



## **LA COMPETENCIA COMUNICATIVA INTERPERSONAL ASERTIVA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y LA GLOBALIZACIÓN**

**Raúl Antonio Martínez Guerrero**

<https://orcid.org/0009-0002-7692-4368>

*Licenciado en Comunicación Social.  
Docente de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado  
adscrito al Decanato de Ciencias Económicas y  
Empresariales. Barquisimeto.  
Venezuela.  
E-mail: raul.martinez@ucla.edu.ve*

### **RESUMEN**

*La presente investigación tuvo como objetivo realizar una aproximación sobre la competencia comunicativa interpersonal asertiva en la sociedad del conocimiento y la globalización. Se elaboró a través de la revisión y el análisis bibliográfico, partiendo de las bases de la comunicación como indispensable para la sociedad globalizada, la comunicación humana asertiva, los elementos y dimensiones de la comunicación, así como la competencia comunicativa necesaria para que el individuo logre el aprendizaje permanente, haciendo referencia al sistema educativo. Entre las conclusiones, se destaca que la comunicación interpersonal asertiva permite a los individuos crear mensajes más claros, precisos y críticos, necesarios para los procesos de negociación, para la creación y transferencia de conocimientos, requiriendo un esfuerzo del individuo en la elaboración de procesos metacognitivos.*

**Palabras claves:** *asertividad, competencia comunicativa, comunicación.*

**Recibido:** 24-05-2024

**Aceptado:** 12-06-2024

**ASSERTIVE INTERPERSONAL  
COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE  
KNOWLEDGE SOCIETY AND  
GLOBALIZATION**

**Raúl Antonio Martínez Guerrero**

<https://orcid.org/0009-0002-7692-4368>

Graduate in Social Communication.  
Professor at the Universidad Centroccidental Lisandro  
Alvarado assigned to the Dean of Economics and Business  
Sciences. Barquisimeto.  
Venezuela.  
E-mail: raul.martinez@ucla.edu.ve

**ABSTRACT**

The objective of this research was to make an approach to assertive interpersonal communicative competence in the knowledge society and globalization. It was developed through bibliographic review and analysis, starting from the bases of communication as indispensable for the globalized society, assertive human communication, the elements and dimensions of communication, as well as the communicative competence necessary for the individual to achieve lifelong learning, referring to the educational system. Among the conclusions, it stands out that assertive interpersonal communication allows individuals to create clearer, more precise and critical messages, necessary for negotiation processes, for the creation and transfer of knowledge, requiring an effort from the individual in the development of metacognitive processes.

**Keywords:** assertiveness, communicative competence, communication.

## 1. INTRODUCCION

*La globalización de la sociedad es un fenómeno actual que ha penetrado todos los campos de la actividad humana como la economía, cultura, política, comunicación, entre otros, siendo de carácter pluridimensional; por ende, trajo consigo un impacto significativo en los factores o elementos que la constituyen.*

*Paz (2005:27) señala que la globalización, “Se trata de un proceso de interconexión financiera, económica, social, política y cultural, acelerado por la facilidad de las comunicaciones y en especial por la incorporación institucional de las tecnologías de información y de comunicación”; es decir, se están produciendo cambios tan rápidos, que la interdependencia crece en el mundo globalizado, trayendo consigo nuevas formas de comunicación, de relaciones interpersonales y del intercambio del conocimiento; siendo el conocimiento un elemento crucial para el desarrollo de la humanidad.*

*Repasando el desarrollo de la historia humana, se conoce que en el siglo XIX la Revolución Industrial impactó la economía existente, la cual estaba basada en la producción agraria y artesanal, y aunque se apunta sus orígenes en Gran Bretaña, los cambios se extendieron rápidamente en todo el mundo, afectando las relaciones de producción y por consiguiente a toda la sociedad.*

*Igualmente, para mediados del siglo XX, hacia los años 60, surge el término de la sociedad del conocimiento, el cual, resume un gran número de fenómenos sociales que se están produciendo en la sociedad moderna y sirve para el análisis de estas transformaciones. De igual forma, ha tenido adaptaciones lingüísticas, observándose con otros términos como sociedad de la información que se basa en los progresos tecnológicos y la sociedad en redes que permiten la aparición de sociedades de aprendizajes.*

*Se puede decir, que la sociedad de conocimiento surge a raíz de los análisis de los cambios en las sociedades industriales, donde se dio a conocer la noción de la sociedad postindustrial. En este particular, Peter Drucker (1993), alertó sobre la emergencia de una nueva capa social, la de los trabajadores de conocimiento y la tendencia hacia una sociedad de conocimiento. Señala que este tipo de sociedad está caracterizada por una estructura económica y social, en la que el conocimiento ha substituido al trabajo físico, a las materias primas y al capital como fuentes importantes en la productividad, en el crecimiento económico y progreso social.*

