con un crecimiento superior a la producción de bienes y de otro tipo de servicios.⁹ Nuestro país no puede permanecer de espaldas a estas realidades conociendo que para avanzar en un desarrollo económico sostenible su mayor riqueza la conforma el capital humano formado en las últimas seis décadas.

Para poder insertarnos en un mundo altamente competitivo y con principios morales que no dan cabida a soslayar la importancia de la calidad y probidad en el trato al ser humano, es necesario evaluar en su contexto cada una de las formas de servicios profesionales dentro y fuera de Cuba, fundamentar teóricamente lo que se hace en cada vertiente. Y para ello juega un papel descolante la formación de los recursos humanos capacitados para esta tarea.

Por solo citar algunos ejemplos, se vuelve necesario evaluar:

- El currículo de estudios para la formación profesional en salud. ¿Se corresponde con la situación de salud que deberán enfrentar los miles de estudiantes extranjeros, y los cubanos, que luego prestarán servicios en los diferentes países? ¿Qué evidencias científicas tenemos de sus resultados? Por consiguiente, ¿qué y cómo debemos rectificar?
- En cuanto a los profesores, ¿se encuentran preparados para enfrentar la compleja tarea de educar en un ambiente multicultural? ¿Qué competencias son necesarias y como desarrollarlas? ¿Qué hacer para incrementar la cantidad y calidad de las investigaciones y publicaciones?

- En los servicios de salud, ¿Cómo prepararnos para enfrentar los rigurosos requisitos de acreditación de las entidades certificadoras internacionales? ¿Cómo evaluar objetivamente los resultados de la labor asistencial?
- Los directivos en salud, ¿tienen las competencias para asumir funciones no aprendidas en su formación profesional? ¿Cómo organizar su capacitación?

Muchas serían las interrogantes. Como se dice con frecuencia, en estos temas hay que pensar globalmente y actuar localmente, lo cual significa la compleja tarea de abrirnos al mundo sin hacer concesiones a lo hegemónico que pretenda encasillar lo autóctono. No se trata de asumir esquemas de formación importados para ser más "globalizados", lo cual mermaría nuestra idiosincrasia y nos haría más vulnerables. Pero el reto no se puede soslayar ni menos postergar.

La internacionalización ya está entre nosotros y cada vez tendrá que ser mayor su presencia. Una estrategia que abarque a todos los trabajadores de la salud, independientemente de su posición dentro del sistema, se impone para enfrentar estos retos. El mayor desafío es lograr que cada trabajador la haga suya y la asuma con satisfacción, por lo que se imponen nuevos enfoques que se avengan a esta realidad.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De Armas. I. Colaboración médica cubana extendida a 162 países. Cubasi.cu. 2018 [citado 13 Ene 2018]. Disponible en: <http://www.cubasi.cu/cubasi-noticias-cuba-mundo-ultima-hora/item/65048-colaboracion-medica-cubana-extendida-a-162-paises>.
2. Ecured. Operación Milagro. Ecured.cu. 2018 [citado 15 Ene 2018]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Operación_Milagro.
3. Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de Estadísticas. Anuario Estadístico de Salud 2017. ISSN: versión electrónica 1561-4433. La Habana; 2017.
4. Clark T, Rajaratnam D, Smith T. Toward a theory of international services: marketing intangibles in a world of nations'. *Journal of International Marketing*. 1996;4(2):9-28.
5. Dahringer LD. Marketing services internationally: barriers and management strategies. *Journal of Services Marketing*. 1991;5(3):5-17.
6. Contractor Farok J, Kundu Sumit K, Hsu Chin-Chun. A three-stage theory of international expansion: the link between multinationality and performance. *Journal of International Business Studies*. 2003 January;34(1):5.
7. Carman JM, Langeard E. Growth strategies of service firms. *Strategic Management Journal*. 1980;1:7-22.

8. Erramilli MK. Entry mode choice in service industries. *International Marketing Review*. 1990;7(5):50-62.

9. Gronroos Christian. Internationalization strategies for services. *Journal of Services Marketing*. 1999;13(4):291.

Recibido: 6 de marzo de 2018.

Aprobado: 13 de marzo de 2018.

Tomás Reinoso Medrano. Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP). La Habana, Cuba.
Correo electrónico: treinoso@infomed.sld.cu