

## **Desarrollo de Habilidades Blandas en los Estudiantes de Farmacia**

---

*DRA. ANA CRISTINA VÍQUEZ GUERRERO*

*Carrera de Farmacia*

*Universidad Internacional de las Américas*

### **Introducción**

Muchas veces, los profesores universitarios y el personal administrativo se concentran exclusivamente en la enseñanza académica. Es por esta razón que existen profesionales que, a pesar de tener un conocimiento técnico impecable, no saben desarrollar sus ideas y aportes de manera eficaz por falta de habilidades blandas.

En el ámbito farmacéutico, se debe contar con distintas habilidades de esta índole, con el fin brindar a los pacientes u otros profesionales de la salud, una información clara y oportuna, y estar en capacidad de dirigir al personal, tanto en procesos de manufactura como en el manejo de una farmacia comunitaria.

A nivel farmacéutico, los profesionales deben tener una conciencia social muy realista acerca de todo lo que involucra el manejo de los medicamentos para que estos puedan ser utilizados por las personas de una manera responsable, contribuyendo a generar una sociedad más educada y consciente de los problemas que pueda ocasionar el uso irracional de estas sustancias.

En este ensayo se desarrollarán aspectos trascendentales, que van más allá del desarrollo académico de los estudiantes de la carrera de farmacia y se refieren al desarrollo de las habilidades blandas fundamentales, que les permitirán enfrentarse al mundo laboral, una vez graduados. También, se incluirán actividades que se puedan desarrollar en diversos cursos para fomentarlas y, por último, la manera de evaluarlas.

En el desenvolvimiento profesional, se debe considerar la importancia del manejo de los conceptos teórico-prácticos aprendidos a lo largo de los cursos universitarios en diferentes ámbitos. En este sentido, a nivel de formación en el área farmacéutica, toma relevancia el conocimiento en temas como dosis, reacciones adversas, enfermedades, marcas comerciales, interacciones medicamentosas, entre otros temas fundamentales para enfrentarse con las necesidades de un paciente.

Sin embargo, un profesional mejor preparado comprenderá y manejará, no solamente los conocimientos teórico-prácticos; sino que se percatará de sus habilidades y fortalezas para utilizarlas de manera exitosa. Al mismo tiempo, contará con la sabiduría necesaria para encontrar la solución a las debilidades que presente un trabajo determinado. Es por ello relevante que, a nivel universitario, se promueva el desarrollo de las habilidades blandas que vayan más allá del entendimiento teórico y que son fundamentales en el mundo farmacéutico.

En el ambiente laboral, las habilidades se clasifican en duras (*hard skills*) y blandas (*soft skills*). Las primeras, consisten en aquellas dirigidas a la parte organizacional de una empresa como el uso de equipos electrónicos y, máquinas, así como el manejo de protocolos y procedimientos. (Coates, 2006, párr. 2). Por otro lado, afirma Vadebenito (s.f) entrevistada por Silva (s.f) que las habilidades blandas:

Son aquellas orientadas al desarrollo de aptitudes sociales. Son reconocidas de mejor manera por los empleadores cuando un estudiante, joven o trabajador busca empleo. Se trata de capacidades comunicativas, de trabajo en equipo, flexibilidad y adaptabilidad frente a un determinado trabajo. (p. 22)

Estas habilidades forman parte del conocimiento con el que un estudiante debe graduarse y enfrentarse al mundo laboral. Por lo tanto, surge la interrogante, sobre las habilidades blandas requeridas en el mercado farmacéutico y cómo desde las aulas universitarias estas pueden ser trabajadas de manera progresiva a lo largo de la carrera.

En este contexto, las habilidades que requiere un profesional farmacéutico son las siguientes: comunicación, inteligencia emocional, pensamiento crítico, capacidad para resolver problemas y trabajo en equipo. Todas estas destrezas crean empatía y los vínculos necesarios, con el fin de fortalecer la relación farmacéutico-paciente y tener mejores resultados en la consulta. (European Pharmaceutical Student's Association, 2017, p.3)

Parte de la importancia de crear este vínculo, radica en primer lugar, en mejorar de la comunicación por parte del paciente, permitiéndole expresarse de manera más clara, concisa y sobre todo sincera; con lo cual se obtiene mayor aprovechamiento de la consulta, ya que el profesional podrá obtener la información necesaria para una recomendación farmacéutica satisfactoria. También, provoca un impacto sobre los pacientes de tal forma que, estos asisten constantemente al establecimiento, y el seguimiento farmacoterapéutico resulta exitoso.