*La UNESCO (2005:17) señala que el concepto de sociedades del conocimiento, comprende dimensiones sociales, éticas y políticas. Una sociedad del conocimiento es una sociedad que se nutre de sus diversidades y capacidades que incluye la cultural y la lingüística. Para el ejercicio de la ciudadanía, el dominio de la lectura y la escritura sigue siendo el objetivo primordial de toda enseñanza de*

*base. En las sociedades del conocimiento el aprendizaje será continuo.*

*En este sentido, a partir de los años 70, los vertiginosos avances que suceden en el área tecnológica, han dado paso a la denominada sociedad de la información; desde un aspecto económico, informático, cultural, ocupacional y global. Las tecnologías de la información y la comunicación TIC, junto a la unión de los computadores y las comunicaciones, abrieron un campo sin precedentes de las formas de comunicarse desde el comienzo de los años 90.*

*Desde ese momento, Internet llegó para convertirse en una herramienta vital de trabajo para toda la sociedad y especialmente para la comunidad científica, luego, el acceso popular a esta red la convierte en un instrumento de fácil uso, que irrumpe todos los paradigmas de la interacción social. La nueva realidad, como se conoce actualmente, que contiene un alto incremento en las transferencias de la información, modifica en muchos sentidos, la manera en que progresan y se desarrollan las diversas actividades en la sociedad moderna.*

*La comunicación es esencial en un mundo globalizado; mediante esta se realizan las relaciones interpersonales en la sociedad del conocimiento. La palabra comunicación proviene del latín *communicare*, que significa compartir. Entonces, comunicar es un acto social y recíproco de participación, es un acto comunicativo compuesto por el uso de símbolos significativos entre individuos con diferentes culturas y formas de pensar.*

*Así pues, la comunicación puede definirse como la manera de cómo se establecen, se estructuran y se desarrollan ciertas relaciones sociales; esta actividad va afirmando el "yo" de las personas, como actores individuales dentro de la sociedad.*

*El objetivo del presente artículo es el de realizar una aproximación sobre la competencia comunicativa interpersonal asertiva en la sociedad del conocimiento y la globalización, la cual, permitirá generar mejores condiciones individuales para la comunicación colectiva, la apropiación del derecho a la libertad de expresión y el desarrollo de la sociedad del conocimiento y de redes, sin indagar en las teorías de la comunicación dado a lo extenso de la temática. El mismo fue realizado a través de la revisión y análisis bibliográfico, partiendo de las bases de la comunicación humana, así como de las competencias comunicativas asertivas necesarias para que el individuo logre el aprendizaje permanente dentro de la sociedad globalizada.*

## 2. LA COMUNICACIÓN HUMANA ASERTIVA

*Múltiples son las definiciones que se consiguen en la literatura sobre la comunicación humana, así como las diversas ciencias que se encargan del estudio de la misma. Al respecto Cordero Durán*

(2018) la define como el proceso humano en el cual los sujetos entran en contacto mediante la interacción de significados. Proceso, al menos idealmente, dialógico donde se intercambian constantemente los roles de emisor y receptor. Puede ser un fenómeno directo, el conocido como cara a cara, o puede estar soportado por plataformas tecnológicas como los medios de comunicación masiva o las redes sociales.

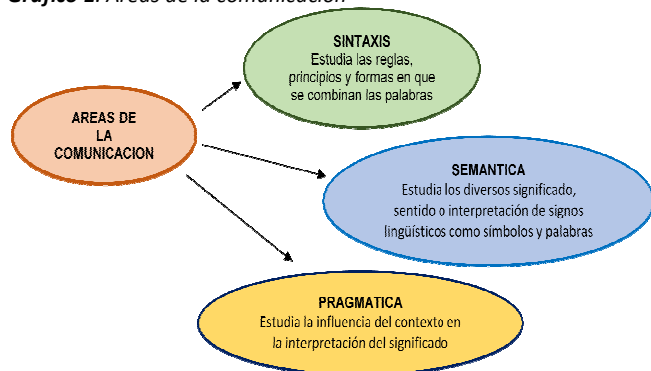
Por su parte, Aguado (2004) señala que el concepto de comunicación es un concepto problemático y complejo: Abarca fenómenos comunes en contextos muy diversos, como el físico, biológico, social; y que abarca fenómenos diferentes en un mismo contexto, como se explica, refiriéndose a una conversación entre dos interlocutores y una reacción a una señal de tráfico son dos hechos comunicativos sociales y, no obstante, sustancialmente diferenciables.

Siguiendo a Gómez, López y Velásquez (2006:145) "Comunicar es el acto de ser de la comunicación. A su vez, ésta se dimensiona como la acción del lenguaje que permite la búsqueda del bien común. La comunicación se establece como potencia natural del sujeto que posibilita al ser individual la conformación natural del ser social".

