

## **La comercialización de los servicios médicos cubanos en Atención primaria de salud.**

*The commercialization of Cuban medical services in Primary Health Care.*

Yanara Oviedo Cornelio, <sup>1</sup> Juan Carlos Mirabal Requena, <sup>2</sup> José Alejandro Concepción Pacheco, <sup>3</sup> Belkis Alvarez Escobar. <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral y Medicina Interna. Profesor Principal Asistente. Sucursal de Servicios Médicos Cubanos Sancti Spíritus. Universidad de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7387-3596>

<sup>2</sup> Dirección General de Salud. Universidad de Ciencias Médicas. Máster en Medicina Natural y Bioenergética. Especialista de Segundo Grado en Medicina General Integral. Especialista de Primer Grado en Medicina Física y Rehabilitación. Profesor Principal Auxiliar. Investigador Auxiliar. Sancti Spíritus. Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9159-6887>

<sup>3</sup> Universidad de Ciencias Médicas. Departamento de posgrado. Doctor en Ciencias Pedagógicas. Licenciado en Lengua. Profesor Titular. Investigador Titular. Sancti Spíritus. Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6249-8789>

<sup>4</sup> Universidad de Ciencias Médicas. Facultad de Medicina Dr. Faustino Pérez Hernández. Departamento Metodológico. Máster en Longevidad Satisfactoria. Especialista de Segundo Grado en Medicina General Integral. Profesora Principal Auxiliar. Investigador Agregado. Sancti Spíritus. Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8701-9075>

Correspondencia: [juancmirabal@infomed.sld.cu](mailto:juancmirabal@infomed.sld.cu)

### **RESUMEN**

Introducción: la actividad del sector de la salud y sus exportaciones requieren de un enfoque integral y sistémico. Cuba cuenta con recursos que inciden en el crecimiento del turismo de salud. Comercializar los servicios que día a día se llevan a cabo en la Atención Primaria de Salud, no está integrada al sistema de trabajo de sus profesionales. Objetivo: implementar una estrategia para la comercialización de los Servicios Médicos Cubanos desde la Atención Primaria de Salud. Métodos: se realizó un estudio de intervención con grupo único de estudio, entre julio del 2022 y junio del 2023, en el municipio de Trinidad, provincia Sancti Spíritus. Se incluyó 90 participantes. Se integraron técnicas y procedimientos de la investigación cualitativa y cuantitativa. Se aplicó el test de viabilidad para llegar a consenso entre los especialistas consultados. Resultados: predominó el sexo femenino. Antes de aplicar la estrategia, el nivel de información fue inadecuado en el 100 %, luego se pasó a un 98,88 % de nivel de información adecuado. La estrategia aplicada soluciona la problemática esencial de la investigación. La opinión de los especialistas fue a favor de la aplicabilidad de la estrategia. Conclusiones: la estrategia introdujo modificaciones positivas en el

conocimiento de los incluidos en el estudio. Fue considerada muy adecuada por los especialistas consultados por lo que es viable su aplicación.

DeCs. Comercialización, servicios de salud, atención primaria, estrategia.

## **ABSTRACT**

Introduction: the activity of the health sector and its exports require a comprehensive and systemic approach. Cuba has resources that affect the growth of health tourism. Marketing the services that are carried out every day in Primary Health Care is not integrated into the work system of its professionals. Objective: implement a strategy for the commercialization of Cuban Medical Services from Primary Health Care. Methods: an intervention study with a single study group was carried out between July 2022 and June 2023, in the municipality of Trinidad, Sancti Spíritus province. 90 participants were included. Qualitative and quantitative research techniques and procedures were integrated. The feasibility test was applied to reach a consensus among the specialists consulted. Results: the female sex predominated. Before applying the strategy, the level of information was 100% inadequate, and then it went to a 98.88% adequate level of information. The applied strategy solves the essential problems of the investigation. The opinion of the specialists was in favor of the applicability of the strategy. Conclusions: the strategy introduced positive modifications in the knowledge of those included in the study. It was considered very appropriate by the specialists consulted, so its application is viable.

