

La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones

Lily Bermúdez* y Liliana González**

Resumen

Este artículo presenta los resultados de una investigación documental donde se compila y jerarquiza los aspectos más importantes que han intervenido en el estudio de las competencias comunicativas, las nociones más relevantes, autores, críticas y tendencias actuales, con el objetivo de configurar un marco conceptual adecuado para su análisis en el ámbito organizacional. Se parte de los orígenes teóricos del concepto a través de la influencia de disciplinas como: la psicolingüística, la sociolingüística y la pragmática, con autores como Chomsky (1974), Hymes (1971) y McClelland (1973), para llegar a una visión global sobre los enfoques contemporáneos, cuyos aportes abren un abanico de posibilidades para el estudio del tema. La revisión teórica realizada, permite concluir que el concepto de competencia comunicativa se concibe hoy en día con una visión holística e integradora, alejado de posturas mecanicistas y rígidas, para dar paso a una multifactorial y necesariamente subjetiva o por lo menos flexible, que actúa como elemento clave en el establecimiento de las relaciones grupales para conformar y fortalecer el tejido social.

Palabras clave:

Competencia comunicativa, organización, lingüística, aprendizaje.



Communicative competence: A key element in organizations

Abstract

This documentary research compiles, synthesizes and prioritizes the most important aspects involved in the study of communication skills, the most relevant theories, authors, critiques and current trends, in order to set up a conceptual framework suitable for analyzing communication skills in organizations. It begins with theoretical origins of the concept through the influence of disciplines such as psycholinguistics,

sociolinguistics and pragmatics, using authors such as Chomsky (1974), Hymes (1971) and McClelland (1973), to arrive at an overall vision about contemporary approaches whose contributions open a range of possibilities for the study of communicative competence in organizations. Once the theoretical review has been accomplished, it is possible to conclude that the concept of communicative competence is conceived today with a holistic, integrating vision, far from mechanistic, rigid postures, in order to open the way for a multifactorial and necessarily subjective, or at least flexible, posture that acts as a key element in establishing group relations to construct and strengthen the social fabric.

Key words:

Communicative competence, organization, linguistics learning.

Introducción

La competencia comunicativa es una noción que surge en el seno de la lingüística, pero con el tiempo se ha convertido en objeto de estudio de varias disciplinas que la han abordado desde sus perspectivas, llegando incluso a reunirse para hacer análisis integradores del concepto.

En la actualidad, la competencia comunicativa es vista como un compendio de saberes, capacidades, habilidades o aptitudes que participa en la producción de la convivencia y las relaciones interpersonales e intergrupales, ya que la coexistencia humana requiere la mediación de una eficaz comunicación, “como proceso de interacción en el que dos o más sujetos se reconocen como iguales, comparten experiencias, actúan con sentido de comunidad en función de un diálogo orientado a la construcción de acuerdos” (Pasquali, 1972). Así la comunicación representa un instrumento esencial en la disposición del tejido social que permanentemente explora nuevas formas de sostenimiento.

En esa búsqueda para mejorar e incrementar las formas de comunicación, la ciencia y la tecnología han creado complejos y elaborados medios y redes cada vez más sofisticados. Sin embargo, todos esos avances mecánicos poco han contribuido a mejorar la relación entre las personas y, en muchos casos, han creado una brecha que ha llevado a formas de aislamiento personal que naturalmente se trasladan a los grupos y organizaciones.

Por ello, la competencia comunicativa tiene un carácter eminentemente estratégico, tanto en lo individual como en lo colectivo y representa un requisito para entablar relaciones no solo saludables sino también productivas, que en el ámbito de las organizaciones contribuyen a sustentar el clima organizacional, el sentido de pertenencia y todos aquellos componentes que optimizan los procesos productivos.

En toda organización, teniendo en cuenta que su éxito depende en gran medida de su gente, de sus capacidades, de sus competencias y de sus actitudes, la efectividad de la comunicación que en ella se genera está fundamentada en la participación de sus integrantes en el proceso y de sus habilidades para entender, procesar, ponderar y valorar la interacción necesaria en las relaciones laborales.

Revisar, sintetizar y jerarquizar los aspectos más importantes que han participado en el estudio de la competencia comunicativa son algunos de los propósitos de este artículo donde se hace una disertación sobre los elementos involucrados en su desarrollo, explorando y compilando los múltiples aspectos que la envuelven, con el fin de aplicarlos en el contexto de las organizaciones.

