

# Un acercamiento a la comprensión de las competencias comunicativas<sup>1</sup>

*To An approach to understanding communicative competences*

*Para uma abordagem para compreender as competências comunicativas*

Jenny Andrea Ardila Higuera<sup>2</sup>  
Andrea Ximena Muñoz Tibocha<sup>3</sup>  
Laura Marcela Jiménez Vega<sup>4</sup>

**Recibido:** 18 de octubre de 2023

**Aprobado:** 31 de octubre de 2023

**Publicado:** 31 de diciembre de 2023

## Cómo citar este artículo:

Ardila Higuera, J.A., Muñoz Tibocha, A.X. y Jiménez Vega, L.M. (2024). Un acercamiento a la comprensión de las competencias comunicativas. *Rastros Rostros*, 26(1), 1-15. doi: <https://doi.org/10.16925/2382-4921.2024.01.10>

---

Artículo de Investigación. <https://doi.org/10.16925/2382-4921.2024.01.10>

<sup>1</sup> Artículo de investigaciones proyecto: Estrategias pedagógicas para desarrollo de la comprensión lectora en estudiantes de primer semestre de educación superior a distancia y virtual de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

<sup>2</sup> Licenciada en Educación Preescolar. Magister en Educación. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Correo electrónico: anjeli\_85@hotmail.com; jenny.ardila@uptc.edu.co

**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-4009-2784>

<sup>2</sup> Magister en Gestión de la Tecnología Educativa, Especialista en Aplicación de TIC para la Enseñanza, Especialista en naem. Licenciada en Educación Preescolar.

Correo electrónico: andrea.munoz@uptc.edu.co; andreax.22munoz@gmail.com.co

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2182-6456>

<sup>4</sup> Licenciada en Psicopedagogía con Énfasis en Asesoría Educativa, Especialista en Gerencia Educacional. Magíster en Ciencias de la Educación. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Correo electrónico: lauramarcela.jimenez@uptc.edu.co; lauramarcelajimenez0312@gmail.com

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7500-5736>

## Resumen

El artículo tiene como propósito fundamental reflexionar sobre la importancia de la competencia comunicativa, que surge de la base de la lingüística y aborda diversas perspectivas desde el dominio de la lengua en diferentes contextos. En primer lugar, se presenta la definición de competencia para que el lector identifique las capacidades en términos de competencia académica y laboral, en la cual se fundamenta la optimización de los dominios de saberes y actitudes necesarios para relacionarse en el ámbito laboral. La competencia comunicativa plantea el uso del lenguaje en diversos componentes y enfoques como el lingüístico, sociolingüístico, psicolingüístico y pragmático, que conciben una actuación comunicativa en función del entorno social que implica identificar los procesos del emisor-receptor, que permiten comprender la función de la comunicación adecuada en situaciones de aprendizaje, que requieren grados de autonomía para asumir activamente la participación con otras personas. Se plantean las habilidades comunicativas como elementos claves necesarios para el desarrollo de la competencia comunicativa como la escucha activa, la comunicación asertiva y el desenvolvimiento en contextos como el familiar, laboral y entornos virtuales. Así pues, el estudio de la competencia comunicativa implica saber comunicarse, saber aplicar los conocimientos y aquellos saberes que permiten diferenciar una visión holística de una rígida, en la cual es necesario un proceso de formación para obtener el dominio del esquema discursivo para actuar en el escenario social.

**Palabras clave:** capacidad, competencia, desempeño, habilidad.

## Abstract

The main purpose of the article is to reflect on the importance of communicative competence that arises from the heart of linguistics and that addresses different perspectives from the command of the language in different contexts. In the first place, the definition of competence is presented so that the student identifies the capacities in terms of academic and labor competence, on which the optimization of the domains of knowledge and attitudes necessary to relate in the workplace is based. Communicative competence raises the use of language in various components and approaches such as linguistic, sociolinguistic, psycholinguistic, and pragmatic, which conceive a communicative performance based on the social environment that implies identifying the processes of the sender - receiver that allows understanding the function of communication. Appropriate in learning situations that require degrees of autonomy to actively assume participation with other people. Communication skills are considered as key elements necessary for the development of communicative competence such as active listening, assertive communication, and development in contexts such as family, work, and virtual environments. Thus, the study of communicative competence implies knowing how to communicate, knowing how to apply knowledge and that knowledge that allows us to differentiate a holistic vision from a rigid one, in which a training process is necessary to obtain mastery of the discursive scheme to act in the social scene.