Considerando los autores anteriormente señalados, se puede dar una aproximación al concepto de la comunicación humana, como el acto mediante el cual dos o más personas entran en contacto, con la finalidad de transmitirse información. La comunicación humana en la globalización, es el proceso que conlleva a la transmisión e intercambio de mensajes entre emisores y receptores, en un ciclo sin fin. Este proceso comunicativo es esencial para la vida en sociedad, ya que, permite que los seres humanos se expresen y compartan información, la valoren, establezcan relaciones, signen objetivos, lleguen a acuerdos, sean capaces de organizarse y crear conocimientos.

Fundamentado en los aportes del filósofo y semiótico Charles Williams Morris, el estudio de la comunicación humana puede subdividirse en las tres áreas como la sintáctica, la semántica y la pragmática.

Gráfico 1. Áreas de la comunicación



Fuente: Elaboración propia. 2024.

Consultando a Malicot (2005), este establece que, la comunicación se desarrolla a través dedimensiones señalándola como la circulación del pensamiento en tres niveles: el primero, el unidimensional que se lleva a cabo consigo mismo; el segundo, el bidimensional que se realiza con los otros; y el tercero, el tridimensional donde está presente el yo con los otros, el contexto y el medio.

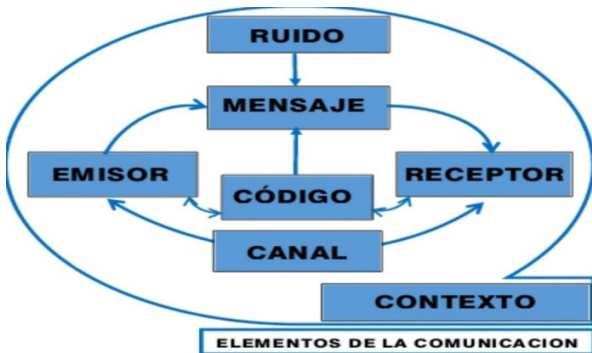
En consecuencia, la comunicación interpersonal se trata de un proceso en espiral, con evidentes características de reciprocidad, en el que la información enviada, por un emisor a un receptor, produce en estas reacciones o respuestas. Así mismo, luego estas vuelven como nueva información al primero de los dos interlocutores, por lo tanto, se le permite enviar nueva información. Implica a varias personas y se basa en un acto comunicativo, en el cual, los interlocutores se influyen mutuamente, retroalimentando continuamente el mensaje recibido para volver a enviarlo, en un comportamiento comunicacional dialógico.

Puede considerarse como el conjunto de situaciones o actos del habla, que permiten el intercambio de información entre dos o más personas. Este intercambio es de percepción se realiza a través del lenguaje hablado y a través de las señales no verbales, como movimientos que complementan la información hablada. La comunicación interpersonal, entendida como un momento de encuentro/intercambio, determina la calidad de la relación.

Así pues, los principales elementos y características de la comunicación interpersonal son:

- El emisor, o la fuente de transmisión, es la persona a partir de la cual se produce la comunicación. El emisor se caracteriza y depende de su cultura, de sus propios intereses, de su propio lenguaje, de los recursos e instrumentos de que dispone, de su experiencia pasada y de su conocimiento del contexto y de sus interlocutores.
- El receptor es el sujeto al que se dirige el mensaje. También se caracteriza por su cultura, su propio lenguaje y sus experiencias e instrumentos propios.
- El mensaje está representado por los contenidos y significados que el emisor quiere transmitir al destinatario.
- El canal es el medio que se utiliza para transmitir el mensaje, como un escrito, con la voz, un periódico, la radio, la televisión, entre otros.
- El código es el conjunto de normas convencionales utilizadas para expresar el mensaje. Se citan como ejemplo, la lengua materna, el lenguaje jerárquico utilizado dentro de un grupo juvenil, el alfabeto de los sordomudos o el braille para los ciegos.
- La retroalimentación representa el mensaje de retorno del receptor al emisor. Permite verificar que el mensaje ha llegado a su destino y ha sido comprendido.

Gráfico 2. Elementos de la comunicación



Fuente: Elaboración propia. 2024.

Para emitir un mensaje existen a su vez diferentes tipos de comunicación, los cuales se sintetizan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Tipos de comunicación