Múltiples miradas para comprender la competencia comunicativa

Para entrar en el ámbito teórico de la competencia comunicativa es necesario transitar un camino que conduzca a la comprensión de varios campos de estudio, que van desde la psicología, disciplina que adquiere un rol sumamente importante desde el punto de vista del comportamiento como parte de la expresión humana; la lingüística, en cuanto a la formación de las habilidades del lenguaje, hasta la pragmática como una disciplina multifactorial indispensable para el estudio del tema.

El concepto de competencia evoluciona a partir de la crítica que Noam Chomsky hace a Skinner, sobre su percepción del aprendizaje del lenguaje, donde plantea un proceso basado solo en la relación estímulo-respuesta, sin tomar en consideración la vital importancia del proceso creativo.

En 1965, Chomsky propuso el término de competencia lingüística y lo definió como “*capacidades y disposiciones para la interpretación y la actuación*” (Chomsky, 1965). Pero este concepto solo vislumbra la competencia lingüística, que por sí sola no da garantía de una buena comunicación. Más tarde, Hymes (1971) amplía la noción de Chomsky y la concibe como una actuación comunicativa acorde a las demandas del entorno. La definición de Hymes se aparta así del hecho meramente lingüístico y le da cabida a otros aspectos como el social y el psicológico.

Ya en el campo psicosocial, se encuentran los aportes de McClelland (1973) dentro la teoría de las necesidades y la identificación de variables sociales a partir de las cuales explica cómo llegar a la eficacia en el trabajo, situando el término competencia en el campo laboral, tal como se conoce hoy.

Desde esa óptica psicológica, Piaget (1981) planteó la teoría del desarrollo cognitivo y el uso de las operaciones mentales considerando la existencia de un conocimiento abstracto del sujeto que interviene en el desarrollo de sus habilidades.

La confluencia de estudios tanto en el área del lenguaje como en el área de la psicología y la cognición, dio paso a una óptica común que permitió la expansión del concepto de competencia comunicativa. Es así como a partir de la década de los años ochenta surgen algunos modelos, que se resumen en la Tabla 1:

Tabla 1
Modelos de competencia comunicativa

Modelos de competencias comunicativas		
Autor	Competencia	Componentes
Canale y	Competencia gramatical	Conocimiento de reglas

Swain (1980)	Competencia sociolingüística	gramaticales
Canale (1983)	Competencia discursiva	Conocimiento que rige la utilización de la lengua
	Competencia estratégica	Capacidad para cohesionar textos Habilidades de hacer uso de recursos que activan procesos mentales
Bachman (1990)	Competencia organizativa	Competencia gramatical
	Competencia pragmática	Competencia gramatical Competencia textual Competencia ilocutiva Competencia sociolingüística
Celce-Murcia, Dornyei y Thurrel (1995)	Competencia discursiva	Competencia lingüística Competencia sociolingüística Competencia accional Competencia estratégica
Correa (2001)	Competencia lingüística	Saberes del código de la lengua
	Competencia pragmática	Saberes interiorizados sobre las formas de reconocer las intenciones de un discurso
	Competencia cultural	
	Competencia tímica	Saberes sobre el mundo social
	Competencia ideológica	Expresión y manejo de la emotividad Interviene en la selección, estructuración y depuración de los elementos culturales y prácticas sociales

A manera de explicación, la competencia comunicativa implica, entonces, una serie de procesos saberes y experiencias de diversos tipos que el emisor-receptor deberá poner en juego para producir o comprender discursos adecuados a la situación y al contexto de comunicación.

Pulido (2004) agrega a los componentes que hasta ese momento ya se habían planteado, la competencia de aprendizaje o grado de autonomía del que un individuo puede gozar para organizar su propio adiestramiento, y señala que la misma depende de la capacidad de tomar decisiones y asumir responsabilidades, de autoevaluarse y de supervisar su proceso, de participar activamente en él; la competencia afectiva, como habilidad para

reconocer, expresar y canalizar la vida emocional, donde adquiere especial importancia el equilibrio personal, la autoestima y la empatía, así como la capacidad del sujeto para conocer y gobernar los sentimientos que provocan los fenómenos afectivos; y la competencia en cuanto al comportamiento, conjunto de habilidades verbales y no verbales que evidencian una adaptación a la situación y al contexto que favorecen comunicarse de forma efectiva.