**Keywords:** Competence, ability, capacity, performance

## Resumo

O objetivo fundamental do artigo é refletir sobre a importância da competência comunicativa que surge das bases da lingüística e aborda diversas perspectivas a partir do domínio da língua em diferentes contextos. No primeiro lugar se apresentada a definição de competência para que o leitor identifique as capacidades em termos de competência acadêmica e de trabalho, nas quais se baseia a otimização dos domínios de conhecimentos e atitudes necessárias para se relacionar no ambiente de trabalho. A competência comunicativa propõe o uso da linguagem em diversos componentes e abordagens como lingüística, sociolingüística, psicolingüística e pragmática, que concebem uma atuação comunicativa baseada no meio social que implica identificar os

processos do emissor-receptor que permitem compreender a função da comunicação apropriada em situações de aprendizagem que exigem graus de autonomia para assumir ativamente a participação com outras pessoas. Plantea-se as habilidades de comunicação como elementos-chave necessários para o desenvolvimento de competências comunicativas como escuta ativa, comunicação assertiva e desenvolvimento em contextos como família, trabalho e ambientes virtuais. É assim que o estudo da competência comunicativa implica saber comunicar, saber aplicar conhecimentos e aqueles conhecimentos que nos permite diferenciar uma visão holística de uma rígida, na qual é necessário um processo de formação para obter o domínio do esquema discursivo para agir no contexto social.

**Palavras chaves:** Competência, habilidade, capacidade, desempenho.

## Introducción

Los significados de competencia se derivan de diversas fuentes y etapas históricas fruto del estudio de su naturaleza, que es asociada con la interacción del hombre y el entorno en el que se desarrolla. De este modo, con una visión histórica y etimológica se sintetiza la delimitación semántica, cuyo propósito es recurrir a la reflexión sobre la literatura que hace referencia a tal concepto.

Según López (2016), quien acuñó la idea de competencia fue Platón en los diálogos que sostenía con sus agregados. El autor afirma que usó la palabra “ikanótis” (ικανότης), cuya raíz es “ikano”, derivada de “iknoumai”, que significa “llegar”. Se traduce como la cualidad de “ser ikanos”, ser capaz, tener la habilidad de conseguir algo, una cierta destreza para lograr aquello que se pretende” (López, 2016, p. 312).

Para dar fundamento a la idea anterior el trabajo de Mulder, Weigel y Collins (2007), constataron que en el diálogo platónico Lisis, también existía en el “Código Babilónico de Hammurabi” (p. 68). Por otra parte, desde la epistemología, la raíz de la palabra competencia se origina del latín “competeré” que significa “aspirar”. En el español a través de la Real Academia Española este significado es interpretado de diversas maneras y una de ellas se refiere a la competencia o idea de capacidad, también se asocia la idea de competitividad, dominio y autoridad. Así mismo, en el sentido del uso del significado, la palabra competencia se asume desde diferentes perspectivas que son sintetizadas a lo largo de esta reflexión.

## Desarrollo del tema

En el presente artículo se desglosan acápites que permiten dar a conocer en qué consiste desde el inicio del concepto de competencia, luego se enuncia la competencia comunicativa y, finalmente, las habilidades comunicativas que, en todo proceso

formativo e integral, representan la capacidad para desarrollar procesos comunicativos de valor cultural, académico, social y personal, favoreciendo la construcción permanente de reflexiones en torno a la necesidad de revalorar la incidencia de la competencia comunicativa, como eje dinamizador de procesos educativos y sociales, postulando al individuo como un ser reflexivo y consciente de sus planteamientos y ejercicios en el quehacer educativo y, en general, en los diferentes escenarios de desarrollo personal y comunitario.

## ¿Qué es competencia?

- Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo.
- Oposición o rivalidad entre dos o más individuos y organizaciones que aspiran a obtener la misma cosa (RAE, 2014).

Las propuestas teóricas sobre la definición de competencias permiten notar que son variados sus usos, pero que todos apuntan a distinguir que son conocimientos que se materializan en el quehacer y dependen de relación que opera entorno de ella. Se pueden entender como la capacidad para responder a las exigencias individuales o sociales para realizar una actividad o una tarea desde una combinación de “habilidades prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos, motivación, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y de comportamiento que pueden ser movilizados conjuntamente para de manera eficaz” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE, 2023, p. 8).