En primer lugar, la comunicación es una habilidad laboralmente importante. Esta significa, de acuerdo con la Real Academia Española (2018): "Hacer saber a alguien algo" (párr. 2); lo cual quiere decir, que este concepto aplica en la práctica farmacéutica, para informar a los pacientes acerca de los aspectos farmacológicos importantes en su tratamiento.

Las habilidades comunicativas, claves para una consulta efectiva, se relacionan con un correcto lenguaje corporal, lenguaje verbal y escucha adecuada. Las dos primeras tienen una estrecha relación, debido a que existe el lenguaje corporal consciente y el inconsciente, que en todo caso, debe tener coherencia con el lenguaje verbal, a fin de no crear una confusión del mensaje que se le desea transmitir al paciente. (Centre for Pharmacy Postgraduate Education, 2014, p.24)

Con respecto a la habilidad de escucha, se invierten los papeles en el proceso de la comunicación, debido a que es el farmacéutico (receptor) quien debe interpretar el lenguaje corporal y verbal de los pacientes, ya que este puede delatar sentimientos involucrados por medio del tono de la voz y las expresiones faciales que, podrían llegar a formar parte de una decisión farmacológicamente importante. (Centre for Pharmacy Postgraduate Education, 2014, p.27)

Además, les permite a los pacientes crear el arraigo con un farmacéutico en particular, permitiendo que se convierta en un cliente fijo del establecimiento. De esta forma, el profesional crea un control más conveniente de la medicación de una persona en particular y da pie a futuras recomendaciones farmacológicas de una forma más acertada. Esto genera una mejor calidad de vida, debido a que se evitan las interacciones medicamentosas.

Por otro lado, la inteligencia emocional representa la principal habilidad blanda que el estudiante debe desarrollar dentro de un sistema académico superior. Esta se refiere al manejo correcto de las emociones y le permite interactuar con propiedad en un equipo de trabajo, permitiendo el alcance de las metas comunes de forma más efectiva (Lust y Moore, 2006, p. 2).

Por la naturaleza de su profesión, el farmacéutico se enfrenta en su vida laboral a un constante trabajo en equipo, ya sea de forma interdisciplina con otros especialistas en el área de la salud, personal administrativo y mercadotécnico; o bien, con una combinación de ambos. Gracias a esto, debe gozar de una adecuada inteligencia emocional, con el fin de brindarle un valor agregado al trabajo en equipo, donde quiera se encuentre laborando.

De esta forma, el profesional en farmacia va a generar un ambiente más agradable, provocando una disminución del estrés en todo el personal, que se verá reflejado en la atención al público; en caso contrario, el ambiente se torna tenso y el mal humor de los trabajadores, perjudicaría a los pacientes.

Ligado a esto, caben mencionar las habilidades de liderazgo y la resolución de problemas. Estas competencias forman parte del ejercicio básico de la profesión, ya que en el equipo de trabajo generalmente será el farmacéutico el encargado del personal y el responsable de todas las decisiones que se tomen, con respecto a una consulta de parte del paciente. Por lo tanto, en caso de que el profesional carezca de un mal manejo estas habilidades, podría ocasionar que algún miembro del equipo inexperto en medicamentos tome las decisiones, ocasionando un problema de salud al paciente.

Es importante cómo a nivel del sistema educativo superior las habilidades blandas más importantes en la práctica farmacéutica puedan desarrollarse y evaluarse, valorando el impacto que puedan causar en la atención al paciente, de tal forma que se le puedan brindar a los estudiantes las herramientas necesarias que les permita incorporarse al mundo laboral de la manera más competente posible.

Es el docente el encargado de brindarle a los estudiantes las herramientas necesarias, para enfrentarse a un puesto laboral en el futuro. Por lo tanto, es este profesional quien debe desempeñar un papel directo en el desarrollo personal y educativo de los estudiantes universitarios, facilitándoles las fuentes de información necesarias y elaborando actividades que estimulen todo lo mencionado anteriormente.

En este sentido, es importante destacar en primera instancia, el papel de los docentes en el desarrollo de las habilidades de los estudiantes. Toma relevancia, comprender que no es una tarea fácil adaptarse a tantas mentes distintas, para que todas aprendan en la misma manera. Por lo tanto, los docentes deben desarrollar más habilidades sociales, con el fin de hacerle frente a las situaciones que se le presenten en el aula de clases.