Posteriormente, Aguirre (2005) plantea que la categoría se debe abordar desde tres dimensiones: la cognitiva, la comunicativa y la sociocultural para analizar al sujeto dentro de su pragmática, por lo cual hace un enfoque integrador.

Como puede verse, varios autores coinciden en que la competencia comunicativa es el resultado de la suma de varias competencias y subcompetencias, denominadas dimensiones. Así lo refleja uno de los conceptos de más reciente data expuesto por Niño (2008), quien confirma que la competencia comunicativa es saber comunicarse en un campo del conocimiento y un saber aplicarlo; saberes que comprenden conocimientos, habilidades, actitudes y valores (precondiciones, criterios, usos, reglas y normas) para realizar actos comunicativos eficientes en un contexto determinado, según necesidades y propósitos.

El estudio de la competencia comunicativa requiere, entonces, de una visión holística alejada de posturas mecanicistas y rígidas para dar paso a una multifactorial y necesariamente subjetiva o por lo menos flexible; particularmente cuando se aplica al contexto organizacional, donde las relaciones humanas determinan la consecución de los objetivos.

Entre los autores que han ofrecido una visión holística del concepto se encuentra Romeú (2005), quien define la competencia comunicativa como una configuración psicológica que integra las capacidades para interactuar en diversos contextos socioculturales, con diferentes fines y propósitos. La autora incluye en su concepción de la competencia comunicativa los procesos cognitivos, el dominio de las estructuras discursivas y la actuación sociocultural del individuo.

El componente cognitivo y sociocultural de la competencia al que hace mención Romeú involucra tanto los saberes culturales adquiridos, como la cultura de los individuos con los que interactúan sus conocimientos, valores, necesidades, emociones y motivaciones en un constante proceso de retroalimentación.

Desde esta perspectiva, la competencia comunicativa está sujeta al contexto, a las relaciones con los otros, al rol y a la posición social, lo que determina que su análisis debe hacerse con una visión interrelacionada de todos sus componentes.

Como variable de estudio y partiendo del hecho de que la competencia comunicativa ha sido abordado por diferentes ciencias, su análisis adquiere dos dimensiones básicas: la dimensión lingüística y la dimensión estratégica.

La dimensión lingüística abarca inicialmente lo referente a la gramática tradicional, con sus niveles: morfología, sintaxis, fonética, fonología y semántica (Chomsky, 1965). A estos elementos Hymes (1971) agrega la capacidad y el entendimiento de relacionarlos con el contexto sociohistórico y cultural en el que se lleva a cabo la comunicación.

Según la visión de este autor no basta solo con saber las reglas gramaticales del uso de la lengua, es sumamente importante tener la capacidad de relacionarlos con el contexto.

Como categoría de análisis la dimensión lingüística incluye la competencia discursiva, la competencia psicolingüística y la competencia sociolingüística. La competencia discursiva es la capacidad de una persona para comunicarse de manera eficaz y adecuada en una lengua, dando un uso adecuado a las reglas gramaticales y significado a un texto, oral o escrito. Niño (2008) la describe como la facultad de asignar la macro estructura semántica y las relaciones de coherencia y cohesión.

La competencia sociolingüística implica todos los componente sobre los aspectos socioculturales o convenciones sociales del uso del lenguaje; consta de tres elementos básicos: el saber, conceptos teóricos y empíricos; el saber hacer: procedimientos, habilidades y destrezas; saber ser o querer hacer: actitudes que abarca la competencia existencial del ser.

Esta competencia posee, según la perspectiva de Hymes (1971), las reglas de interacción social y la competencia cultural que conllevan a comprender las normas de comportamiento de los miembros de una cultura específica, la asimilación de todos los aspectos de la cultura, específicamente los que se refieren a la estructura social, los valores, y creencias.

Por su parte, la sociocognición o competencia sociolingüística, desde la óptica de Van Dijk (1980) propone que los esquemas mentales, las actitudes y los valores son el resultado de la interacción de las mentes de una comunidad, es decir un hecho social; los miembros de una comunidad tienen la base común para calificar situaciones, eventos y actos de habla y por supuesto interpretar la ausencia de otros.