Tipo	Significado
<b>Comunicación verbal</b>	Es aquella, donde las personas utilizan palabras, signos sonoros o auditivos para comunicarse entre sí. Ejemplo: Conferencias, chalas, debates, discursos. Puede ser oral y escrita.
<b>Comunicación no verbal</b>	Se transmite mensajes mediante el cuerpo hacia otras personas. Se hace referencia a un lenguaje corporal compuesto de gestos, miradas, movimientos, posturas. Con el cuerpo se emiten una serie de indicios que aportan mucha información, por tanto, comunican un mensaje. Ejemplo; las señales de tránsito, los emoticones de las redes sociales.
<b>Comunicación según el canal sensorial</b>	Se clasifican los tipos de comunicación en base a los sentidos, es posible diferenciar distintas clases de comunicación: 1) La comunicación visual: Se transmiten mensajes y son percibidos a través de la vista humana. Este tipo de comunicación es utilizada en la publicidad y propaganda, donde el mensaje elaborado mediante colores, tipografías, tamaños e imágenes que impactan la percepción visual. Es un recurso, muy utilizado en medios de comunicación como la televisión o en canales como YouTube, Internet, donde la imagen gráfica y estilo de la tipografía, por lo general, son el centro del mensaje que tienen una intencionalidad de impactar al público. 2) La comunicación auditiva: Es un tipo de comunicación en el que los mensajes y la información es percibida a través del órgano auditivo. En este aspecto, se encuentran la música, la entonación y modulación de la voz. Es uno de los tipos de comunicación más utilizados, ya que puede conectar a dos o más personas y con las nuevas tecnologías de la comunicación, a través de distancias relativamente amplias y, además, hace fácil localizar la fuente del mensaje. 3) La comunicación táctil: El mensaje o información se percibe a través del tacto. Ejemplo: Una caricia, una estrechez de manos, el abrazo, incluyendo el método braille de lectura táctil, donde a través de estos, se puede establecer la comunicación de un mensaje a otra

Tipo	Significado
	persona. 4) La comunicación olfativa: El mensaje que se recibe por la vía olfativa, una forma de comunicación a través del sentido del olfato. Es el acto de percibir la información que da una persona por su olor del cuerpo, una fragancia, un aroma o cualquier otro olor. Al igual que la comunicación auditiva el mensaje puede atravesar largas distancias, pero en este caso no es fácil localizar la fuente ni establecer una secuencia de información y requiere en el receptor del mensaje haber establecido en el plano cognitivo del referente de cada determinado olor; en estos casos, el mensaje permanece en el ambiente mucho más tiempo de lo que ocurre con los sonidos. 5) La comunicación gustativa: Se establece cuando la información se envía a través del sentido del gusto. Ejemplo, un Chef elabora una receta para un grupo de comensales. En este tipo de comunicación la información suele estar limitada a las propiedades químicas del elemento que se saborea, y no hay datos precisos ni cadenas de información, pero es de gran utilidad en la identificación de patrones de ubicación regionalizada, de recuerdos y aspectos cognitivos de referencia. 6) La comunicación gestual: Está en correspondencia con la comunicación visual, se establece cuando se envía un mensaje a través de gestos, posturas o ademanes. Un guiño de ojo a otra persona, una sonrisa, o fruncir el ceño, levantar las cejas, asentir con la cabeza o levantar una o ambas manos, son situaciones donde se está comunicando mediante dichos gestos un determinado mensaje.

Fuente: Elaboración propia. 2024.

Por otra parte, la comunicación asertiva, es aquella en la que el emisor logra expresar un mensaje de forma simple, oportuna y clara, considerando las necesidades del receptor o interlocutor. En este tipo de comunicación toma gran relevancia la actitud ya que hace énfasis en la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada. Es un estilo de comunicación con un inmenso impacto tanto en las relaciones emocionales, como en las relaciones profesionales y laborales, siendo su punto de partida la escuela conductista.

Terroni (2009) señala que la palabra asertivo proviene del latín (asertus) y significa afirmar con certeza alguna cosa, y por lo tanto se considera que la persona asertiva es aquella que puede enunciar con certeza sus opiniones y deseos. Este factor juega un papel importante en las interacciones grupales, ya que constituye una habilidad o destreza a la hora de emitir opiniones y en los procesos de influencia grupal.

La comunicación asertiva se basa, fundamentalmente, en el respeto; se respeta al otro y a lo que este quiera o necesite expresar. Pero también se construye sobre la empatía por el otro, pues esto permite que haya acercamientos y confianza mutua entre las personas y sus diferentes posturas.

Desarrollar una conducta asertiva, implica una decisión firme para hacer uso de los derechos individuales de la persona que expone, es decir, en expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Esto conlleva a expresar necesidades propias y a la vez, a defender los propios derechos con respeto hacia los derechos de los demás actores sociales. Aunque, la conducta asertiva no garantiza la ausencia de conflictos entre las dos partes que intervienen en el acto comunicativo, debe potenciarse las consecuencias favorables y reducir al máximo de las no favorables; no se trata de ceder derechos, sino, de no mancillar los de los demás.

Terroni (2009:37) compara a asertividad como una habilidad social, citando a Caballo, quien lo clasifica como "iniciar y mantener conversaciones; hablar en grupo; expresar amor, afecto o desagrado; defender los propios derechos; solicitar favores; rechazar pedidos; hacer y aceptar cumplidos; expresar las opiniones (acuerdos o desacuerdos); manifestar justificadamente cuando la persona se siente molesta, enfadada; saber dar disculpas o reconocer el desconocimiento; saber enfrentar las críticas y solicitar modificaciones en el comportamiento a otro".

