

Gislena Mesa  
Contreras

# Competencia Comunicativa: una herramienta indispensable ante los retos del nuevo siglo

## Introducción

La comunicación es una condición determinante para la existencia de la civilización humana, tanto desde el punto de vista del desarrollo histórico de la sociedad como del desarrollo individual del hombre. El carácter esencialmente humano del proceso comunicativo y su implicación relacional determinan su carácter complejo e intrínsecamente social. Es por ello que la categoría comunicación está presente en el desarrollo e investigación de las ciencias sociales.

La comunicación, como fenómeno socialmente condicionado, presenta aristas difíciles de tratar y encasillar en categorías cerradas. Esta complejidad puede observarse en las diferentes aproximaciones a su concepto, de las cuales presentamos algunas:

- La comunicación es conversación, es la posibilidad de generar un diálogo, capaz de abrir sentidos, de transformar y no necesariamente de generar consenso. (Restrepo, 1996)
- La comunicación refleja el interés de transmitir información, ideas, sentimientos, pensamientos, conceptos, con el fin de que sean entendidos y que tengan la posibilidad de ser aplicados en algo de interés común o particular. (Martínez, 2000)
- Comunicación es hacer posible que unos hombres reconozcan a otros y ello en doble sentido: les reconozcan el derecho a vivir y pensar diferente, y se reconozcan como hombres en esa diferencia. Martín-Barbero (citado por Saladrigas, 2002)

- La comunicación es un proceso complejo, de carácter social e interpersonal, en el que se lleva a cabo un intercambio de información, verbal y no verbal, se ejerce una influencia recíproca y se establece un contacto a nivel racional y emocional entre los participantes. (Zaldívar, 2004)

La comunicación es un proceso humano que se desarrolla en la ontogénesis; el sujeto interioriza conceptos, interpretaciones, estilos de comunicación en la medida en que ocurre su relación con los demás, con el medio social, con los otros. Esta concepción del desarrollo de la comunicación como herramienta del hombre entraña en sí misma la relación comunicación-aprendizaje. Esta relación, en el contexto investigativo actual presupone la posibilidad de obtener un comportamiento optimizado en las personas, es decir, su calidad de sujetos competentes.

El presente artículo pretende reflexionar acerca de la competencia comunicativa y sus implicaciones para el desarrollo social en los albores de la llamada era del conocimiento y la información.

## Desarrollo

Posada Álvarez (2005) expresa que el concepto de competencia es diverso, según el ángulo del cual se mire o el énfasis que se le otorgue a uno u otro elemento, pero el más generalizado y aceptado es el de «saber hacer en un contexto». El «saber hacer», lejos de entenderse como «hacer» a secas, requiere de conocimiento (teórico, práctico o teórico-práctico), afectividad, compromiso, cooperación y cumplimiento, todo lo cual se expresa en el desempeño, también de tipo teórico, práctico o teórico-práctico.

Esta aproximación resume las diferentes conceptualizaciones que describen la competencia como fenómeno complejo en el que actúan elementos cognitivos, motivacionales y psicológicos (Spencer y Spencer, 1993; Lawshe y Balma, 1966; Gonczi, 1996; Athanasou, 1996; INEM, 1995).<sup>1</sup>

Retomando el concepto de saber hacer en un contexto, Salas Zapata (2004) plantea que de tomarse el contexto, en su marco estrecho, como un sistema de conocimientos, la tarea del formador estaría dirigida al desarrollo de las competencias cogni-

<sup>1</sup> Citado por González Maura (2004).

tivas; sin embargo, desde la mirada vigotskyana, en la que se concibe el contexto como el entorno cultural y la cotidianidad que hay inmersa en él, se desarrollarían competencias de otro tipo, como es el caso de las competencias comunicativas. Esta aproximación al fenómeno desde el punto de vista de las exigencias conceptuales para el formador, resulta interesante para esta investigación en tanto no solo reitera la convergencia de la formación por competencias con el enfoque histórico-cultural, sino también relaciona el desempeño con la formación de competencias comunicativas, además de aquellas que dimanarían del conocimiento de la profesión.

Diferentes autores han realizado aproximaciones al concepto de competencia que presuponen esta categoría como expresión de lo aprendido en la interacción, subrayando su carácter socio-histórico y relacional. Entre ellos se encuentran Ropé y Tanguy, 1994; Gonzzi y Athanasou, 1996; Braslavsky, 1998; Perrenoud, 1999; De Carvalho e Silva, 2001; Bisquerra y Pérez, 2007 y Cejas Yanes et al., 2007. Si bien éstas, como otras definiciones de competencia revisadas, muestran determinadas diferencias de enfoque relacionadas con el perfil del investigador que la propone; permiten establecer cierto consenso en cuanto a la composición multifenómica y compleja de la competencia, en tanto incluye habilidades, capacidades, actitudes, que se integran y permiten al individuo expresar una respuesta única ante requerimientos del entorno, dígase vida, situaciones, interacción, actividad.