En cuanto a la competencia psicolingüística autores como Tobón (2005) hacen referencia a factores de la personalidad, la sociocognición y el componente afectivo que distinguen la psicologización de las competencias, reconociendo de este modo su componente subjetivo, ya que en las características individuales del hablante y de los interlocutores hay que tomar en cuenta que cada uno posee un nivel intelectual, cultural, sistema de motivaciones, edad, sexo y estrato social, diferentes. Es por esto que el lenguaje constituye una herramienta con la cual no solo nos informamos y comunicamos, también intercambiamos significados.

Por último, pero no menos importante, se encuentra el componente afectivo, compuestos por los rasgos variables de una persona, como por ejemplo, su estado de ánimo que afectan la calidad y cantidad de su interacción en eventos específicos. También está el espacio social compuesto por el contexto institucional, el momento y las normas de interacción y la interpretación que deben aplicarse en el acto de habla.

Desde la óptica de la pragmática, las contribuciones hechas por Austin (1962) permitieron ver la competencia comunicativa más allá del dominio del código, al incorporar la capacidad que posee el individuo para lograr sus proyectos, por lo cual se usa la lengua como instrumento para especular, rechazar, negar y preguntar, siempre de acuerdo a la cultura, a los sistemas de valores y a las expectativas contextuales de cooperación de los participantes en un acto comunicativo.

La dimensión estratégica de la competencia comunicativa abarca los factores relacionados con el uso efectivo de la lengua. Es la capacidad de hacer uso de recursos verbales y no verbales para favorecer la comunicación y compensar errores en ella, derivados de falta de conocimiento o de otras condiciones que la limitan.

Tal como lo señala Bachman (1990) la competencia estratégica es una habilidad que permite a un individuo hacer el uso más efectivo de las habilidades disponibles, al llevar a cabo una tarea determinada, tanto si esa tarea está relacionada con el uso comunicativo de la lengua como con tareas no verbales.

Con base en lo anteriormente planteado, ser competente a la hora de comunicarse guarda una estrecha relación con la situación en la que se desenvuelve el individuo, lo que indica que la noción de competencia requiere, para su análisis, un contexto específico ya que de ello depende su tratamiento tanto teórico como metodológico. Razón por la cual, a continuación se contextualiza la competencia comunicativa en el ámbito de las organizaciones y se incorporan conceptos que son propios de esa disciplina y que permitirán determinar las interrelaciones necesarias para comprender las exigencias comunicativas de individuos, de cuyo desempeño depende gran parte la eficacia de una organización.

Elementos que definen la competencia comunicativa en las organizaciones

La búsqueda de nuevos conocimientos sobre las potencialidades humanas, como vía para un mayor y mejor rendimiento en el trabajo, se ha hecho parte del objeto de estudio de ciencias como la psicología, la sociología y, por supuesto, la comunicación.

Todas estas disciplinas han hecho aportes que permiten contextualizar la competencia comunicativa en el ámbito de la organización. En el campo de la psicología se encuentran todos aquellos relacionados con el estudio de las características individuales tales como las actitudes, las habilidades y la creatividad en el desempeño; en la sociología el desarrollo teórico y empírico sobre las relaciones interpersonales en el marco del trabajo y la comunicación como instrumento de relación e intercambio.

En este sentido, Hernández (2007) señala cuatro elementos que definen la competencia comunicativa en las organizaciones: la capacidad de comprender y aceptar la visión del otro (legitimación de la percepción) y una apreciación adecuada de sí mismo; la búsqueda de información objetiva y requerida en el proceso comunicativo, además del autocontrol emocional.

Lo expuesto por el autor anteriormente citado reúne componentes clave para desarrollar adecuadas competencias comunicativas en el ámbito organizacional: las ideas que se desean compartir, las intenciones y el contexto. El primero atañe al conjunto de conocimientos, tanto empíricos como teóricos (el saber); el segundo se relaciona con las habilidades (saber hacer) y el último, las actitudes (querer hacer) está relacionado con la experiencia o la forma como las personas resuelven los problemas en su entorno. Esta configuración proporciona los componentes para formular un esbozo de la competencia comunicativa en el contexto organizacional.

La competencia comunicativa y el desempeño eficaz en las organizaciones

El concepto de competencia, en el ámbito de las organizaciones, se sitúa entre los saberes y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento; lo que indica que una persona debe tener tanto una buena formación en cuanto a sus funciones laborales como en la capacidad para tomar las acciones, de manera que le permitan usar apropiadamente esos conocimientos adquiridos.