Un comportamiento asertivo conduce a saber pedir lo que corresponde, negociar de forma correcta al tipo de persona con quien se trata, buscar soluciones que no produzca disgusto o dirigirse a cualquier persona sin que se sienta agredido. No se nace siendo asertivo, y las influencias externas conformarán de un modo u otro el carácter, sin embargo, ese comportamiento como los que son componentes de la forma de ser, pueden aprenderse o desaprenderse, según convenga para la vida en colectividad.

Una persona asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y respeto, controlando poco a poco la situación. Es evidente que, de ese modo, es más factible que consiga los objetivos que la persona que se altera, pretende imponerse o se opaca, y acaba por ceder ante los demás.

Al respecto, Gómez (2016:6) señala que "El ser asertivo te permite tener criterio propio y no dejarte llevar por las órdenes impuestas en las que estés en desacuerdo, ayuda a aumentar nuestro liderazgo. Generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo. Teniendo conocimiento pleno de nuestras facultades, aceptando las derrotas y celebrando las victorias, siempre con la elegancia y sutileza de la asertividad".

Ser asertivo significa, saber escuchar y observar, para saber cómo transmitir lo que se desea, dependiendo de con quién se está tratando en cada ocasión. De este modo, no solo se gana credibilidad ante el otro, sino que se facilita la cordialidad. La evaluación negativa reiterada y algunas formas de señalar debilidades tienden a inhibir en vez de propiciar un cambio, se

concuera incluir también dentro del asertividad, la posibilidad del dirigente de establecer un equilibrio entre la estimulación de aciertos y censuras. La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar nuestros pensamientos e ideas o defender nuestros intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie.

Por ejemplo, una persona asertiva, en el nivel de estudios universitario, es capaz de hablar en forma concreta, entendible, con tranquilidad y efectividad, sin salirse del contexto o la situación, incidiendo positivamente en el proceso educativo, para alcanzar un proceso formativo de excelencia, teniendo en consideración, en primer término, la coherencia del proceso comunicativo y el desarrollo de la asertividad, como componente de dicha competencia comunicativa.

### 3. LA COMPETENCIA COMUNICATIVA

El concepto de competencia tiene su origen en la lingüística y en las teorías de la comunicación, siendo aplicado, ampliamente hoy en día, en la educación; considerando la comunicación como vital para todas las áreas de la vida, para la convivencia del hombre en la sociedad que promuevan la paz, para el desarrollo pleno del individuo y el aporte de su conocimiento a la nación; este fenómeno es estudiado por expertos en la educación, la psicología, la comunicación, entre otros.

El término competencia, puede ser definido como un conjunto de habilidades, conocimientos, valores, emociones, experiencias, estrategias de actuación, motivaciones, actitudes, capacidades o destrezas. Implica un conocimiento complejo del saber conceptualizar, saber hacer y saber ser.

Reyzábal (2012:68) señala que la competencia comunicativa "se plantea como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que requiere el uso adecuado, correcto, coherente y estético tanto del código oral como del escrito (comprensión y expresión, análisis y síntesis, identificación, comparación, creación, recreación de mensajes), centrándola en escuchar y hablar, leer y escribir de forma competente".

La competencia comunicativa son un conjunto de procesos lingüísticos, de cómo hablar, escuchar, leer y escribir, propias del lenguaje, que se consiguen y se desarrollan a lo largo de la vida, y permiten al individuo interrelacionarse con eficiencia y destreza, en la sociedad globalizada de la cual forma parte. Es el producto de la suma de competencia lingüística, la competencia sociolingüística, la competencia pragmática y la competencia psicolingüística.

A continuación, se presenta un cuadro sobre la competencia comunicativa según Cantú, Flores y Roque (2015).

