

Competencia profesional humanizadora: integrando habilidades duras y blandas

¿Cómo definimos a alguien competente a nivel profesional? ¿En qué consiste ser un buen profesional en el ámbito de la humanización de la salud? ¿Puede conformar un desempeño profesional de calidad ser competente en lo humano o es un mero “añadido” deseable?

Rosa Ruiz Aragonese

Depto. Investigación CEHS

Preguntas como estas dieron inicio en 2020 a diversos estudios sobre la competencia profesional humanizadora en el Centro de Humanización de la Salud San Camilo. De fondo, están las diversas teorías sobre la necesidad de habilidades más técnicas (*hard skills*) y otras más relacionales y transversales (*soft skills*). En castellano, se han traducido como “competencias duras y blandas”, aunque cada vez hay más voces que piden un cambio y prefieren llamarlas “esenciales”.

Como muestra de su importancia, el Foro Económico Mundial afirma que en los próximos cinco años el 44% de las habilidades que se pidan a los trabajadores serán “blandas”. De hecho, investigaciones de universidades como Harvard o Stanford han mostrado que el 80% de los factores que determinan el éxito laboral están vinculados a habilidades sociales y emocionales, y sólo el 20% a conocimientos técnicos.

Nuestro primer trabajo publicado al respecto fue un *Estudio Delphi*¹, en el que se consensó el concepto de “competencia profesional humanizadora” con un grupo de expertos. El resultado final fue la definición, y evidencia estadística, de 7 subcompetencias con sus indicadores (ver infografía). A partir de aquí, se trabajó en la elabora-

ción de un cuestionario que finalmente ha sido validado en una muestra de 1.458 profesionales de la salud en El Salvador, con alta fiabilidad y validez interna (en espera de ser publicado), el CPH21.

Quedan muy lejos aquellos que relegaban las habilidades blandas a lo accesorio. En el ámbito sociosanitario y especialmente si se concibe la humanización como fin y como medio de un mejor desempeño profesional, integrar ambos tipos de competencias en la formación, selección y seguimiento del personal es esencial. De hecho, tras la pandemia de COVID se empezó a hablar de *power skills*, tanto para re-

emplazar a las habilidades blandas como para subrayar la importancia de integrar lo técnico y lo relacional-emocional.

Diría que traducir *power skills* por “habilidades de poder o empoderamiento” sería confuso, mientras que “habilidades potenciadoras” o “transformadoras” expresaría tanto la capacidad técnica para un puesto específico como la actitud y ser interno de la persona que lo va a realizar, siempre de manera creativa y cambiante. Dicha integración aportaría un valor diferencial a las organizaciones, ya que además de aumentar el rendimiento, mejorará la calidad de vida laboral y el bienestar emocional de todos los implicados.

Esperamos seguir profundizando en la validación del CPH21 en población española, convencidos de su utilidad para gestionar el talento identificando y promoviendo la competencia humanizadora en cada profesional: sin duda, ser más felices y mejores personas es clave en la humanización de cualquier profesión. 📌

1 Bermejo JC, Muñoz C y Villacieros M. Conceptualización de la competencia profesional en el ámbito de la humanización de la salud. Estudio Delphi. *Ética de los Cuidados*. 2021; e13869-e13869.