Adicionalmente, la competencia comunicativa tiene otras implicaciones, que como bien lo señala Vargas (2001) son producto de la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño, en situaciones reales de trabajo, que se obtienen mediante el ejercicio, de la experiencia en situaciones concretas. Todo ello dentro de un contexto que le permita establecer un adecuado clima, mediado por la comunicación efectiva. En este sentido, Forgas (2006) advierte que existe relación entre la competencia comunicativa y la profesional, en cuanto a que el saber, saber-hacer y saber-actuar, requiere del suficiente talento comunicativo.

Según Fernández (2006), la persona competente posee capacidades y tiene condiciones para ponerlas al servicio de un desempeño eficaz; reflexiona acerca de su propia ejecución, tiene una visión ajustada de sus habilidades y está consciente de sus limitaciones, así como de los mecanismos que emplea, lo que le permite hacer transferencias a nuevas situaciones y a otros miembros de la organización.

Visto de esta manera se plantea una perspectiva orientada hacia la idea de que el desarrollo de la competencia comunicativa dentro de la organización es un proceso conjunto e interdependiente. Así lo afirma López (2008) cuando señala que la acción comunicativa implica una relación directa, persona a persona y ese interés personal se lleva a cabo por medio de una intrincada red interdependiente, conformada por las habilidades y valores personales, la experiencia y el conocimiento para llevar a cabo diferentes responsabilidades. El elemento a destacar en el planteamiento de López es que la competencia, bien sea entendida como característica, dimensión, conjunto de conocimientos o procedimientos organizados en esquemas operacionales, interviene en el rendimiento eficaz.

Esta definición apunta hacia la idea de que el desarrollo de la competencia comunicativa requiere que el individuo tenga conciencia de ella, la ejecute y la fomente en su entorno, ya que las competencias se comprueban en el desempeño.

Competencias comunicativas necesarias en el ámbito de las organizaciones

La revisión de la producción teórica sobre la competencia comunicativa permite hacer una aproximación a las que necesariamente deben poseer los miembros de una organización. Para ello es necesario tener en cuenta los conceptos e interrelaciones que permitan comprender la intrincada red de elementos que conforman el rendimiento efectivo.

La competencia comunicativa dentro de un grupo de trabajo implica el dominio de habilidades que se construyen a través del aprendizaje consciente y el desempeño en la actividad profesional. Según Correa (2001) sólo a través de un esfuerzo persistente puede un sujeto aprender la tarea de una actividad. Ya que como lo afirma Huerta (2006) las competencias son repertorios de comportamientos y características individuales que hace a las personas eficaces en una situación determinada.

Los planteamientos de los autores antes citados se orientan hacia la necesidad del aprendizaje constante al que deben estar sometidos los miembros de una organización hoy en día, cuando los procesos de comunicación se han ubicado en el centro del interés global y por ende, la competencia en esa área se ha convertido en un elemento estratégico, para el desempeño de todo individuo en cualquier ámbito. En otras palabras, toda persona debe poseer un repertorio de *competencias* que la hagan más eficaz, en función de los objetivos y la misión de la organización.

Así, cuando se habla del desarrollo de la competencia comunicativa es indispensable conocer las características individuales e identificar objetivamente las habilidades para su desarrollo a través del aprendizaje y el ejercicio de la actividad profesional constante, como medio para afianzar el sentido de seguridad, la confianza en sí mismo, en su entorno y así crear un vínculo con la eficiencia, indispensable en el desempeño laboral.

Las competencias representan entonces la unión entre las características individuales y las cualidades requeridas y aprendidas para llevar a cabo tareas profesionales claves para ganar eficiencia. Desde esta perspectiva, Huerta (2006) señala que se pueden distinguir competencias comunicativas que se relacionan con la actividad dentro de una organización. Por ejemplo, las competencias de liderazgo, de relación, la capacidad para trabajar en equipo y de resolver situaciones de crisis, *que junto a* las motivaciones psicológicas, emotivas y actitudinales guían el ejercicio laboral, apoyado en el esfuerzo personal y la práctica constante, hacia el aprendizaje intencional y voluntario.

Pero el aporte quizá más importante del autor en relación con las competencias, es la importancia que la comunicación tiene en la conducción de una organización, y todo ello lo resume cuando afirma que las formas representativas de disposición hacia la eficacia representan la base para transmitir con éxito las experiencias y los conocimientos adquiridos en y para la organización.