Al respecto, una consideración importante es la realizada por Castellanos Simons et al. (2003) en que se establece la competencia como configuración psicológica compleja, que implica, en el profesional, la posesión de conocimientos y habilidades que le permiten enfrentar y resolver los problemas de la praxis, y, además, reflexionar de manera voluntaria y personalizada acerca de su sistema motivacional, aprendiendo del contexto y de sí mismo para desarrollarse y crecer en la medida en que resuelve la contradicción entre su nivel de desarrollo psíquico y las nuevas exigencias planteadas por el entorno en que se desenvuelve.

A finales del siglo pasado los estudios sobre el término competencia fueron adquiriendo preponderancia. En este orden, los diferentes autores incursionan, más o menos intencionalmente, en la clasificación de las competencias. Pérez Escoda (2001) rea-

liza una revisión comparativa de diversas clasificaciones de competencias presentadas por autores como Alex; Besolán; Bunk; Guerrero; Acosta y Taborda; Stroobants y Rubió; Kaiser; Le Boterf; Lévy-Leboyer y Cruells, entre otros. Como resultado de este trabajo concluye que, a pesar de no hallarse una denominación unánime, existe consenso relativo en aceptar dos dimensiones en cuanto a las competencias: Competencias de desarrollo técnico-profesional (relacionadas con el «saber» y el «saber hacer» necesarios para el desempeño experto de una actividad laboral) y competencias de desarrollo socio-personal (competencias de índole personal e interpersonal, relacionadas con el «saber estar» y el «saber convivir»).^2

Otro acercamiento importante al tema es planteado por Tejada Fernández (1999) al subrayar que es necesario considerar, a partir de la propia acción y del contexto, que las competencias van más allá de la mera especialización técnica para incluir dimensiones relacionales y sociopolíticas. Dicho de otra forma, el comportamiento técnico y metodológico ha de completarse con comportamiento personal y social. Por lo que resulta pertinente establecer una tipología de competencia que incluya la dimensión social y participativa. Siendo en esta clasificación donde cobra importancia la competencia comunicativa.

Según Aguirre Raya (2005) aunque el tema de las competencias, en sentido general, ha sido uno de los más tratados en los últimos tiempos y al respecto los autores han ofrecido diversidad de conceptos y criterios, no ocurre así con la competencia comunicativa, la cual no ha sido objeto de estudios sistemáticos para sustentarla teóricamente y esclarecer sus fortalezas y vinculación con otras áreas de la ciencia.

La autora del presente artículo no coincide totalmente con este planteamiento pues en la búsqueda bibliográfica realizada se constató la existencia de varias aproximaciones al estudio de la competencia comunicativa. Sin embargo, ciertamente, se halla poco consenso entre los diferentes autores, lo que hace difícil una conceptualización sistematizada del fenómeno. De igual manera, los resultados se concentran en determinadas aristas de la competencia como la lingüística, encontrándose menor grado de sistematización en los referidos a sus rasgos estratégicos o socioprácticos.

<sup>2</sup> Citado por Bizquerra y Pérez (2007).

En 1957, Noam Chomsky acuñó el término competencia comunicativa que definió como «capacidades y disposiciones para la interpretación y la actuación». Pero su concepto comprende solo la competencia lingüística, con la cual, por sí sola, no se garantiza una comunicación eficiente. Por otra parte, Chomsky asume una posición reduccionista al admitir que la influencia de los factores externos sólo afecta la actuación, pero no la competencia (Romeu, 2003).

En los últimos años, la competencia comunicativa ha sido estudiada por profesionales de diversas áreas de la ciencia como la psicología, la pedagogía, la lingüística y la sociología. Ellos han destacado la necesidad del uso adecuado de la lengua y además, otros elementos que intervienen en la comunicación eficiente y en el entendimiento mutuo. En este orden, a partir de los modelos de competencia comunicativa desarrollados por Canale y Swain (1980) y Bachemann (1990), ha sido conceptualizada en diferentes dimensiones como competencia sociolingüística, competencia discursiva y competencia estratégica, entre otras acepciones.