MeSh. Marketing, health services, primary care, strategy.

## **INTRODUCCIÓN**

La actividad del sector de la salud y sus exportaciones requieren de un enfoque integral y sistémico. Ante las actuales condiciones de restricción de divisas que padece el país, la exportación de servicios de salud puede constituir una importante fuente de financiamiento.

Para una adecuada comercialización de estos servicios es necesario tener en cuenta parámetros como disponibilidad, accesibilidad y calidad. Existen varios aspectos necesarios para una exitosa comercialización en salud, que parten del apoyo gubernamental hasta la infraestructura logística que incluye la tecnología y aseguramientos de transporte, pasando por la obligada preparación científica actualizada del personal ejecutor. <sup>1</sup>

Cuba cuenta con recursos que inciden en el crecimiento del turismo de salud. Entre ellos destacan los avances científicos de la medicina, su reconocimiento internacional, el trato humano y la relación costo-calidad. También favorecen la presencia de los médicos cubanos en varios países y la formación de estudiantes en la Escuela Latino Americana de Medicina (ELAM). <sup>2</sup>

En 1994 se inician las prestaciones de servicios desde el punto de vista de la comercialización. Surge en ese año Turismo y salud S.A, luego se cambia su objeto social y va evolucionando hasta que en el 2011 adopta el nombre de Comercializadora de Servicios Médicos Cubanos S.A. (CSMC), hasta la actualidad.

Las exportaciones de servicios de salud dependen de la infraestructura del sistema nacional de salud pública, principalmente de su personal calificado. <sup>3</sup> Existe una extensa red de centros asistenciales, solo una pequeña parte brinda servicios de exportación en fronteras. Se suman centros de educación y superación médica que garantizan el personal del propio sistema.

La Sucursal de Servicios Médicos cubanos de Sancti Spíritus presta y comercializa servicios de salud a extranjeros de tránsito, residentes en el país y cubanos residentes en el exterior. Se incluyen los servicios académicos relacionados con la salud.

Cuando las personas que viajan para resolver una situación relacionada con su salud, se entiende como turismo de salud. <sup>4</sup> Para dar respuesta a esto, se necesita la implementación de las formas de comercialización de los servicios de salud en todos los niveles, incluyendo el primario de atención. En Cuba desde el año 1963 se viene trabajando en el modelo de medicina familiar, hasta llegar al actual Programa del Médico y la Enfermera de familia. <sup>5</sup> Su objetivo principal es mejorar el estado de salud de la población. <sup>6</sup> Se cuenta con una infraestructura que abarca comunidades rurales, urbanas y del Plan Turquino. <sup>7</sup> La medicina familiar cubana se enfrenta hoy a nuevos retos y desafíos para su perfeccionamiento. <sup>8</sup>

La inserción de las diferentes modalidades que ofrece la CSMC, podría constituir una posibilidad más para dar a conocer las bondades de Cuba. Los resultados acumulados avalan esta afirmación. <sup>9</sup> Comercializar los servicios que día a día se llevan a cabo en la Atención Primaria de Salud (APS), no está integrada al sistema de trabajo de sus profesionales. A criterio de los autores, se está perdiendo una gran posibilidad de incrementar los ingresos al país por no tener implementada las estrategias o programas que abarquen las actividades y acciones que incluyan a la CSMC dentro del Programa del Médico y la Enfermera de la Familia.

Para ello se hace necesario que el personal de la APS conozca como comercializar sus servicios. Ante esta situación planteada, los autores se trazaron como objetivo implementar una estrategia para la comercialización de los Servicios Médicos Cubanos desde la Atención Primaria de Salud.

## **MÉTODOS**

Se realizó un estudio de intervención con grupo único de estudio, entre julio del 2022 y junio del 2023, en el municipio de Trinidad, provincia Sancti Spíritus. Se trabajó con los Equipos Básicos de Salud (EBS) de los 45 consultorios urbanos del municipio, por ser la zona del principal polo turístico y facilitar la recolección de la información. Se incluyó 90 participantes.