La OCDE expuso una definición integral, en la que unificó las competencias que todo individuo debía demostrar, para considerarlo capaz de enfrentar y adaptarse en entornos de diversos campos a lo largo de la vida, especialmente en el laboral, ciudadano y personal. Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) define que una competencia es “el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea” (Arredondo, 2009, p. 3).

Desde este parecer, el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2008), hace énfasis en el saber qué, del saber cómo, del saber por qué o del saber para qué, el ámbito de la educación se cualifica para identificar la capacidad adquirida en el proceso de formación.

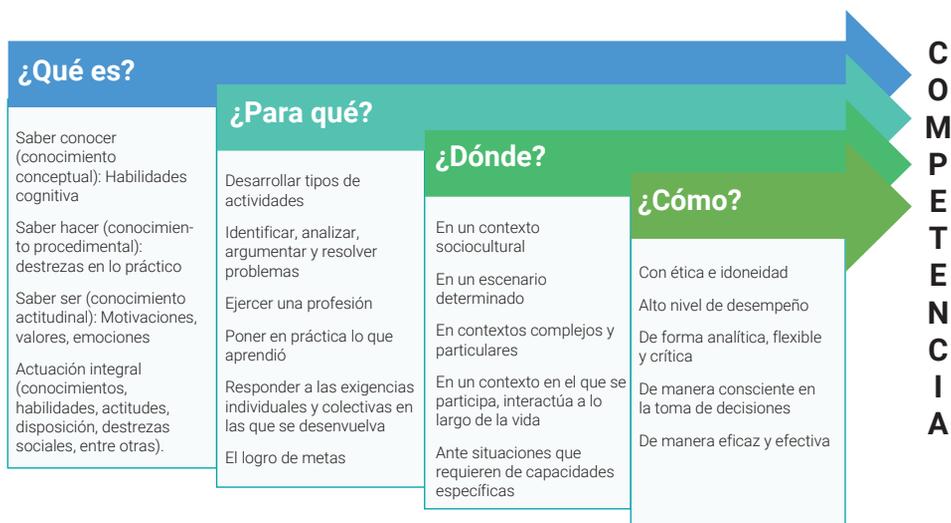
En este sentido, incluyen los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; que se remiten a dominios específicos para cada área del conocimiento, cuyo fin es

preparar a los estudiantes para enfrentar el campo del trabajo y de la vida. En este contexto, la calidad de la educación se relaciona con las competencias que se esperan desarrollar en los estudiantes, tal y como lo menciona, a saber: “

Todos los estudiantes, independientemente de su procedencia, situación social, económica y cultural, cuenten con oportunidades para adquirir conocimientos, desarrollar las competencias y valores necesarios para vivir, convivir, ser productivos y seguir aprendiendo a lo largo de la vida” (MEN, 2008, p. 5).

De este modo, la educación se concibe como una oportunidad para mejorar el desarrollo de los países, porque los futuros ciudadanos se forman y desarrollan las capacidades en las aulas para enfrentar la sociedad en la que se desenvuelvan.

Se resume el concepto de competencia en cuatro componentes que permiten comprender ¿Qué es?, el ¿Para qué?, ¿Dónde?, y ¿Cómo?, en el siguiente esquema se representa el significado por cada componente.