**Cuadro 2.** Dimensiones de la competencia comunicativa

**Cuadro 2.** Dimensiones de la competencia comunicativa

Dimensión	Significado	Conocimiento
<b>Competencia lingüística</b>	Es el conocimiento (tácito y adquirido) que poseemos sobre la lengua que usamos, lo cual nos permite producir un número ilimitado de enunciados.	Morfología, Sintaxis, Gramática, Fonética, Fonología y Semántica
<b>Competencia sociolingüística</b>	Se refiere al uso apropiado del lenguaje en situaciones reales de comunicación; toma en cuenta los diversos contextos en que se dan los intercambios comunicativos, la situación de los participantes en la interacción, el propósito de la comunicación, las normas y convenciones que la rigen.	Uso de marcadores lingüísticos de relaciones sociales (tú - usted), expresiones de sabiduría popular (refranes y modismos), normas de cortesía, diferencias de registro, dialecto, acento, variaciones lingüísticas según la edad, sexo, clases y grupo social, usos rituales.
<b>Competencia pragmática</b>	Es el uso funcional de la lengua relacionado con el conjunto de conocimientos contextuales y culturales que debe poseer un hablante para que su comunicación es adecuada y logre sus propósitos de comunicación sea adecuada y logre sus propósitos de comunicación como explicar, especular, rechazar, retractarse, negar.	Reglas normativas de la cultura (contexto). Grado de relación entre los interlocutores del acto comunicativo (distancia social). Conocimiento del tiempo y duración de las intervenciones. Lugar en que se produce el acto comunicativo.
<b>Competencia psicolingüística</b>	Búsqueda de información objetiva para el desarrollo del proceso de comunicación. Empatía.	Saber (conocimientos), saber hacer (habilidades) y el saber ser (actitudes y valores). Personalidad, socio cognición, condicionamiento afectivo.

Fuente: Cantú, Flores y Roque (2015).

Para Martínez Torres (2012:46), la competencia comunicativa vista desde la sociolingüística, trata sobre la adaptación del interlocutor y el contexto comunicativo (atribuciones del emisor del mensaje); mientras que la referencial enfatiza la eficacia comunicativa como la capacidad de codificar/descodificar información sobre un referente y distinguirlo de otros no referentes (acciones propias del receptor del mensaje). Para el discurso es la habilidad para controlarla respuesta del otro, el aspecto persuasivo de la comunicación.

La capacidad de comprender, interpretar y elaborar contenidos comunicativos, para la interpretación del mundo, la expresión de la subjetividad, interactuar con otras personas y el ejercicio de la ciudadanía misma, implica la comprensión de las diferencias, las semejanzas entre el habla, la escritura y el papel mediador de la lectura, el lenguaje verbal y el no verbal, la diversidad lingüística, la gestualidad, la emocionalidad y ejercicio de todas las experiencias sensoriales desarrolladas en la interacción social globalizada, de la cual se forma parte.

La competencia comunicativa es crucial para el desarrollo del pensamiento crítico, permitiendo a todas las personas analizar, evaluar e interpretar información. Este proceso incluye la metacognición y la autorregulación, esenciales en la educación formal, destacándose la competencia de la escucha activa, el lenguaje verbal y no verbal, la resolución de conflictos, la negociación, leer, escribir, respetar las opiniones, y la capacidad de persuasión.

Martínez Torres (op.cit.) señala que adquirir la competencia comunicativa es un largo proceso que dura toda la infancia, e incluso, entre adultos no siempre se demuestra esta competencia, ciertas situaciones y variables personales pueden interferir dando lugar a fallos comunicativos y malentendidos, por lo cual, la comunicación queda inmersa en un complejo entramado de habilidades cognoscitivas, lingüísticas, culturales y sociales, interviniendo así, múltiples factores para determinar la competencia comunicativa.

La competencia comunicativa, se deben trabajar en la educación formal, desde sus inicios, en las etapas tempranas de la socialización humana. En la educación superior, como etapa final del aprendizaje, se debe concretar el desarrollo y apropiación de la misma. De tal manera, que es esta, la última etapa educativa formal, donde se puede incidir en aquellos aspectos comunicativos propios e individuales de cada uno de los estudiantes. La competencia verbal básica debe considerarse, desde la didáctica, como macrocompetencias, para alcanzarlas deben secuenciarse como microcompetencias jerarquizadas y formalmente estructuradas, de lo general a lo particular y de lo simple a lo complejo.

La comunicación familiar tiende a quedar en un segundo plano, por lo que es importante que los centros educativos se encarguen de determinar las carencias comunicativas que pueden tener los estudiantes, para perfeccionar y suplirlas con elementos formales comunicativos y cognitivos. Por otro lado, a diferencia de la secundaria, los estudiantes tienden a tener un mayor interés por

desarrollar, experimentar e identificar su capacidad comunicativa personal en las relaciones con otras personas, lo que amerita precisar y evaluar, el grado o nivel de asertividad en dichas habilidades ya adquiridas, que forman parte de la personalidad.

La competencia psicolingüística Tobón (2005) hacen referencia a factores de la personalidad, la socio cognición 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 se da información y comunicación, también se intercambian significados, vinculados con la personalidad del hablante, la socio cognición, y el condicionamiento efectivo. En esta competencia están presente los tres elementos esenciales que son el saber (conocimientos), saber hacer (habilidades) y el saber ser (actitudes y valores).

La competencia pragmática se centra en entender los enunciados verbales no como oraciones aisladas sino como representaciones específicas que incluye los aspectos de habla, la implicatura y la presuposición. La competencia es mucho más que el dominio del código, incorporando la capacidad del individuo para lograr sus objetivos, por lo cual usa la lengua como instrumento de acuerdo a la cultura, a los sistemas de valores y a las expectativas contextuales de los participantes de la comunicación.