Se integraron técnicas y procedimientos de la investigación cualitativa y cuantitativa con el uso de un pre experimento con exámenes pre y postest. <sup>10</sup> El estudio transitó por varias etapas. En la primera se realizó la descripción del nivel de información del personal médico y de enfermería en APS sobre la comercialización de los servicios de salud, lo que fue reevaluado una vez diseñada e implementada la estrategia.

Se aplicaron métodos del nivel teórico. El enfoque de sistema para el diseño del algoritmo de la estrategia. La deducción, <sup>11</sup> como razonamiento lógico.

El diseño de la estrategia partió de la información obtenida a partir de la caracterización de los estudiados según su nivel de información y la bibliografía consultada. Se complementó con los conocimientos de los autores sobre la comercialización de los servicios de salud y la experiencia alcanzada por otros investigadores.<sup>12</sup> La sistematización permitió la estructuración y organización de los conocimientos, así como la organización de estos.

Del nivel empírico el análisis bibliográfico, para conformar del marco teórico. Se empleó la encuesta para conocer el nivel de información sobre la comercialización de los servicios médicos cubanos. Esta se aplicó antes y después de implementada de la estrategia. En ambos momentos fueron los investigadores quienes la formalizaron.

Se aplicó el test de viabilidad para llegar a consenso entre los especialistas consultados. Se tuvo en cuenta la plausibilidad, justificación, adecuación y la posibilidad de éxito.

Las respuestas emitidas por los especialistas seleccionados, se evaluó a ciegas por los investigadores lo cual evitó posibles sesgos por identificación previa del emisor de los criterios. Se valoró también las acciones y actividades incluidas en la estrategia.

Se utilizó el análisis porcentual como método estadístico. Este permitió arribar a conclusiones sobre la estrategia propuesta. Los datos obtenidos fueron almacenados en el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS),<sup>13</sup> con base en una calificación.

La variable dependiente, cualitativa ordinal dicotómica fue el nivel de información del personal sobre la comercialización de los servicios médicos cubanos (CSMC). Esta variable se evaluó como adecuado o inadecuado según resultados de la encuesta aplicada. Se definió como el nivel de acumulación de datos primarios recolectados pero no procesados o analizados.

La viabilidad es el análisis para conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto teniendo en cuenta la plausibilidad, justificación, adecuación, éxito. Es una variable cualitativa, nominal, dicotómica (Si/No). Se consultó a 25 especialistas, 13 vinculados a la APS y 12 a servicios médicos cubanos.

La estrategia gerencial de comercialización de los servicios médicos cubanos (EGCSMC) en APS constituyó la variable independiente. Se define como el sistema de acciones, como proceso, dirigidas a capacitar sobre la comercialización de los servicios médicos cubanos en APS.

Se planificaron las sesiones de trabajo desde la Sucursal Servicios Médicos Sancti Spíritus. Se direccionaron las acciones y actividades incluidas en la estrategia por los investigadores quienes desarrollaron las temáticas elaboradas al respecto.

Para implementar la estrategia se prepararon dos equipos. Estos estaban integrados cada uno por cinco miembros, todos con más de 15 años de experiencia en la APS, buena preparación científica demostrada por su trayectoria de investigación y categoría docente asistente o auxiliar, los que asumieron un área de salud del municipio.

Los equipos realizaron la reunión de preparación del 100 % de los EBS de cada policlínico sobre los documentos normativos y explicaron los objetivos de la estrategia. Se realizó intercambio diario del equipo según las actividades a realizar.

La estrategia se implementó en horario de la tarde sin que interfiriera en la atención a la población. Se asumieron variaciones en la forma de abordar los temas teniendo en cuenta criterios de los estudiados.

Se identificaron los vacíos del conocimiento o situaciones a resolver relacionados con la temática investigada. Se diseñó un sistema de actividades de superación en aspectos esenciales con carácter coherente y sistémico, para el adecuado trabajo de los EBS donde se incluyeron con mayor énfasis las dedicadas a la implementación de la CSMC.