Vista como variable de análisis la competencia comunicativa necesaria en el ámbito organizacional incluye habilidades que pueden ser agrupadas en tres grandes categorías tal y como se muestra en la Tabla 2:

Tabla 2
Competencias comunicativas necesarias en el ámbito de las organizaciones.

Competencias comunicativas necesarias en el ámbito de las organizaciones		
Competencias lingüísticas	Competencias de liderazgo	Competencias de relación
Discursivas	Autocontrol	Capacidad de escucha
Psicolingüísticas	Búsqueda de información	Empatía-rapaport

	objetiva para el desarrollo del proceso de comunicación	
Sociolingüísticas	Toma de decisión	Capacidad de entender y aceptar el punto de vista de otra persona.
Pragmáticas	Orientación a resolver problemas	Actitud comunicativa

Para obtener y afianzar estas competencias es necesario que el individuo cumpla con prerequisites tales como habilidades para realizar operaciones mentales, cognitivas, socioafectivas y psicomotoras específicas del ejercicio profesional. Pero su desarrollo dependerá de las características individuales requeridas para enfrentar un proceso de aprendizaje constante, en función de las exigencias de su cargo y de los objetivos de la organización.

La adquisición de competencias para la comunicación efectiva, aun cuando ya ha quedado establecido que es un proceso individual de aprendizaje y adquisición de conocimiento, se traduce en eficacia no solo del individuo que realiza un trabajo, sino de toda la organización. Por esta razón, las relaciones humanas medidas por acciones comunicativas para divulgar, administrar y preservar el conocimiento generado en el interior de la organización es un proceso que enriquece la práctica laboral y la conduce hacia la consolidación de la cultura organizacional.

Conclusiones

Debido a su carácter multidisciplinario, el concepto de competencia comunicativa se concibe hoy en día con una visión holística e integradora, alejado de posturas mecanicistas y rígidas, para dar paso a una multifactorial y necesariamente subjetiva o por lo menos flexible, que actúa como elemento necesario en el establecimiento de las relaciones grupales para conformar y fortalecer el tejido social en el que la comunicación juega un papel fundamental.

El desarrollo adecuado de las competencias comunicativas se manifiesta a través del entendimiento de la óptica de la parte opuesta, lo que se conoce como “legitimación de las percepciones”, la búsqueda información objetiva y necesaria para el entendimiento de la situación y la integración del grupo en dicho proceso. Así, ser competente para comunicarse habilita al individuo para establecer relaciones eficientes.

Las competencias comunicativas deben ser desarrolladas a través del dominio del saber (conocimiento teórico), el hacer (las habilidades y destrezas, es decir, la experiencia en el área y la aptitud); el ser (la disposición psicológica o actitud) y el querer hacer (deseos o motivaciones), todo esto manejado dentro de un entorno social, ideológico, cultural, económico, espacial y temporal determinado.

Como variable de estudio, la competencia comunicativa debe ser analizada en un contexto determinado, de manera que pueda dársele el tratamiento teórico, empírico y metodológico requerido. En el ámbito de las organizaciones es necesario tener en cuenta que todos y cada uno de los individuos que interactúan en ellas tienen sus propias creencias, su propia cultura, sus propios conocimientos y habilidades para ponerlos en práctica, y estos van a ser confrontados no solo entre ellos sino con la propia cultura organizacional, sus reglas, normas, valores y conductas. Esta confluencia de intereses

(individuales y colectivos) hace de la competencia comunicativa un elemento clave en la consecución de los objetivos comunes dentro de una organización.

En lo individual, la competencia comunicativa es el resultado de la unión de las características de la personalidad y las cualidades adquiridas en el ejercicio profesional constantes, a través del aprendizaje voluntario y consciente.

En lo organizacional, la competencia comunicativa es el producto del quehacer diario, de la adaptabilidad de esa práctica y de la capacidad de interpretar pensamientos, sentimientos y objetivos de seres humanos que reciben, interpretan y reaccionan ante un conjunto de mensajes.