La competencia lingüística está en correspondencia directa con el hablante, lo que implica la necesidad de un enfoque social. Por tal razón, el determinar lo que es aceptable o correcto en una construcción gramatical, está supeditado a esos aspectos sociales y contextuales en donde se encuentra el emisor.

En el nivel de educación superior, potenciar el trabajo en equipo, es uno de los métodos más eficaces para impulsar destrezas comunicativas de una persona en forma natural. Por otro lado, también ayuda a favorecer la participación e intervención de los estudiantes durante la clase. Incitar al debate, provocando la defensa de sus puntos de vista en concreto y contraponiéndolos entre las demás posiciones entre varios alumnos, contribuye a la formación crítica de la comunicación asertiva del individuo.

El desarrollo y buena aplicación de las capacidades comunicativas deben estar relacionados con el enfoque comunicativo y textual, que comprende:

– La posición comunicativa:

Se trata de reconocer que, la función fundamental del lenguaje es establecer la comunicación, es intercambiar y compartir ideas, saberes, sentimientos y experiencias, en situaciones auténticas, de

esta forma, al leer un texto se busca satisfacer diversas necesidades como informarse, aprender, entretenerse, seguir instrucciones, entre otras. Igualmente, el escribir significa tener en claro a quién se escribe, para qué y sobre qué se escribe. En este enfoque, se enfatiza la importancia del hecho comunicativo en sí mismo, pero también se aborda la gramática: sintaxis y ortografía, con énfasis en estrategias de enseñanza y aprendizaje que favorecen el manejo y la aplicación reflexiva de esos aspectos y no en lo normativo, el uso práctico de establecer comunicación dentro de los actos comunicativos cotidianos.

– La posición textual:

Considera al texto como unidad lingüística de comunicación y que el lenguaje escrito está constituido por diversos tipos de texto que responden a distintas situaciones de comunicación; trabajando aspectos gramaticales, de ortografía, coherencia, cohesión, concordancia, adecuación, entre otros, no de manera aislada, sino, asumiendo las mismas dimensiones de uso que otorga la vida cotidiana a la lectura y escritura.

Es necesario saber que existen diversas tipologías textuales en relación a las funciones del lenguaje, la composición y finalidad o uso de los textos.

En el año 2023, el Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes PISA, (Programme for International Student Assessment, en inglés) propuso una clasificación textual importante en educación, cuidando lo complejo y diverso de las estructuras que se plantean actualmente con el uso de signos y la intencionalidad comunicativa.

Se describe una tipología que busca cubrir los distintos tipos de textos a los que están expuestos los estudiantes en educación, tanto en el aula como en su roce social. En tal sentido, los clasifica en textos continuos, organizados en oraciones y párrafos, escritos en prosa y también en verso, que a su vez se clasifican en textos narrativos, expositivos, argumentativos, entre otros; y en textos discontinuos con organizaciones diferentes como listas, formularios, gráficos o diagramas.

Trabaja la competencia en comunicación textual de manera integral, bajo el enfoque comunicativo textual, donde destaca que dicha clasificación textual se complementa con la finalidad del texto, es decir, con sus usos. En tal sentido, PISA señala cuatro usos: El personal como novelas, cartas; el público compuesto por documentos oficiales, informes; el ocupacional para manual de instrucciones y formularios; y el educativo como libros de texto, ejercicios, entre otros.

A continuación, se mencionan los componentes del enfoque comunicativo textual:



a) *El estudiante: En el enfoque comunicativo textual, el estudiante es el centro de la enseñanza–aprendizaje, los procesos pedagógicos y las actividades académicas se centran en él.*

b) *El profesor: Cumple una función de guía, de consejero, de facilitador en el desarrollo de sus temas de enseñanza. Hay mayor interacción entre maestro y estudiante; incluso puede participar en la construcción de su propio aprendizaje. Ya no es el profesor tradicional, que hacía que el estudiante cumpla un rol meramente pasivo en su aprendizaje.*

c) *Los materiales educativos: Son usados para facilitar los aprendizajes y deben ser usados en el contexto adecuado. Los materiales deberán motivar a que el alumnado desarrolle la competencia comunicativa.*

d) *Las actividades educativas: Con la perspectiva de este enfoque son múltiples y pueden ser creadas mediante acuerdos entre el profesor y el estudiante.*

e) *La evaluación: Cada evaluación es distinta, ya que de lo que se trata es de evaluar la competencia más que las destrezas. Los errores cometidos por el estudiante, deberán servir para motivar, más que para desaprobarlo.*