Desde el punto de vista ético, el estudio fue analizado y aprobado por la Comisión de Ética del Consejo Científico de la Dirección Provincial de Salud en Sancti Spíritus. Se obtuvo por escrito el consentimiento informado de cada uno de los integrantes. Los datos primarios, así como los resultados de la investigación, fueron utilizados en la más estricta confidencialidad. En todo momento se tuvo en cuenta lo estipulado en la Declaración de Helsinki.<sup>14</sup>

## RESULTADOS Y DISCUSION

Se caracterizó la población incluida en la investigación. Predominó el sexo femenino con un 54,4 % (49) de un total de 90 participantes. El mayor porcentaje de edades estaba entre 25 y 55 años con una media de 35 años.

Antes de aplicar la estrategia, el nivel de información sobre la comercialización de los servicios médicos fue inadecuado en el 100 % de los estudiados. Luego se revertieron los resultados a la positividad con un 98,88 % de nivel de información adecuado. Los resultados se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Descripción del nivel de información sobre la comercialización de los Servicios Médicos Cubanos desde la Atención Primaria de Salud antes y después de aplicar la estrategia. Trinidad, Sancti Spíritus. 2022/2023

Acápites Nivel de conocimiento	Sobre información de la CSMC.		Sobre los procesos incluidos en la CSMC.		Sobre las acciones diferentes a realizar para la CSMC.		Sobre las acciones docentes para la CSMC.		Total	
	Antes de implementar la estrategia									
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
Adecuado	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Inadecuado	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100
Total	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100

Después de implementar la estrategia										
Adecuado	87	96,66	88	97,78	88	97,78	88	97,78	88	97,78
Inadecuado	3	3,33	2	2,22	2	2,22	2	2,22	2	2,22
Total	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100

De los 90 participantes, el 100 % tenían inadecuado nivel de conocimiento sobre la CSMC antes de aplicar la EGCSMC. Una vez puesta en práctica, 88 participantes, para el 97,78 %, presentaron nivel de conocimiento adecuado. Solo dos se mantuvieron con niveles inadecuados los que coincidieron con un EBS que no asistió de forma regular a las capacitaciones impartidas. Es importante recordar que la evaluación se hace de forma integral.

La estrategia en si constituyó un proceso educativo, formativo con repercusión social. Se articuló en el desarrollo de habilidades funcionales según perfiles y docentes. Desde el punto de vista social se aporta, al sector de la salud, la elevación del nivel de información y por ende del conocimiento. Logra incorporar la CSMC en el sistema de trabajo en APS.

Fueron capacitados los tutores de los consultorios docentes, para dejar implementado el sistema de cursos y capacitación para la venta en el 100 % de los equipos básicos. Esto eleva la satisfacción de la población a la que está dirigida.

A los especialistas seleccionados se les enviaron los cuestionarios vía correo electrónico sin tener conocimiento entre ellos para que emitieran sus criterios. La técnica abarcó la plausibilidad, justificación, adecuación y posibilidad de éxito.

El grupo de especialistas consultados admiten que la estrategia propuesta constituye la alternativa para la puesta en práctica de la CSMC. Conducen en que la metodología cualitativa propicia la manera de obtener información amplia y detallada. Las experiencias y vivencias de los ejecutores aportan elementos sólidos para la construcción y mejora de la CSMC en la APS. Emitieron criterios que los datos teóricos conforman un engranaje que conduce a la EGCSMC.

El análisis del discurso de los especialistas condujo a valorar como viable la EGCSMC a través del consenso. Los resultados se exponen en la tabla 2.

Tabla 2. Evaluación de los especialistas en relación con la viabilidad de la estrategia

Evaluación de los expertos	Muy adecuada		Bastante adecuada		Adecuada	
	No	%	No	%	No	%
Aplicabilidad	20	80	4	16	1	4
Factibilidad	23	92	2	8	-	-
Necesidad	25	100	-	-	-	-
Actualidad y nivel científico	25	100	-	-	-	-

Pertinencia	24	96	-	-	1	4
-------------	----	----	---	---	---	---

Fuente: Encuesta de viabilidad

La opinión de los especialistas fue a favor de la aplicabilidad de la estrategia. La factibilidad para la introducción en la APS de la propuesta, resultó, mayoritariamente muy adecuada.