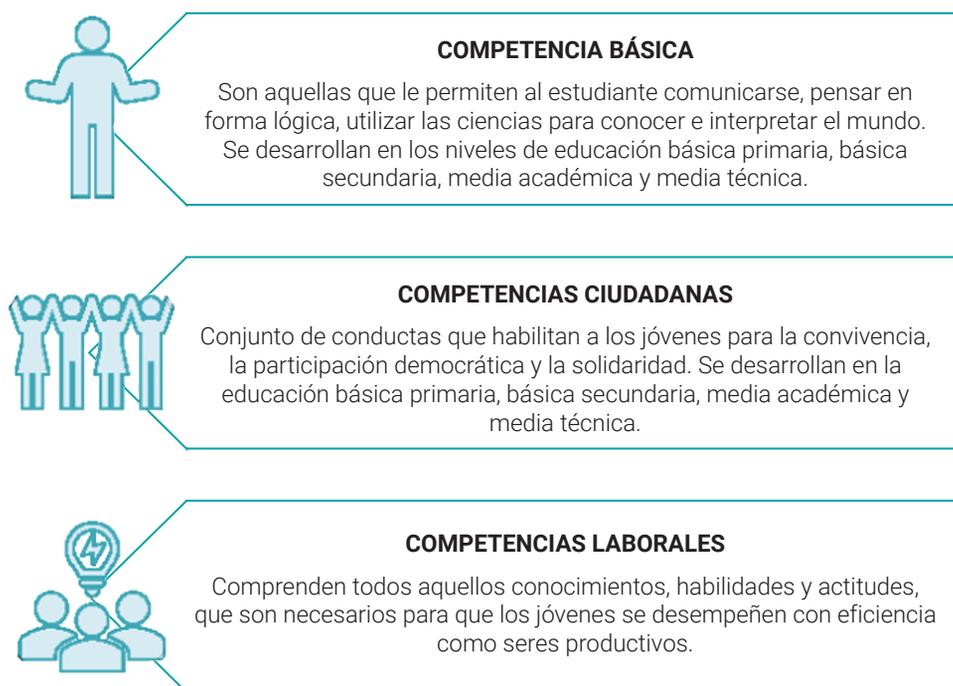
**Figura 1. Componentes de significado de competencia**

*Nota. Adaptado de López (2016).*

Por otra parte, el papel de las competencias tiene que ver con todos los campos disciplinares y del saber, por ello, son transversales, ya que en toda actividad se requiere de capacidades para realizar la tarea en función de los objetivos; por esta razón, las asignaturas poseen sus propias competencias específicas con el fin de que se integren para enfrentar diferentes contextos, situaciones que emerjan del quehacer educativo, es preciso señalar que, las competencias aparecen por naturaleza en la esencia de cada materia o actividad curricular, por lo cual permea en cada acción desarrollada por el aprendiente.

## Clasificación de las competencias

Competencias generales de educación. Las competencias a nivel académico se encuentran asociadas a las condiciones de aprendizaje que están definidas por el MEN (2008), que, a su vez, se encuentra articulado con el sector productivo; por ello, el sistema de educación estableció tres competencias: básicas, ciudadanas y laborales. En la siguiente figura se ilustra la clasificación de las competencias generales en la educación.



**Figura 2.** Competencias de educación

Nota. MEN (2008).

Las competencias constituyen elementos integrales que permiten que se articule la teoría y la práctica, enfocada hacia la calidad educativa, la cual busca dar respuesta a la realidad de la sociedad de Colombia, por tanto, cuando se definen las competencias por cada área del conocimiento se persigue garantizar los aprendizajes aplicables en diferentes contextos para que el desempeño sea de manera eficaz y eficaz en los escenarios de la “vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral” (MEN, 2008, p. 5).

**Competencias laborales.** Desde la visión de la educación para América Latina, se analizaron los campos laborales en el proyecto Turning y, en coherencia con el

Ministerio de Educación de Colombia, las competencias laborales se clasifican en básicas, genéricas o transversales y, a su vez, por el carácter complejo de la especificación profesional se dividen en instrumentales, cognitivas y sistémicas, cuyo propósito es dar respuesta a las exigencias del campo laboral (Turning, 2007).

**Competencias básicas.** Son aquellas que se consideran como los requisitos mínimos necesarios para desempeñar una ocupación u oficio, esenciales para desenvolverse adecuadamente en un escenario determinado (social, ciudadano, profesional, personal). En el ámbito educativo, las competencias básicas se establecen a través del perfil de ingreso a la formación superior, entendidas como las capacidades que espera que se desarrolle en la formación profesional, que adquiere en la educación superior.

**Competencias genéricas o transversales.** Son competencias que se encuentran perfiladas de acuerdo al cargo o puesto ocupacional que requiere un trabajador para el desempeño específico en los diferentes campos profesionales, además se encuentran presentes en la mayoría de las actividades que el campo laboral requiere, estas son muy importantes porque permiten que el individuo que las posee se desenvuelva con facilidad en cualquier situación. Por ello, todas las competencias de este tipo mejoran capacidades como la de aprender, la de relacionarse con otras personas, o la de cumplir objetivos, por ello incluye competencias instrumentales, sistémicas y personales. Es importante recordar que las competencias genéricas son un concepto amplio y en constante evolución, y no hay una lista definitiva de autores que las definen. Las contribuciones de varios expertos y organizaciones a lo largo del tiempo han ayudado a dar forma a nuestra comprensión de estas habilidades y su relevancia en la educación y el trabajo.