La motivación del profesor y sus actitudes en clase, pueden repercutir negativa o positivamente en el proceso de enseñanza de los estudiantes. Es por esto, que el facilitador debe tener la capacidad suficiente para lidiar con las emociones adversas que manifiesten algunos aprendices, de modo que no se vea influenciado por ellas, y pueda generar un proceso educativo favorable para todos. La Secretaria de Educación Pública (s.f), dice que el docente:

Puede empezar demostrando en clase actitudes como saludar a sus estudiantes por su nombre cuando entren al salón, empezar o terminar el día con breves períodos dedicados a que los estudiantes reflexionen sobre lo que han aprendido y qué quieren aprender. (p.24)

Una vez definido el papel emocional del docente, se debe continuar con su participación didáctica en el tema en mención. Por lo tanto, se abarcarán las diversas actividades que se pueden

desarrollar en las aulas y posteriormente, la forma de evaluarlas en los estudiantes, con el fin de lograr un interés académico por parte de estos.

Los trabajos en grupo y las actividades en las lecciones son formas de desarrollar dichas competencias de comunicación durante la carrera. De igual forma, es importante llevar a la práctica estrategias complementarias como talleres y trabajos en la comunidad; con el fin, de que el estudiante se desenvuelva en el mundo laboral serio y tenga contacto con las poblaciones de necesidad sanitaria importante, que les permita crear una conciencia social. (Silva, s.f, citando a Valdebenito, s.f., p.22)

Sin embargo, el comportamiento individual del aprendiz en cuanto a su manera de llevar a la práctica la resolución de problemas ante diversas situaciones, también juega un papel importante. Esta circunstancia atañe directamente a los estudiantes que tienden a ser más retraídos y tímidos, quienes eluden la toma de decisiones y prefieren ocuparse de la parte técnica-escrita en los trabajos grupales, dejando todo lo dinámico a otros miembros.

Por lo tanto, a nivel de la carrera de farmacia, se pueden llevar acabo algunas técnicas como charlas individuales y grupales, impartidas por los estudiantes, que beneficiarían de manera recíproca a una comunidad sanitariamente afectada y al estudiante o los estudiantes expositores.

Esta relación representa un aprendizaje integrado para el futuro expositor, ya que tendrá que prepararse en algún tema específico, lo cual le permitirá adquirir al mismo tiempo, los conocimientos técnicos necesarios y otras habilidades igualmente importantes a las anteriormente mencionadas. Para obtener los conocimientos necesarios, tendrá que leer de forma constante, desarrollando sus habilidades lingüísticas. Luego, tendrá que preparar el material de apoyo, sintetizar la información y adaptarla al nivel comprensivo del o los receptores (ya sean estos de baja o alta escolaridad).

De igual forma, se debe tomar en cuenta que todos los estudiantes tienen estructuras cognitivas diferentes, lo cual les permite trabajar de múltiples formas. Por esto, y volviendo al tema de los estudiantes más retraídos, se pueden desarrollar actividades de forma paulatina, que

permitan generar en ellos un proceso de adaptación, para que se vaya incorporando con los demás y desarrolle habilidades blandas importantes. (Silva, s.f, citando a Valdebenito, s.f. p.22)

Enfatizando un poco más en las habilidades relacionadas con la comunicación, se pueden realizar actividades que les permita a los estudiantes universitarios elaborar estrategias para transmitir el mensaje a un paciente, relacionado con la dosis o tratamiento específico; ya sea, por medio de pictogramas, indicaciones, elaboración de un horario o de alguna otra forma que se crea conveniente, de modo que la persona involucrada comprenda la medicación.

En este punto, el docente puede evaluar el lenguaje corporal, la utilización de palabras correctas (sin tecnicismos) y la capacidad del estudiante para escuchar al paciente. Es fundamental, que el estudiante comience desde la lectura de la receta, para que pueda interpretarla, realizar la etiqueta de manera correcta y explicarla verbalmente, con el fin de que desarrolle todo el proceso que conlleva la vida laboral.

Asimismo, el docente puede desarrollar el pensamiento crítico en los estudiantes, mediante la resolución de diversas situaciones que se pueden presentar en las diversas áreas de trabajo de la farmacia como: inconsistencias en la manufactura de un lote (farmacia industrial), objeciones por parte de los médicos (visita médica), receta con dosis erróneas (farmacia comunitaria), errores en dosificación de pacientes internados (hospitalaria) y fallos en los registros sanitarios de los medicamentos.

Con esto claro, se debe proseguir con la evaluación de estas habilidades que, a pesar de no representar ningún conocimiento técnico a los universitarios, en primer lugar, deberá ser atractiva para ellos, sentir que les va a generar algún beneficio en el curso y en segundo término, contar con parámetros o rubros para ser evaluadas.

