

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, UNA PRÁCTICA ACADÉMICA DESDE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

Ph, D. Jorge Arturo Salazar Manrique¹

Universidad Sergio Arboleda

Resumen

La competencia comunicativa es una capacidad clave en la labor profesional del estratega de la comunicación en las organizaciones modernas, quien requiere responder y resolver de forma eficiente a situaciones relacionadas con el manejo y relacionamiento de ésta con su entorno sociocultural.

Por eso, hoy la comunicación juega un papel vital en el escenario recurrente de las interacciones entre pares y particularmente en el mundo empresarial y la producción simbología de mensajes, en el cual se tejen distintas posibilidades de intercambio y reciprocidad en un trama inter, trans y multidisciplinar.

El espacio de actuación del profesional de la comunicación tiene relación con la comprensión del contexto, la asertividad y oportunidad en sus aportes, a partir del cuales demuestra el desarrolla competencias comunicativas, entre las cuales se destacan: Expresión y capacidad de interacción con otros; habilidad para comprender e intervenir en un contexto determinado, y conocimiento del lenguaje de las estructuras organizacionales modernas y de economía globalizada, por eso los profesionales en comunicación estratégica, gracias a estas competencias, están en disponibilidad de realizar acompañamiento y resolver niveles de interlocución que les permita, además de tener dominio de expresión en todas sus formas, ser interpretes de la realidad como actores comunicativos.

¹ Director Postgrados Comunicación

Palabras claves: Comunicación estratégica, competencias básicas, competencias comunicativas específicas-transversales, gestión de la comunicativa estratégica.

Abstract

STRATEGIC COMMUNICATION, AN ACADEMIC PRACTICE FROM COMMUNICATION COMPETENCES

The communicative competence is a key capacity in the professional work of the communicative strategist in the modern organizations, who requires to answer and solve in an efficient way situations related whit the management and relationship of this sociocultural environment.

For this reason, nowadays the communication plays an important roll in the recurrent stage of the interactions between equals and particularly in the business world and the message symbolism production, in which are woven in different possibilities of exchange and reciprocity in inter frame, trans and multidisciplinary.

The starring professional space of the communication have relation with context comprehension, assertiveness and opportunity in their contributions, from which shows the communication skills developed, among which are: Expression and ability to interact with others, ability to understand and intervene in a given context, and knowledge of language structures modern organizational and global economy, so the strategic communication professionals, thanks to these skills, are available to perform support and resolve levels of dialogue that allows them also to have control of expression in all its forms, to be interpreters of the communicative actors actually.

Keywords: strategic communication, basic competences, transversal specific communication competences, strategic communication management.

Introducción

La comunicación es un lugar de encuentros y por eso de significados, la entendemos apegada a procesos sociales en los cuales es evidente la sensibilidad de ésta a los ambientes en las cuales la complejidad de las relaciones la hace inter, trans y multidisciplinar.

El lugar de cruce de interacciones donde la comunicación juega un papel referencial en el escenario de las ciencias sociales y humanas, ilumina igualmente su trasegar.

Hoy el mundo académico y empresarial tiene sobre la mesa el tema recurrente de las competencias, y la comunicación a nuestro entender es un buen pretexto para analizarlas de tal forma que sean éstas, efectivamente capacidades propias y adquiridas a partir de saberes, que luego se traducen en actuaciones profesionales en contextos socioculturales con un ingrediente estratégico.

La esfera de lo público, donde la comunicación cumple un papel clave de relacionamiento con el entorno los contextos diversos, permite hacer una mirada sobre el quehacer del profesional de la comunicación, donde las competencias comunicativas específicas-transversales, como las hemos adoptado en este trabajo, adquieren sentido en el marco de la experiencia social y especialmente de las intenciones.

Hemos hecho un recorrido desde diferentes contextos en los cuales hallamos similitudes entre competencias aplicadas a la comunicación y estrategia, una revisión del concepto de de competencias desde la pragmática, y particularmente el principio cooperativo de inferencia, y nos acercamos a sentido de la competencias como estrategias, acudimos igualmente a describir un modelo de formación académica en comunicación estratégica el cual retoma muchos de estos conceptos llevándolos a la práctica.

Además el trabajo retoma y apropia parte de las propuestas de la Nueva Teoría Estratégica (NTE), en particular en el marco de la convocatoria del X Encuentro de FISEC sobre el 5 Cambio: De la economía a la comunicación, y en el cual hacemos referencia explícita a su aplicabilidad en el marco de la formación académica por competencias.