Según Filiberto Beltrán (2004), la competencia comunicativa es «el conjunto de habilidades que posibilita la participación apropiada en situaciones comunicativas específicas». Este autor afirma que participar apropiadamente en una interacción comunicativa consiste en cumplir con los propósitos de la comunicación personal; esto es, lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia). En sus trabajos aborda las competencias comunicativas desde dos enfoques, que permiten orientar la comprensión del proceso comunicativo. El primero, en el nivel intraindividual, da cuenta de la facultad humana de adquirir y usar el lenguaje (competencia lingüística). El segundo, a nivel interindividual, destaca el papel que desempeña la interacción social en la construcción de la competencia comunicativa, pues expresa el nivel de competencia para comunicarse en las distintas situaciones de la vida cotidiana.

Otros autores, de una forma u otra, coinciden con la denominación de niveles de competencia para operar en contextos específicos de comunicación. Cepeda Dovala (2004) expresa que existen, dentro de las competencias profesionales, competencias humanas, relacionadas con habilidades de comunicación e interacción en el contexto laboral. Bizquerra y Pérez (2007) plan-

tean la necesidad de desarrollar competencias sociales relacionadas con la capacidad para la comunicación efectiva. OIT (2003) propone la competencia comunicativa dentro de las competencias actitudinales interpersonales. Zaldívar Pérez (2004) presenta la comunicación efectiva como habilidad social básica que nos hace competentes para alcanzar un adecuado ajuste psicosocial.

Un concepto muy interesante es el aportado por Lomas (2006),<sup>3</sup> quien expresa que la competencia comunicativa se alcanza cuando se usan de forma apropiada un conjunto de conocimientos, habilidades y normas que son esenciales para comportarse comunicativamente no sólo de una manera correcta sino también, y sobre todo, adecuada a las características del contexto y de la situación en que tiene lugar el intercambio comunicativo.

De manera general, los conceptos y acepciones de competencia comunicativa desarrollados desde la perspectiva del desempeño profesional, expresan la necesidad de contextualizar las habilidades y actitudes a emplear para el logro de un comportamiento competente. Y esta contextualización es un eslabón clave en la competencia comunicativa del siglo XXI.

La era del conocimiento y de la información se caracteriza, justamente, por la diseminación mediática de información que puede convertirse en saberes, saberes que se salen de la escuela y los libros para circular descentradamente por la sociedad y escapan de los lugares y de los tiempos legitimados socialmente para la distribución y el aprendizaje del saber (Martín-Barbero, 2003).

Al referirse a la nueva era, Castells (2001) expresa que «lo que ha cambiado no es el tipo de actividades en las que participa la humanidad, sino su capacidad tecnológica de utilizar como fuerza productiva lo que distingue a nuestra especie como rareza biológica, su capacidad para procesar símbolos», es decir, lo que ha cambiado es la comunicación, sus canales y códigos, pues la tecnología opera a la vez con letras, con sonidos, con imágenes.

Es en este sentido donde la pragmática de la comunicación se vuelve indispensable, donde se comprende lo sociopráctico como estratégico, puesto que opera como brújula de la comunicación. Qué decir, cómo decirlo y cuándo decirlo son cuestionamientos

<sup>3</sup> Citado por Palacino Rodríguez (2007).

más complejos a medida que los canales se enrarecen, los destinatarios de la comunicación se desdibujan y los códigos se multiplican, y con esas «imprecisiones» debe maniobrar el sujeto de la comunicación, debe ser capaz de asimilar y aprehender con rapidez esas condiciones diferentes para ser realmente competente.

La calidad de competente, en la comunicación actual, está aún más fuertemente matizada por la pertinencia, teniendo en cuenta la obsolescencia rápida de la información. El saber orientarse en nuevas situaciones comunicativas y actuar en consecuencia es fundamental en tales condiciones.

### Consideraciones finales

Para finalizar, es importante hacer una reflexión acerca del papel del hombre como sujeto activo de sus competencias, particularmente de su competencia comunicativa. De vuelta a la idea de la pluralidad de medios y códigos, y, especialmente, a la despersonalización del destinatario de la comunicación que esto puede traer consigo, se nos hace medular preocuparnos por cómo asumen las personas este hecho y qué posturas pueden adoptar al respecto. ¿Puede la sociedad moderna con todo un instrumental para potenciar la comunicación, fomentar a su vez la incomunicación?

La unidad y lucha de contrarios se evidencia aquí, con toda la fuerza de una contradicción fundamental para el desarrollo humano. Si bien se pierden las fronteras, el mensaje comunicativo puede llegar a millones de personas a la vez, la multiplicidad de símbolos y canales puede propiciar diferentes lecturas para diferentes públicos, también es cierto que se pierde el sentido del otro en la comunicación, de la retroalimentación. Las personas pueden pasar más tiempo comunicándose a través de máquinas que cultivando el viejo canal boca-oído. El término incomunicación puede parecer inocuo ante el axioma «es imposible no comunicar», pero lo real es que en la sociedad actual, meteórica y eficiente, se torna difícil el diálogo.