En relación con la necesidad de la introducción de las acciones y actividades propuestas en la APS el criterio fue unánime de muy adecuada, al igual que la actualidad y nivel científico de las acciones y actividades propuestas. Lo relacionado con la pertinencia de las acciones y actividades propuestas fue muy adecuado en su mayoría.

Se realizaron propuestas para poner en práctica en el territorio. Estas fueron perfeccionadas entre los participantes, equipos de capacitación y directivos de salud. Se definieron cuales tendrían mayores posibilidades de implementar.

Varias acciones estaban dirigidas a cursos de capacitación para transmitir la experiencia alcanzada en Cuba en APS. Estos cursos estarían vinculados a paquetes turísticos coordinados con hoteles de la zona. Se propusieron la realización de eventos científicos virtuales como rápida diseminación de la información sobre las investigaciones que se realizan en el territorio.

La atención especializada en consultorios seleccionados para aplicar la Medicina natural tradicional (MNT) y la masoterapia con técnicas afines para la relajación fue otra de las modalidades aceptadas. De igual forma se acogió la opción de ofertar servicios de bienestar de salud.

En estudio consultado se encontró que el nivel de información era entre inadecuado o parcialmente inadecuado antes de recibir la capacitación en la temática investigada y se revertió a nivel adecuado una vez instruido. <sup>15</sup> Los resultados alcanzados en la presente investigación, coincide con los antes mencionados.

Carreño, <sup>16</sup> plantea que la comercialización de los servicios de salud, en su caso sobre los académicos, resulta una oportunidad para introducirse en el mercado. Lo que sí es irrevocable, que se necesita servicios competitivos, de calidad y humanistas.

En el caso de Cuba, esto se ha traducido en un financiamiento estatal destinado al sistema nacional de salud, como una forma de garantizar una elevada cobertura, acceso universal y sostenibilidad de diferentes programas; con calidad. Para mantener y mejorar los resultados alcanzados, se hace imprescindible impulsar la generación de ingresos por concepto de exportación de servicios médicos.

Es indiscutible la necesidad de capacitación constante del personal de salud en APS para aumentar las posibilidades de financiamiento tan necesario para el sector. Para contribuir a este propósito, es que se implementa la EGCSMC en APS. Burguet y Campaña, <sup>17</sup> al aplicar estrategias para elevar la calidad del trabajo, lograron el mejoramiento del desempeño profesional.

Durán y Martínez, <sup>18</sup> señalan la necesidad de implementar acciones que eleven la capacidad de acción en el personal de salud en las diferentes esferas en que se desarrolla. Esta conclusión es también asumida por los investigadores una vez analizados los resultados alcanzados.

Se coincide con la necesidad de profundizar en las potencialidades para la exportación de servicios de salud para ampliar los ingresos, aprovechando las capacidades físicas y humanas desarrolladas en el país con las conexiones que la actividad tiene con otros servicios y bienes asociados. Los servicios de salud aportan una oferta que no se acumula en el tiempo, su producto final se materializa sólo cuando es demandada.

Por tal razón estos servicios han de ser el resultado de la interacción de un sistema con sus usuarios. Incluye actividades colaterales (servicios de enseñanza, eventos, derechos de licencias, aplicaciones informáticas, entre otras), lo que contribuye a la competitividad y la imagen de un país. Es necesario tener la responsabilidad y el compromiso de aportar los conocimientos en función de este objetivo. Cuba cuenta con una extensa red de centros asistenciales, pero solo una pequeña parte brinda servicios de exportación. Una vez que se logre la implementación de esta forma de financiamiento, podrán emplearse diferentes formas de exportación.

Sera necesario elevar la preparación idiomática multilingüe, actualización constante en tratamientos y tecnologías, uso de la Medicina Natural en sus diferentes modalidades, entre otras. De forma paulatina, el sector privado debería ser incluido en estas posibilidades de exportación de servicio. Para cumplir esta meta el trabajo a realizar no será fácil. Es necesario lograr enfrentar la competitividad que existe donde todos los sectores económicos están involucrados.