Sin embargo, esto no significa que algunas de estas actividades deban tener un valor sumativo en los promedios finales, por lo que pueden ser evaluadas de manera formativa. De cualquier manera, que se realice, los estudiantes deberán tener claridad de los aspectos que se les

está evaluando; y ellos tendrán que seguir los pasos o rubros al pie de la letra, para conseguir resultados de buena calidad.

A las habilidades blandas, también se le conocen como competencias. Al respecto, García (2009) hace énfasis cuando menciona que una competencia desde el punto laboral se refiere a: "La operacionalización, en situación profesional, de capacidades que permiten ejercer convenientemente una función o actividad" (p. 5).

Este enunciado se diferencia de la perspectiva académica en la que esta misma autora lo destaca como:

La capacidad para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica. Cada competencia es así entendida como la integración de tres tipos de saberes: conceptual (saber), procedimental (saber hacer) y actitudinal (ser). Son aprendizajes integradores que involucran la reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje (metacognición) (p.6).

Por lo tanto, se requiere de la competencia a nivel académico, para llevar acabo su definición en el mundo laboral; ya que, luego de saber, saber hacer y ser, viene la capacidad del recién graduado, para llevar acabo su función en el trabajo. De igual forma, es importante destacar que las habilidades blandas entran en estos tres aspectos igualmente.

De la misma manera, la autora menciona la forma en que los estudiantes deben ser evaluados (tabla1). Esta se basa principalmente en tres puntos: los indicadores del nivel de desarrollo, procedimientos de evaluación y los instrumentos de evaluación, para las cuales agrega el procedimiento o procedimientos, que deben llevarse a cabo para la evaluación de los puntos anteriores.

Como primer punto, los indicadores del desarrollo, evidencian una serie de rubros que contemplan el trabajo en equipo, con los cuales se puede lograr un resultado positivo; ya que se



demuestra que es un constante desarrollo de actividades grupales en un período determinado. De igual forma, menciona que los estudiantes deben evaluarse entre sí, lo cual genera una mejora de criticidad y liderazgo, especialmente beneficioso para los estudiantes retraídos.

**Tabla 1.** Evaluación de las competencias

Indicadores del nivel desarrollado (Indicadores de grano fino ¿Qué vamos a medir?)	Porcentaje de realización de las actividades grupales obligatorias. Porcentaje de asistencia a las sesiones de trabajo en equipo. Resultados obtenidos en la evaluación de los componentes del grupo. Resultados obtenidos en la evaluación del funcionamiento del grupo. Nivel de cumplimiento de tareas y plazos
Procedimientos de evaluación (¿Cómo lo vamos a medir?)	Supervisión del profesor del proceso de trabajo grupal con comentarios oportunos. Supervisión de la aportación individual de cada componente al grupo. Control de asistencia. Realización de hojas de ruta de las reuniones grupales (Diario de trabajo). Autoevaluación de cada componente del grupo. Co-evaluación entre los componentes respecto a la intervención de cada componente. Evaluación del profesor de cada componente del grupo. Análisis y evaluación del comportamiento /funcionamiento del grupo. Análisis y evaluación de las exposiciones orales en grupo.
Instrumentos de evaluación (¿Con qué herramientas lo vamos a medir?)	Entrevistas individuales y grupales de seguimiento. Hojas de ruta donde se especifica la participación diaria de cada componente del grupo. Listas de control de asistencia. Plantilla / Rúbrica de evaluación/autoevaluación de los componentes del grupo. Plantilla / Rúbrica de evaluación/autoevaluación del funcionamiento del grupo.

Nota: García, (2009, p.22).

El segundo punto consiste en el papel del profesor dentro de los grupos en que este va a evaluar, tanto la parte de puntualidad y desempeño como la relación y comunicación que tienen los estudiantes a lo largo de los proyectos realizados, donde, se puede fortalecer el trabajo en equipo por parte del docente mediante estos rubros.

Por último, se cuenta con los instrumentos que permitirían al encargado cuantificar el trabajo del universitario. Entre estos se encuentran, controles para medir el desempeño diario y entrevistas de seguimiento, que permitirán controlar la manera de trabajar.

### **Conclusiones**

Con todo esto, se deduce que lo anterior forma parte de un proceso integral, el cual permite implementar las estrategias y actitudes necesarias para el desarrollo profesional del estudiante universitario. Asimismo, se trata de métodos en los cuales la educación desarrollaría una revolución en las formas de evaluar, debido a que actualmente la mayor parte de los porcentajes corresponden a las pruebas escritas, que únicamente determinan conocimiento técnico.