Por otra parte, los medios, por cierto impersonales, se convierten en la personalización del conocimiento. Creemos en los medios y, por tanto, en lo que «dicen», de lo que son voceros, y estas interpretaciones permean constantemente nuestra visión de la realidad.

El hecho es que la contradicción existe, que la sociedad de la información es una realidad en la cual vivir y, lo que es más importante, actuar. Toca a la educación, en su sentido amplio, y a los hombres como «hacedores» de esa educación, orientar la sociedad hacia el nuevo aprendizaje e imprimir un significado ético y desarrollador a esta comunicación «de nuevo tipo».

### **Bibliografía**

- AGUIRRE RAYA, D. (2005): «Reflexiones acerca de la competencia comunicativa profesional», Revista Cubana de Educación Médica Superior. Versión on-line.
- BELTRÁN NÚÑEZ, F. (2004) Desarrollo de la competencia comunicativa. Material electrónico disponible en <http://www.Universidadabierta.edu.mex/>
- BIZQUERRA, R. Y N. PÉREZ (2007): Las competencias emocionales. Educación XX1. V. 10, pp. 61-82, Facultad de Educación, Universidad de Barcelona.
- CANALE, M.; SWAIN, M. (1980): Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. Applied Linguistic, UCLV.
- CASTELLANOS, SIMONS et al. (2003): Esquema conceptual, referencial y operativo (ECRO) sobre la investigación educativa. Centro de Estudios Educativos. Universidad Pedagógica Enrique José Varona. Ciudad de La Habana, Cuba.
- CASTELLS, M. (2001): La galaxia Internet, Barcelona, Plaza y Janés.
- CEPEDA DOVALA, J. M. (2004): «Metodología de la enseñanza basada en competencias». OEI Revista Iberoamericana de Educación. Número 34/4.
- DE CARVALHO E SILVA, F. Y N. CRUZ TEJAS, (2001): El Trabajo Metodológico en la asignatura «Estructura y Funcionamiento de la Enseñanza Fundamental»: Una vía para favorecer el desarrollo de competencias ética y comunicativa en la formación profesional pedagógica. Tesis de Maestría en Educación. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona. Facultad de Ciencias de la Educación. ACO. La Habana. Disponible en <http://www.rioei.org/deloslectores/709Cepeda.PDF>.
- GONCZI, A. Y J. ATHANASAU (1996): Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectiva de la teoría y la práctica en Australia, Editorial Limusa.

- GONZÁLEZ MAURA, V. (2004): «¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica», *Revista Iberoamericana de Educación*.
- MARTÍN-BARBERO, J. (2003): «Saberes hoy: diseminaciones, competencias y transversalidades», *Revista Iberoamericana de Educación*. Número 32.
- OIT (2003): «Formación basada en competencias y con enfoque de género», en *Género y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones*. Programa FORMUJER. (Serie Formación y Género) Cinterfor/OIT, Montevideo.
- PALACINO RODRÍGUEZ, F. (2007): «Competencias comunicativas, aprendizaje y enseñanza de las Ciencias Naturales: un enfoque lúdico», *Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias*, 6(2): 275-298.
- POSADA ÁLVAREZ, R. (2005): «Formación superior basada en competencias: interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante», *OEI Revista Iberoamericana de Educación*, No. 34/6. [http://www.campus-oei.org/revista/edu\\_sup22.htm](http://www.campus-oei.org/revista/edu_sup22.htm).
- RESTREPO, M. (1996): «Nuevos modos de comunicación entre los individuos de la organización», III Simposio Latinoamericano de Comunicación Organizacional, Colombia.
- ROMEU, A. (2003): *Teoría y práctica del análisis del discurso. Su aplicación en la enseñanza*. Ed. Pueblo y Educación, La Habana.
- SALAS ZAPATA, W.A. (2005): «Formación por competencias en educación superior. Una aproximación conceptual a propósito del caso colombiano», *OEI Revista Iberoamericana de Educación*. No. 36/9.
- TEJADA FERNÁNDEZ, J. (1999): «Acerca de las competencias profesionales. Material electrónico», revista *Herramientas*, núm. 56 y 57.
- ZALDÍVAR PÉREZ, D. F. (2004): «Comunicación interpersonal efectiva», *Revista Electrónica Salud y Vida*. Disponible en [www.sld.cu/saludvida/psicologia/temas.php?idv=6103](http://www.sld.cu/saludvida/psicologia/temas.php?idv=6103).