Esto evidencia la pertinencia de la propuesta ya que la mayoría de los especialistas consideraron que las acciones y actividades de la estrategia favorecen la CSMC en APS. Los especialistas emitieron una evaluación favorable de los distintos indicadores sometidos a su criterio valorativo, lo que se corroboró en los resultados estadísticos obtenidos.

En muchas ocasiones, los destinos para turismo de salud son elegidos teniendo en cuenta el estado de salud del país y la calidad de la atención medica que puedan recibir. Es necesario considerar ofertas que incluyan alternativas para mejorar la calidad de vida de los turistas en los nuevos escenarios.

La exportación de servicios incluye la vía *on line*. La telemedicina puede brindar la posibilidad de segundas opiniones o servicios suministrados. Este aspecto es una forma que podría ser muy útil dado el aumento acelerado del uso de las tecnologías de la informática y la computación (TIC) por la población en general. Esto aumenta el radio de acción para intercambiar experiencia entre los integrantes de la comunidad científica en el orbe.

El prestigio alcanzado por el personal de salud en Cuba, posibilita la prestación de servicios de enseñanza y el comercio internacional de estos. La formación cada vez mayor de estudiantes de otras latitudes, es sin dudas una posibilidad de ampliar los servicios comercializables en el área académica. Esta opción, donde se le incluye ofertas turísticas y de turismo de salud, atraería tanto a los egresados como a familiares de estos.

Se requieren procedimientos de preparación y operación adecuados para aplicar con éxito las propuestas realizadas, teniendo en cuenta la preparación que se tiene sobre el tema.<sup>19</sup> También se

necesita garantizar acciones para optimizar precios y procesos en función de la comercialización de los servicios. Cualquier decisión relativa a la exportación de servicios de salud debe tener presente la necesidad de responder a la visión multidisciplinaria del tema.

La investigación tiene como limitación que se desarrolló en un mismo territorio con una muestra pequeña. A pesar de esto, se considera que la estrategia contribuye a ampliar el número de clientes interesados en el turismo de salud que pueden ser beneficiados y demostrar la factibilidad y eficacia de la misma.

Deben realizarse estudios similares. Es necesario evaluar con sistematicidad las modalidades de comercialización que se pongan en práctica a través de los grupos capacitados por la sucursal en Sancti Spíritus.

## **CONCLUSIONES**

La estrategia gerencial sobre la comercialización de los Servicios Médicos Cubanos desde la Atención Primaria de Salud, introdujo modificaciones positivas en el conocimiento de los integrantes de los EBS incluidos en el estudio. La estrategia fue considerada muy adecuada por los especialistas consultados por lo que es viable su aplicación.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Pico García N, Stolik Lipszyc O, Gudín Piedra Y. Exportaciones de servicios de salud: experiencias de países. Centro de Investigaciones de Economía Internacional. 2016 [acceso 29.6.2023]: p14. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/ciei-uh/20161007043738/ExportacionesdeServiciosdeSalud2.pdf>
2. Cubadebate. Presentan en China fortalezas y atractivos de Cuba para el turismo de salud. Cubadebate. 2020 [acceso 29.6.2023]. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/10/20/presentan-en-china-fortalezas-y-atractivos-de-cuba-para-el-turismo-de-salud/>
3. Stolik Lipszyc O. Exportaciones de servicios de salud en cuba: situación actual. Revista cubana de economía internacional. 2017 [acceso 29.6.2023]; 2: 81-106. Disponible en: <https://revistas.uh.cu/plugins/generic/pdfJsViewer/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Frevistas.uh.cu%2Fcei%2Farticle%2Fdownload%2F3799%2F3332%2F3906>
4. de Armas Y, Cuenca Garcell K, Figueira Ricardo I. Exportación de servicios en la era post COVID-19. Infodir. 2021 [acceso 29.6.2023]; (36): e1070. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000300011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000300011&lng=es).
5. Placeres Hernández J, Martínez Abreu J. El Programa del Médico y la Enfermera de la Familia a treinta años de su inicio. Rev Med Electron. 2014 [acceso 29.6.2023]; 36(2):124-6. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242014000200001&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000200001&lng=es)