Contexto de similitudes

En términos de formación hay que decir que la comunicación no dejar ser un escenario propicio para encontrar cercanías con distintas disciplinas, y porqué nó, una identidad conceptual con fronteras en los cuales trabajamos de forma cercana.

La comunicación es estratégica por su naturaleza, y ser estratégica representa un compromiso mayor de cara a las responsabilidades que le corresponden al profesional de la comunicación en el trasegar actual, *competitivo y por eso con pensamiento globalizado*, hablamos de una comunicación transversal, esencialmente simbólica y contundente al momento de ser la vinculación de experiencias sociales, decisiones interrelacionadas con los ámbitos de la gestión y las relaciones con el entorno y los públicos.(Stakeholders)

En los procesos sociales, donde el relacionamiento y las intersecciones, como lo propone Pérez y en el cual lo señala como una incidencia significativa, no deja de asombrar la forma como *la comunicación se hace estratégica*, más cuando la percibimos no solo como competencia lingüística, sino como una habilidad que en la cotidianidad interviene culturalmente con intenciones de intercambio y participación. Hoy esa competencia comunicativa tiene significación, en tanto está acompañada de códigos culturales por los nuevos lenguajes que proponen las tecnologías de la información y la comunicación.

Una perspectiva del concepto de estrategia apegado a estas tecnologías, a mi parecer hace que sea ésta más profesional, y esencialmente contemporánea en las actuales condiciones del mundo globalizado, donde las fronteras no son más que unos espacios relativos que simbolizan una forma más amplia de entender el universo y sus interrelaciones, incluso las propias estratégicas si las asumimos como formas armónicas entre los componentes políticos y económicos, son a nuestro entender dos espacios magníficos desde los cuales poder comprender la dinámica actual, en la cual la comunicación se hace estratégica, como facilitadora del intercambio de relaciones entre grupos sociales y naciones en el escenario de economías globalizadas e influyentes unas de otras.

Esta forma de comprender hoy la comunicación desde una perspectiva estratégica, plantea la necesidad de proponer una formación académica por competencias, asumiendo que estas mas allá de conocimientos y habilidades, y el componente de actuación del profesional apegado a los valores de ésta, es una forma de acercar el mundo de la academia con el mundo trabajo, *saber y saber hacer*.

El entrecruce de competencias en estos dos espacios, significa que hay relaciones de incidencia de uno sobre otro, conforme a su naturaleza, y por tanto hay un influencia recíproca que finalmente hace que las competencias deban desarrollarse sobre representaciones de enseñanza-aprendizaje que resuelvan el quehacer del profesional en ámbitos de actuación profesional, esto en términos de la formación en comunicación no deja de ser una adquisición de conocimientos para desarrollar habilidades ligadas a la experiencia social, y compartir significación, en palabras de Martin Barbero (2006).

Mencionar significados en este contexto de similitudes que estamos planteando sobre la formación en comunicación por competencias, *en vía a comprender ésta como estratégica*, no deja de ser una forma de entender sucesivamente las competencias desde las representaciones generales y específicas, una y otra

desde los ámbitos del mundo académico y el mundo laboral, porque adquieren sentido, siempre y cuando las competencias evidencien aprendizajes en contexto.

Si asumimos la enseñanza de forma distante a los aprendizajes, más como una enseñanza “depositaria”, o sea consignataria y una sola vía, sin que represente intercambio docente-discente, estamos de cara entonces a competencias que si bien acreditan una aptitud, no resuelven un quehacer en el contexto comunicativo.

Desde este contexto de similitudes creemos que hay aproximaciones entre comunicación y estrategia, y una formación por competencias explícitamente comunicativas, lo que estamos proponiendo es una capacidad comunicativa estratégica que se resuelva en el quehacer profesional en un ambiente de socialización y en un contexto cultural, y por eso la estrategia es un buen pretexto para darle al estratega de la comunicación una actuación profesional más allá de habilidades lingüísticas donde cumpla con un rol que le permita resolver en ambientes globales, situaciones significativas de relacionamiento, especialmente a partir de abordajes en esferas sociopolíticas, culturales y económicas.

Esto plantea una competencia comunicativa del profesional que le permite tener capacidad de gestión estratégica para comprender en contexto situaciones, poder articularlas, participar en la toma de decisiones y gestionar recursos para proponer soluciones desde la comunicación con una mirada prospectiva (Godet, 2001), y a la vez coherente que le permita al profesional certeza y credibilidad de cara a su competencia.