Las competencias genéricas se dividen en instrumentales relacionadas con la metodología y los procedimientos que realiza la persona para desarrollar un trabajo en función de los objetivos. Las competencias personales que se refieren a la capacidad que posee el sujeto para las relaciones interpersonales. De otro modo, también están las competencias sistémicas, cuyo propósito es permitir que el individuo se adapte a nuevos contextos y finalmente, las competencias específicas que se dirigen a campos laborales en los que una tarea requiere de conocimientos específicos, por ello se incluye las habilidades en la comunicación y resolución de problemas, enfocadas en las herramientas claves que el sujeto adquiere en la formación de educación superior para el contexto laboral.

Así mismo, las competencias personales se refieren en el comportamiento social que el individuo manifieste a las relaciones sociales y conducta ciudadana, entre ellas se encuentran las siguientes.

- Expresión de sentimientos
- Regulación de emociones
- Planteamientos críticos
- Trabajo en equipo
- Capacidad de adaptación a la diversidad
- Manifestación de respeto
- Compromiso ético

Con respecto a las competencias sistémicas, que se asocian desde la perspectiva de la actuación en un conjunto de comportamientos que se combinan entre sí para desempeñar una labor propia de su profesión e interdisciplinar en el contexto empresarial. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Aplicación adecuada de los conocimientos en diversos contextos
- Capacidad para desaprender y aprender
- Liderazgo
- Capacidad de trabajo autónomo
- Espíritu emprendedor.
- Búsqueda de la eficacia y eficiencia en el trabajo
- Tener automotivación hacia el logro laboral y personal

Las competencias específicas son aquellas que se necesitan para ejecutar una ocupación en función del desempeño que se requiere y, por ello, cada profesión incluye los conocimientos, habilidades para la actividad laboral.

## Competencia Comunicativa

La comunicación en todo ser humano es un acto lingüístico en diversos niveles, es esencial para el intercambio de información, con la finalidad de transmitir mensajes, opiniones, conocimientos, entre otros. De tal manera, que es un proceso dinámico que permite que exista entre las personas un contacto social cambiante que influye en el receptor. Del mismo modo y atendiendo a diversas vertientes, la competencia comunicativa siempre ha estado relacionada con la lingüística, ya que esta disciplina estudia el uso de la lengua y los hablantes como una identidad que se reconoce en una comunidad que se comunica a través de diferentes representaciones. Es así que la lengua se considera como una construcción social cuya función primordial es la comunicación en el marco de un cúmulo de normas que caracterizan los significados de la comunidad que la practica.

Sal y Maldonado (2013) afirman que el lenguaje en el marco del discurso le compete a la lingüística como un “constructo socio cognitivo-cultural regulado por normas” (p. 136), esta interpretación asocia una comunidad con un lenguaje propio, el uso del habla para interactuar y la capacidad para asumir diversos roles, que permiten generar lazos sociales y afectivos. En este sentido, el estatus de la lingüística como un sistema reglado en la comunicación, se interpreta como el dominio de la competencia comunicativa, término que acuñó Hymes (1971), quien propuso que “la competencia comunicativa es un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan entenderse” (Hymes, 1971, p. 20). Ahora bien, los conceptos más relevantes de la competencia comunicativa se han distinguido por la influencia de disciplinas como la psicología, sociología, antropología, entre otras, pero son coherentes en el marco de la comunicación como un acto que tiene sus propias características. Fishman (1970) enuncia que:

Un acto comunicativo entre dos o más personas en cualquier situación de intercambio está regido por reglas de interacción social, las que define como “quién habla a quién (interlocutores), qué lengua (variedad regional, variedad de edad, sexo o estrato social), dónde (escenario), cuándo (tiempo), acerca de qué (tópico), con qué intenciones (propósito) y consecuencias (resultados). (p. 2)

Desde el hecho histórico y natural de las personas, el lenguaje es una capacidad para expresar y transmitir sus ideas, pensamientos, opiniones y sentimientos, pero es indispensable que el habla se desarrolle a nivel cognitivo en procesos básicos y superiores, este aspecto es el que permite diferenciarlo de las demás especies que existen en la tierra, ya que lleva dentro de sus enunciados significados que han sido decodificados en grados de comprensión para lograr que otras personas interpreten y analicen lo que quiere expresar.