Partiendo de que la competencia es el requisito principal para el establecimiento de un proceso de comunicación efectivo (si los miembros de una comunidad poseen habilidades en esa área el proceso será más fluido) la competencia comunicativa es, en el ámbito de las organizaciones, un instrumento para el cambio, siempre y cuando sirvan a sus integrantes para la búsqueda de soluciones a los problemas, para ejercer su rol eficientemente, así como para fomentar y fortalecer la cultura organizacional a través de la retroalimentación constante.

La competencia comunicativa en el ámbito organizacional es el resultado de la unión de las características individuales y las cualidades adquiridas en el ejercicio constante a través del aprendizaje voluntario y consciente. Es decir, de la actividad creativa que conlleva a la continuidad de las actitudes positivas dentro del aprendizaje, “el saber ser”.

Referencias Bibliográficas

Austin, John (1962). **How to do things with words**. Oxford, Oxford University press.

Aguirre, Dalila (2005). Reflexiones acerca de la competencia comunicativa profesional en **Revista Cubana de Educación Médica**. Disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol19_3_05/ems04305.pdf. (Consulta: 2010, febrero 4).

Bachman, Lyle (1990). **Fundamental considerations in language teaching**. Oxford. Oxford University Press.

Canale, M. (1983). Algunas dimensiones de la competencia lingüística. En JW.

Oller, Jr. (ed.). **Problemas en la investigación del lenguaje de ensayo**. p. 333-342. Editorial Casa de Newbury.

Canale, M. y Swain, M. (1980). Bases teóricas de los enfoques comunicativos para la enseñanza de idiomas. **Lingüística Aplicada**, 1. 1-47.

Celce-Murcia, M.; Dorney, Z. y Thurrell, S. (1995). Communicative Competence: A Pedagogically Motivated Model with Content Specifications. **Issues in Applied Linguistics**, volumen 6, N° 2. 5-35.

Correa, José (2001). “**Asedios a una pragmática de la cognición y el lenguaje**” en Lenguaje y cognición. Bogotá. Instituto Caro y Cuervo. Universidad de Salamanca.

Chomsky, Noam (1965). **Aspects of the theory of syntax**. Cambridge, Mass.; MIT Press. (Traducción y apunte de la cátedra “Teoría y práctica de la lectura y la escritura I, UNC, Neuquén).

- Chomsky, Noam (1974). **Estructuras sintácticas**. México: Siglo XXI.
- Fernández G. Ana (2006). **Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa**. Comunicación Educativa. 2da ed. La Habana, Pueblo y Educación. 4-5.
- Forgas, Jorge (2006). **Diseño curricular por competencias: una alternativa para La formación de un técnico competente**. Curso 14 Pedagogía. Ciudad de La Habana. Editorial Pueblo y educación.
- Hernández, Y. (2007). **La inteligencia y las competencias relacionadas**. Colombia, Los Libertadores.
- Huerta, Juan (2006). **Desarrollo de habilidades Directivas**. México, Pearson Educación.
- Hymes, Dell (1971). **Foundations in sociolinguistics: an ethnographic approach**, Volume 6 (Reprinted in 2001 by Routledge) London. International Journal of Cross Cultural Management.
- López, María (2008). **Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo directivo**. Ruidos y barreras en la comunicación. Imagen corporativa del siglo XXI, Buenos Aires, La Crujía Ediciones.
- McClelland, David (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence. **American Psychologist Review** 96. p. 20-28.
- Niño, Víctor (2008). **Competencias en la comunicación. Hacia las prácticas del discurso**. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Pasquali, Antonio (1972). **Comunicación y cultura de masas**. Caracas, Monte Ávila Editores.
- Piaget, Jean (1981). La formación de la inteligencia. 2da Edición, México.
- Pulido, Arturo (2004). **Hacia un concepto de competencia comunicativa integral**. Revista FORUM. Vol. 35, nº 4. 29-31.
- Roméu, Angelina (2005). **El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural. Dimensiones e indicadores de la competencia cognitiva, comunicativa, sociocultural**. La Habana, Colección Pedagogía 2005. Editorial Pueblo y educación.
- Tobón, Sergio (2005). **Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica**. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Van Dijk, Teun (1980). **Estructuras y funciones del discurso. Una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y a los estudios del discurso**. México siglo XXI ediciones.
- Vargas José (2001). **Las reglas cambiantes de la competitividad global en el Nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización**. Revista Iberoamericana de Educación, octubre. Disponible en www.rieoei.org/deloslectores/186Vargas.PDF (consulta 2010, abril 22)