Por eso creemos importante hacer una mirada al concepto de competencia desde una perspectiva de comunicación que permita hallar la correlación, a nuestro entender cercana, con el sentido de estrategia a partir de la propuesta de la Nueva Teoría Estratégica (NTE), y sin lugar a duda representa una apuesta interesante en el marco del X Encuentro de FISEC, donde se propone que la comunicación sea la matriz social de la estrategia.

Hacia una concepción de competencias

El sentido de las competencias en el ámbito del mundo académico está ligado a la formación adecuada de los profesionales de cara a resolver la actuación profesional en el contexto del mundo laboral, mirada ésta que no deja ser incómoda si la miramos solo desde una perspectiva de aprender para actuar.

Las competencias están relacionadas a nuestro entender con un ámbito más complejo, y que proponen una lectura diferente porque hacen parte de un proceso social en donde enseñanza-aprendizaje supone un acercamiento entre el estudiante y el profesor, relación ésta en donde se evidencia el papel esencial que cumple el entorno donde se da y la intencionalidad de esa correspondencia.

En ese contexto una aproximación afortunada al concepto de competencia trasladado al ámbito de la comunicación nos parece que tiene relación con la capacidad lingüística que abarca conocimientos y sabe utilizarse conforme a necesidades y motivaciones (Dell Hymes, 1968) acerca de la competencia comunicativa dice es “la capacidad de interpretar y usar apropiadamente el significado social de las variedades lingüísticas, desde cualquier circunstancia”.

Otro aporte interesante en este propósito de hacer un acercamiento al concepto de competencia comunicativa lo plantea Michael Canale en un texto titulado "De la competencia comunicativa a la pedagogía del lenguaje comunicativo" en el cual propone la '*competencia*' como el conocimiento sobre el lenguaje y sobre las maneras de usarlo, y la '*actuación*' como la habilidad para llevar a la práctica esos conocimientos en la comunicación efectiva.

Hace referencia igualmente Canale a la competencia comunicativa retomando los subsistemas del conocimiento y habilidad en el uso del lenguaje: gramatical, discursivo y sociolingüístico, a nuestro entender, quizás el más importante porque se refiere a espacios y propósitos de interacción social, en tanto la competencia comunicativa está ligada como hemos venido sosteniendo a un principio del ejercicio desde la capacidad de manejar la lengua (hablante-oyente) permitiendo el diálogo, pero favoreciendo especialmente los escenarios de encuentro, concurrencia y representación, donde la competencia comunicativa cumple una función activa para actuar socioculturalmente.

El concepto de competencia desde la pragmática plantea a nuestro entender un aspecto esencial conforme al principio cooperativo de inferencia de Gumperz, como forma de presuponer aquello que nuestro interlocutor quiso decir en el intercambio hablante-oyente en un contexto delimitado, por eso desde una mirada de comunicación se trata de identificar e inferir el pensamiento del interlocutor, bien sea para anticiparse, complementar y llenar el vacío que dejó la comunicación de nuestro interlocutor.

Dicha inferencia plateada por Gumperz “como conjunto de procesos a través de los cuales los participantes en una conversación llegan a interpretar de una manera situada, contextualizada, las intenciones comunicativas de los otros participantes y, a partir de aquí, construyen sus respuestas”(1978)

Porque entender la competencia comunicativa retomando al mismo Gumperz, es reconocer los indicios que permiten reconocer los términos en los que el

interlocutor quiere orientar la interacción, intuir las intenciones y trayecto por donde quiere seguir y las metas a lograr.

Además el concepto de competencia desde la pragmática, tal y como hace referencia (Lomas,1997) al principio cooperativo planteado por Grice Paul como “intercambio conversacional similar a cualquier transacción contractual, en la que los participantes tienen un objetivo en común, sus actuaciones son mutuamente interdependientes ...”.

Según el propio Grice, el principio cooperativo regula todo acto comunicativo, y por eso entendemos que los aprendizajes referidos a competencias están dados en espacios de intercambio y convivencia entre hablante-oyente, y por eso las habilidades y destrezas comunicativas adquieren relevancia como tal, en una escenario de significación y entendimiento donde juegan papel preponderante las intenciones y suposiciones de las dos partes.

En el contexto cultural de la educación superior y las implicaciones que ésta trae en cuanto procesos de interrelación y construcción de sentido, las competencias que de allí resultan adquieran en términos de comunicación un valor a nuestro entender estratégico.

Si partimos de competencias básicas, a más de ser una pericia innata en ocasiones y adquirida en otras, supone actuaciones esenciales para resolver situaciones de la cotidianidad, sabemos también que las competencias básicas sirven de soporte a competencias específicas, relacionadas todas éstas de manera fundamental con el conocimiento y dominio del lenguaje.