Por tal motivo, en el ámbito educativo la competencia comunicativa ocupa un lugar prioritario e importante, cuyo propósito es desarrollar las habilidades lingüísticas en todo nivel para que el estudiante sea capaz de desenvolverse en los escenarios de interacción social de forma coherente y de acuerdo con las necesidades comunicativas que se le presenten en cualquier situación de la vida. De este modo, en la educación superior las competencias comunicativas se concretan a través de la escucha, lectura, escritura y oralidad, son cualitativas con respecto a la actitud, disposición para comunicarse en el escenario de los procesos educativos.

## Enfoques de la competencia comunicativa

Actualmente la distinción de la competencia comunicativa, se configura por elementos pragmalingüísticos y psicológicos, implicados en la comunicación interpersonal. Considerando que la competencia comunicativa ha sido nutrida por la contribución de otras disciplinas y enfoques, que los especifican como la suma de la competencia lingüística, sociolingüística, pragmática y la psicolingüística, que a su vez se conforman por subcompetencias.

**Competencia lingüística.** Estudia la gramática, morfología, sintaxis, fonética-fonología y semántica. Según Chomsky (1975), es un "sistema reglado que permite comprender los fenómenos lingüísticos que se expresan a través de un número infinito de enunciados lingüísticos" (p. 23).

**Competencia sociolingüística.** Es aquella que se ocupa de normas de interacción social. Bajo el modelo de Hymes (1971), se refiere a la manera como se habla y el uso de los recursos léxicos orales y escritos. Esta dimensión social incluye:

- Reglas de interacción social. Dominio de la lengua y el habla en términos culturales, teniendo en cuenta: recursos sociolingüísticos gramáticas y de significado social de una comunidad en particular.
- Organización de las interrelaciones que permiten diferenciar tipos de discursos dirigidos a diversas comunidades políticas, religión, entre otras.
- Recursos lingüísticos que se usan en una situación determinada del habla relacionado con el uso de lenguaje específico en un área de conocimiento.

El modelo del habla expuesto por Hymes tiene en cuenta: situación, participantes, finalidades, actos, tono, instrumentos, normas y género. Estos elementos que incluye Hymes permiten evidenciar las reglas de interacción social para responder a las preguntas: ¿dónde y cuándo?, ¿quién y a quién?, ¿para qué?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿de qué manera?, ¿creencias?, ¿qué tipo de discurso?

De esta forma la competencia interaccional, se refiere al uso de las reglas en una interacción sociolingüística en una situación de comunicación determinada. Implica saber iniciar, tipo de lenguaje corporal y verbal, contacto visual y cerrar el discurso.

**Competencia cultural.** Hace referencia a la estructuración del discurso oral o escrito de acuerdo con las normas de cultura de la comunidad a la que se dirige. Implica aspectos sociales específicos del sistema de creencias, valores, costumbres, entre otros.

**Competencia pragmática.** Se componen de los enunciados verbales desde la dimensión social que implican la competencia funcional (actos de habla), la implicatura y la presunción.

**Competencia funcional.** Capacidad para lograr el propósito de comunicación en una lengua. Implica actos del habla para transmitir la finalidad del discurso. Ejemplo: saludar, preguntar, negar, entre otras. Dentro de los actos de habla, se identifican:

- **Implicatura.** Es una inferencia desde el punto de vista de presunción en un escenario de la conversación que se interpreta como lo que implica hablar sobre el tema abordado. Se aplica el principio de cooperación que significa hacer uso eficaz de la lengua. Entre ellas se encuentran: calidad de la información, la cantidad de la información debe ser específica, relevancia de los datos y modo referido a evitar ambigüedad, cortes de información y orden del discurso.
- **Presunción.** Tipo de inferencia pragmática que se refiere a la sensibilidad de los aspectos contextuales que significa orden de las expresiones.
- **Competencia psicolingüística:** Se refiere al modo como influye en el hablante la personalidad, socio cognición y las condiciones afectivas con las que se expresa en una interacción social.
- **Personalidad.** Se refiere a las características del hablante y los interlocutores que constituyen su identidad (edad, sexo, prejuicios, educación, cultura, motivaciones, entre otras).
- **Socio cognición.** Se refiere a los esquemas mentales como un fenómeno individual y que cuando interactúan se caracterizan por compartir el modelo de representación mental de los integrantes de la comunidad en la que interacciona.
- **Condicionamiento afectivo.** Se refiere a los rasgos cognitivos, de personalidad y estado ánimo. Si no se regula puede afectar la cantidad, calidad dentro del marco del intercambio de la información en un espacio social determinado.