*En resumen, se tiene que los aportes sobre el enfoque comunicativo textual, son de gran importancia, ya que, permiten que en el estudiante desarrolle una mayor dinámica de interacción comunicativa con el profesor y sus compañeros de aula, así mismo, contribuye al componente emocional, la creatividad, la visión y la capacidad de lectoescritura. Este enfoque desarrolla la competencia comunicativa asertiva de gran utilidad para el desenvolvimiento del estudiante en todas las áreas de su vida.*

#### 4. CONCLUSIONES

*En un mundo globalizado, comunicarse de manera interpersonal y asertiva no sólo facilitará la transmisión de la información, la creación y la transferencia de conocimientos sino también que contribuirá a que el individuo en sociedad, pueda comunicarse estableciendo objetivos claros y precisos, manteniendo un espíritu crítico, que conlleven a la negociación, para el mantenimiento de la armonía en las organizaciones y la paz entre todas las personas y en general de las naciones.*

*La competencia comunicativa interpersonales en el nuevo paradigma de la globalización, requiere de profesionales capaces, que asuman el compromiso del desarrollo nacional y mundial, lo cual hace necesario la incorporación de las familias y de los sistemas educativos, con énfasis en la educación superior, en formar a los estudiantes en esta fundamental competencia básica y transversal a través del currículo.*

*Se hace necesario considerarla asertividad como una habilidad o competencia social, como un componente de la competencia comunicativa, que debe inculcarse desde temprana edad en la educación formal de los individuos. Ser asertivo involucra un proceso metacognitivo, de saber escuchar y observar, para saber transmitir un mensaje, dependiendo de con quién o quienes se relaciona. La competencia comunicativa es vital desde la temprana edad de la niñez y deben irse desarrollando a medida que ese individuo comienza a insertarse en la sociedad, para fortalecerlas y potenciarlas durante la etapa de la educación superior, destacando la relación interdependiente entre individuo, sociedad, conocimiento y comunicación.*

*Los sistemas educativos deben crear e implementar estrategias novedosas que conduzcan a potenciar la competencia comunicativa asertiva según el grado o nivel escolar, ya que saber comunicarse de manera correcta y asertiva es necesario en cualquier momento de la vida del individuo y se pone de manifiesto en todas las áreas de la ciencia y del saber.*

*La comunicación asertividad conlleva a la apertura y a la creación de confianza, lo que coadyuva a la construcción de relaciones sólidas entre los individuos, dentro de la sociedad global. Además, es un instrumento de gran utilidad en la resolución efectiva de problemas en diferentes entornos, como el laboral, la comunidad, en las instituciones educativas, en fin, esta facilita identificar respuestas claras y soluciones viables, ya que se trabaja y abordan los problemas y situaciones en forma objetiva, eliminando ambigüedades y malos entendidos, promoviendo la participación bajo un enfoque colaborativo.*

#### 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguado Terrón, Juan Miguel (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y la Comunicación*. Universidad de Murcia. Departamento de Información y Documentación Facultad de Comunicación y Documentación. Fuente: [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)

CantúOrtiz, Ludivina; Flores Michel, Julieta y Roque Segovia, María del C. (2015). *Competencia Comunicativa: habilidades para la interacción del profesional del siglo XXI*. Universidad Autónoma de Nueva León. México.

Cordero Durán, Lisandra. (2018). "La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis". *Estudios del Desarrollo Social*. Vol. 6. No 3. pp. 2-14. Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=552359949013>.

Drucker, Peter F. (1993). *La Sociedad Poscapitalista*. Sudamericana. Buenos Aires.

Gómez, Fedor Simón José. (2016). "La Comunicación". *Revista Salus*. Vol. 20. No. 3. pp. 5-6.

Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>.

Gómez G., Juan Carlos; López J., Daniel y Velásquez O., César Mauricio. (2006). "La naturaleza de la comunicación: un aporte a su discusión conceptual". *Revista Palabra Clave*. Vol. 9, No. 1. pp. 143-167. Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/649/64990107.pdf>.

Malicot, Roger. (2005). *La comunicación oral*. Pearson. México.

Martínez Torres, Mercé (2012). *Psicología de la Comunicación*. Universitat de Barcelona. Departament de Psicologia Bàsica.

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2023). *Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes PISA*. Fuente: <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/inee/evaluaciones-internacionales/pisa.html>

Paz, Jorge (2005). "La Globalización: Más que una amenaza es una oportunidad", *Revista EIA*, No. 3, pp. 21-34. Fuente: <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/n3/n3a03.pdf>.

Reyzabal, María Victoria. (2012). "Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa". REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. 10. No. 4. pp. 63-77. Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55124841006.pdf>.

Terroni, Nancy Nohemi. (2009). "La comunicación y la asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora". *PsicoUSF*. Vol.14. No.1. pp.35-46. Fuente: [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-82712009000100005](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712009000100005).

Tobón, Sergio (2005). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Ecoe Ediciones. Bogotá.

UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento. Informe Mundial de la UNESCO*. Ediciones UNESCO. Fuente: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>.