De ahí la importancia de la educación formativa, que permite mejorar la visión del estudiante acerca de su mundo profesional; ya que es una forma con la que el universitario está siendo evaluado por esfuerzos extras y le permiten investigar temas a fondo, realizar compresiones de lectura alusivas a las materias que cursa y proponer soluciones a problemas que se le presenten.

En todo este proceso, el docente juega el papel más importante después del estudiante, ya que será el orientador para garantizar el desarrollo del aprendiz a lo largo de la carrera. Para lograr este propósito, debe de tomar en cuenta los parámetros precisos para la evaluación del progreso del estudiante, con respecto avanza el curso.

De igual forma, se debe tomar en cuenta que toda la atención formativa de los estudiantes debe de estar relacionada directamente con el curso como tal. En Farmacia, no se desarrollarán las mismas habilidades blandas en las materias de laboratorio químico, donde el trabajo en equipo juega un papel indispensable, o en la materias como la Farmacia Comunitaria, en la cual la comunicación es un tema prioritario.

Siempre se debe tener en cuenta que, en el mundo laboral farmacéutico deben de adquirirse habilidades blandas como liderazgo, toma de decisiones, comunicación, pensamiento crítico y

trabajo en equipo. Estas pueden fomentarse durante las lecciones, mediante diversas técnicas, que pueden ser desarrolladas de forma correcta si un docente logra involucrarse de manera asertiva y correctiva.

Estas habilidades forman parte un proceso integral que se debe mejorar a lo largo de la carrera universitaria, con el objetivo de crear recién graduados habilidosos, altamente competentes en la búsqueda de trabajo. Eso sí, nunca se debe dejar atrás la calidad académica que le permita al profesional tomar decisiones con los conocimientos técnicos pertinentes.

Todo lo anteriormente expuesto es importante, para que las universidades formen profesionales mejor preparados y capaces de aportar a la sociedad y a la carrera, actitudes, conocimientos y sobre todo ética y profesionalismo, a fin de que la sociedad se informe y sea responsable con los medicamentos.

## **Referencias**

Centre for Pharmacy Postgraduate Education, Consultation skills for pharmacy practice: taking a patient-centred approach (2014). p.24-27 Recuperado de: <http://www.consultationskillsforpharmacy.com/docs/docb.pdf>

Coates, E (2006). People skills training: Are you getting a return on your investment? párr. 2. Recuperado de: <http://www.praxisconsulting.org/PeopleSkills.pdf>

European Pharmaceutical Student's Association. (2016). Inclusion of Soft Skills in the Pharmacy curricula. pp. 3-7. Recuperado de: [http://www.epsa-online.org/images/EPSA\\_Position\\_Paper\\_on\\_Soft\\_Skills.pdf](http://www.epsa-online.org/images/EPSA_Position_Paper_on_Soft_Skills.pdf).

García, M (2009). Evaluación de competencias transversales. p. 2-22. Recuperado de: [https://www.fib.upc.edu/ees/cicleactivitats\\_0809/mainColumnParagraphs/05/text\\_files/file/EvaluacionCompetenciasTransversales.PDF](https://www.fib.upc.edu/ees/cicleactivitats_0809/mainColumnParagraphs/05/text_files/file/EvaluacionCompetenciasTransversales.PDF)

Lust, E y Moore, F (2006). Emotional Intelligence Instruction in a Pharmacy Communications Course. American Journal of Pharmaceutical Education 70 (1). Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1636903/pdf/ajpe06.pdf>

Real Academia Española (2018). Diccionario de la Real Academia Española Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=A5G2vNP>

Secretaria de Educación Pública (s.f). Manual para el desarrollo de habilidades socioemocionales en planteles de educación media superior. p. 24 Recuperado de: [http://prepajocotepec.sems.udg.mx/sites/default/files/yna\\_manual\\_11.pdf](http://prepajocotepec.sems.udg.mx/sites/default/files/yna_manual_11.pdf)

Silva, M (s.f). Habilidades blandas fundamentales para el desarrollo personal. Revista Educar, 49 (1), 22-23. Recuperado de: [http://www.cide.cl/documentos/Revista\\_educar\\_Habilidades\\_blandas\\_MJValdebenito.pdf](http://www.cide.cl/documentos/Revista_educar_Habilidades_blandas_MJValdebenito.pdf)