Finalmente, la competencia comunicativa está vinculada a diferentes habilidades y conocimientos de una lengua y su uso depende de la experiencia social y el dominio de los componentes lingüísticos, sociolingüísticos, pragmática y psicolingüísticos que le permiten a la persona desenvolverse efectivamente ante cualquier interacción discursiva oral y escrita.

## Habilidades comunicativas

En la educación superior las habilidades comunicativas son un elemento clave para el desarrollo efectivo de los procesos de comunicación, que permiten dar respuesta a la dinámica de la solicitud de las demandas del campo profesional y el ámbito laboral. Las habilidades comunicativas son una herramienta fundamental para el desarrollo autónomo de la competencia comunicativa. Se soportan en cuatro habilidades básicas: hablar, escuchar, escribir y leer.

1. El habla usa el lenguaje en el proceso de comunicación verbal u oral.
2. La escucha como fenómeno del lenguaje en el proceso de comunicación.
3. La lectura para comprender los textos y establecer una comunicación intersubjetiva con el autor.
4. La escritura para registrar el lenguaje en un proceso de comunicación

“Las habilidades comunicativas se sintetizan en: generales, que son aquellas que se refieren en el comportamiento individual en el acto comunicativo y son: escucha activa, comunicación asertiva y habilidad con el yo” (Batista y Romero, 2007, p. 45). Destacan que las habilidades comunicativas no se limitan únicamente a la transmisión de mensajes, sino que también incluyen aspectos relacionados con el comportamiento individual durante el acto comunicativo. La escucha activa, al permitir una comprensión profunda, demuestra la capacidad de valorar las perspectivas ajenas, fomentando así un diálogo constructivo.

## Habilidades comunicativas generales

**Habilidad escucha activa.** Se refiere a la manera en que se dinamiza el acto de habla en el cual la recepción del mensaje es compartida y se demuestra en conductas observables y no observables en la interacción con el interlocutor.

- Conducta observable, es todo el comportamiento verbal (modulación de la voz, volumen, comentarios, tipo de lenguaje y expresiones orales).
- Conducta no observable se conforma del registro que el interlocutor captura del lenguaje corporal (contacto visual, expresión del rostro, postura del cuerpo, movimientos de ojos, manos, cabeza, entre otros).

En resumen, la habilidad de escucha activa posee rasgos cognitivos, afectivos y motivacionales en los que la actitud y disposición para comunicarse representa la dinámica y corresponde a la interacción de calidad de las relaciones interpersonales.

**Habilidad de comunicación asertiva.** Se refiere en el uso del lenguaje verbal y no verbal adecuado para emitir el mensaje claro, efectivo en función de los objetivos e intereses del acto comunicativo. Se basa en las expresiones asertivas entorno a relacionarse con las demás personas y en las que influye el estilo de comunicarse que puede ser dinámico, pasivo, agresivo. Por otra parte, en el contexto de la comunicación se reconoce que el asertividad “está ligada a la conducta para interactuar en un acto dialógico en diferentes niveles” (Gago, 2017, p. 16).

**Habilidad de comunicación con el yo.** Se refiere a los mensajes que se emiten en primera persona y abre espacio para que el interlocutor capte la forma en que se piensa ante una situación, las preferencias, desacuerdos, sentimientos, entre otros. Lo importante es tener el fundamento para la construcción significativa, honesta y respetuosa del encuentro comunicativo.

## Conclusiones

Se define competencia a partir de la perspectiva histórica como ser capaz de realizar una actividad, en la epistemología se explica que corresponde a palabra que significa dominio de un saber y en la semántica es una aptitud para realizar una tarea que implica de habilidades y destrezas.

En la educación la competencia está determinada por tres capacidades, la primera básica que se desarrolla a través de la experiencia en contextos sociales, las ciudadanas para materializar la participación democrática en la sociedad y las competencias laborales para enfrentar situaciones en el ámbito productivo que implica desarrollar competencias básicas, genéricas o transversales.