6. Gallardo Sánchez Y, Rodríguez Noguera Y, Gallardo Arzuaga L, Fonseca Arias M. El ingreso domiciliario como indicador de impacto en el primer nivel de atención. Rev 16 de Abril. 2015 [acceso 29.6.2023]; 54(257):91-8. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2015/abr15257j.pdf>
7. Prensa Latina. Cuba por perfeccionar programa del Médico y Enfermera de la Familia. Agencia Informativa Latinoamericana S.A. 2023 [acceso 29.06.2023]. Disponible en: <https://www.prensa-latina.cu/2023/05/09/cuba-por-perfeccionar-programa-del-medico-y-enfermera-de-la-familia>
8. Ministerio de Salud Pública de la República de Cuba. Plan de medidas para el perfeccionamiento del programa del médico y enfermera de la familia. MINSAP. 2022
9. del Monte Valdés L. Comercializadora de Servicios Médicos Cubanos celebra su décimo aniversario. MINSAP. 2021 [acceso 29.06.2023]. Disponible en: <https://salud.msp.gob.cu/comercializadora-de-servicios-medicos-cubanos-celebra-su-decimo-aniversario/>
10. Röhrig B, du Prel JB, Wachtlin D, Blettner M. Types of study in medical research: part 3 of a series on evaluation of scientific publications. Dtsch Arztebl Int. 2009 [Acceso 16.07.2023]; 106(15): [aprox. 6 p.]. Disponible en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2689572/pdf/Dtsch\\_Arztebl\\_Int-106-0262.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2689572/pdf/Dtsch_Arztebl_Int-106-0262.pdf)
11. Carvajal Rodríguez L. El método deductivo de investigación [Internet]. Lizardo Carvajal R. 2023 [Acceso 16.07.2023]. Disponible en: <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
12. Osorio Serrano M, Trueba Sánchez O, Hidalgo García Y, Santiesteban Velázquez A, Torres Reyes L. Evaluación del Programa del Médico y Enfermera de la Familia. Policlínico Alex Urquiola Marrero, Holguín, Cuba. Correo Científico Médico. 2021 [Acceso 16.07.2023]; 25 (4) Disponible en: <https://revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3684>
13. Archemer. What is SPSS and how does benefit Survey data analysis?. archemer.com. 2021 [Acceso 16.07.2023]. Disponible en: <https://www.archemer.com/resources/blog/what-is-spss/>
14. World Medical Association Declaration of Helsinki. Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects. 59th WMA General Assembly. Seoul, October; 2008.
15. Candelaria Brito JC, Ferro González B, Gutiérrez Gutiérrez C, Alonso Ayala O. Caracterización del desempeño profesional del médico de familia en nefrogeriatria en Consolación del Sur. Rev Cubana Med Gen Integr . 2022 [Acceso 25.07.2023]; 38(2): e1762. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252022000200015&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000200015&lng=es).

16. Carreño Cuador J. Diseño metodológico para la estrategia de comercialización de servicios educativos en salud. Rev Cubana Cir [Internet]. 2022 [Acceso 08.08.2023]; 61(3): e1308. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74932022000300015&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74932022000300015&lng=es).
17. Burguet Lago N, Campaña Burguet A. Propuesta de una estrategia de capacitación en bioseguridad en la Unidad Empresarial de Base Laboratorios Liorad. Rev. CENIC Cienc. Biol. 2020 [Acceso 08.08.2023]; 51(3): 207-221. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2221-24502020000300207&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2221-24502020000300207&lng=es)
18. Durán Solórzano SA, Martínez Minda HA. Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: artículo de revisión. RCS. 2020 [Acceso 08.08.2023]; 3(6):2-15. Disponible en: <http://www.journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19>
19. de Armas Y, Cuenca Garcell K, Figueira Ricardo I. Exportación de servicios en la era post COVID-19. Infodir. 2021 [Acceso 30.08.2023]; (36): e1070. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000300011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000300011&lng=es).