Las competencias básicas son los requisitos mínimos para desempeñar una ocupación, las genéricas o transversales son de tipo instrumental, personales y sistémicas consideradas necesarias para actuar en una profesión y ámbito determinado de productividad. Las específicas se asocian con las capacidades para ejercer una profesión explícita.

La competencia comunicativa se considera como un conjunto de saberes, capacidades y aptitudes para relacionarse e interactuar con las personas. Los componentes se encuentran relacionados con la competencia lingüística que estudia el uso de la gramática, sintaxis, fonética-fonética y semántica.

La competencia sociolingüística se relaciona con el dominio de la lengua en escenarios sociales influidos por una comunidad en particular, en la cual inciden las reglas de interacción, organización de tipos discursivos y recursos lingüísticos. El modelo de Hymes connota las reglas de interacción que corresponden a planear las

respuestas de la interacción en aspectos como ¿dónde y cuándo?, ¿quién y a quién?, ¿para qué?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿de qué manera?, ¿creencias?, ¿qué tipo de discurso?

La competencia pragmática se fundamenta en la dimensión social que implica los actos del habla, las implicaturas y la presunción, elementos que permiten distinguir la función del emisor y receptor. La competencia psicolingüística incluye la personalidad, el socio cognición y las condiciones afectivas del hablante en la interacción en un entorno social.

Las habilidades comunicativas se distinguen por el desarrollo de la dinámica en el acto de la comunicación en diferentes niveles. Las generales son la escucha activa, la comunicación asertiva y la comunicación con el yo, que se consideran formas de comunicación para apoyar el tránsito de lo individual a lo colectivo.

Las habilidades comunicativas en diversos contextos incluyen el ambiente de la familia, el ámbito laboral, la comunicación en entornos virtuales, regidos por normas netiqueta como mecanismos para mejorar e incrementar la interacción en espacios sincrónicos y asincrónicos, que representan requisitos para optimizar procesos comunicativos.

Los aportes del presente manuscrito centran su intención frente a las interacciones fijadas entre las habilidades comunicativas y su dinamización con los procesos educativos, visto desde una perspectiva de reflexión constante en lo que refiere a las cuatro dimensiones cruciales para desarrollar habilidades de comunicación, y su relación con el desarrollo de prácticas y competencias en entornos educativos.

La importancia de las competencias comunicativas radica en que son fundamentales para el desarrollo personal, social y profesional de las personas, ya que facilitan el intercambio de información, la comprensión mutua, la resolución de problemas, la toma de decisiones y la construcción de relaciones. Además, las competencias comunicativas son clave para el aprendizaje a lo largo de la vida, ya que nos permiten acceder, procesar y transmitir conocimientos de forma crítica y creativa.

## Referencias

Arredondo, L. (2009). *Sea un comunicador excelente: descubra todo lo necesario para lograr presentaciones magníficas, mejore la productividad de la conversación diaria, aprenda habilidades de comunicación muy sencillas con las que obtendrá resultados inmediatos*. McGraw-Hill.

Batista, J. y Romero, M. (2007). Habilidades comunicativas del líder en universidades privadas y su relación con la programación neurolingüística. *Laurus*, 13(25), 64.

- Chomsky, N. (1975). *Aspectos de la Teoría de la Sintaxis*. Aguilar.
- Fishman, J. A. (1970). *Sociolingüística: una breve introducción*. Newbury House.
- Gago, M. (2017). *Manual: comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. Proteo.
- Hymes, D. (1971). *Competence and performance in linguistic theory. Acquisition of languages: Models and methods*. Huxley and E. Ingram.
- López, G. E. (2016). *En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes*. Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/42564>
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2008). *Los alcances y procesos de la Educación Virtual en Colombia en los procesos formativos*.
- Mulder, M., Weigel, T. y Collins, K. (2007). El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en determinados Estados miembros de la UE: un análisis crítico. *Revista de Educación y Formación Profesional*, 59(1), 67.
- Real Academia Española (RAE). (2014). *Diccionario de la lengua española*. Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Sal, P. J. y Maldonado, S. D. (2013). Delimitación y alcances de la voz comunidad en el marco de los estudios del discurso. *Forma y función*, 26(1), 140.