Estas competencias básicas desde esa perspectiva con asiento en la habilidad para utilizar el lenguaje, están referidas a la capacidad de actuar con: interacción

expresiva y representativa; reciprocidad en la experiencia comunicativa; relación y empatía con los demás; aceptación de las diferencias, tolerancia y respeto; reconocimiento del contexto sociocultural donde actúa; práctica perceptiva y uso de recursos paralingüísticos, entre otras, pensados estas competencias en términos de desempeño, conforme a una propuesta del grupo de investigación de CEDAL en cuanto a las capacidades que conforman la competencia básica comunicativa, y que hacen mención a éstas en el contexto del desempeño del comunicador.

Sobre estas competencias básicas sabemos que se resuelven otras e incluso subcompetencias y microcompetencias, si se quiere denominadas específicas o mejor transversales, nos referimos desde estas competencias específicas-transversales a las competencias comunicativas de forma particular, asumimos que éstas involucren un pensamiento complejo desde diferentes conocimientos, y apuntan a un juicio que se traduce en usos aplicados con la prioridad a entender el contexto sociocultural donde actúa el profesional.

Las competencias transversales a través de las cuales se desarrollan de forma puntual las actuaciones del quehacer del profesional en relación con los grupos sociales, por un lado en el marco de sistemas organizacionales y por otro en espacios concretos del entorno aportando a situaciones con capacidad propositiva. Esos rasgos característicos de las competencias al ser dinámicos están igualmente en cambiando en un mercado globalizado como el actual, y por eso las competencias requieren también nuevos conocimientos, nuevas formas de ejercitarse, pero especialmente de articularse desde una perspectiva transdisciplinar.

Desde de esa mirada de conexiones, atajos y reconfiguraciones, las competencias transversales adquieren sentido como capacidades de reconocer y resolver de manera apropiada interacciones comunicativas con la disponibilidad de responder asertivamente a los desarrollos de la actividad relacional del mundo empresarial.

Estas competencias específicas-trasversales que son definidas luego de manera fáctica al ámbito del ejercicio profesional comprenden conocimientos que le permiten al profesional abordar desde referentes conceptuales la resolución de situaciones, junto a habilidades y destrezas prácticas que aporten de manera específica al desarrollo de actividades que permiten atinar respuestas a situaciones desde la capacidad de un aprendizaje aplicado.

Las competencias van acompañadas de actitudes que involucran valores y responsabilidades de la actuación profesional, desempeño éste ligado a la experiencia social, a las expectativas y necesidades del contexto, a las motivaciones y talante para aportar caminos de salida a situaciones presentadas.

Por eso si asumimos el reconocimiento de las competencias y su transversalidad teniendo como referencia el ejercicio profesional, asociado a actividades aplicadas en contextos, es posible que tanto habilidades, destrezas y actitudes resuelvan la aplicabilidad cierta del *saber para el saber hacer*.

En ese camino es importante señalar desde la realidad del ejercicio profesional donde actúa el comunicador estratégico, cómo a partir de distintas apreciaciones pueden entenderse las competencias en su dimensión pragmática como capacidades cualificadas imaginativas y visionaras a la vez, para resolver situaciones desde el *saber para llegar al saber hacer*, buscando de esa manera exponer algunas salidas nuevas a situaciones dadas, por eso quien logra combinar equitativamente estos dos componentes de las competencias, saber y quehacer, “posee competencia profesional ... dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”(Bunk, 1994).

Competencias comunicativas como estrategias

El profesional que apoya y resuelve aspectos de comunicación como *estratega*, no puede dejar de lado su papel de gestor y acompañante a la vez, quizás porque estos procesos tienen un significado relevante al momento de tomar decisiones dentro de una estructura, el papel competitivo del comunicador en una organización o situación no deja de estar en un lugar incómodo, cuando le corresponde por afinidad de sus competencias participar en escenarios donde las orientaciones que ofrece en esos ambientes, en ocasiones administrativos y de gestión, las cuales tienen correlación con el proceder de actividad estratégica que supone cambios y virajes en la estructura social y en ocasiones en el ambiente organizacional.

La propuesta de *estrategar* no deja de ser una buena oportunidad para matizar el concepto en el marco del sentido de las competencias, porque precisamente implica darle a la estrategia una mirada más allá de su aplicación inmediata, y si se quiere pragmática.

Estamos frente a conceptos, si bien no dejan de estar apegados al modelo del management, también es cierto toman distancia de éste buscando darle una ambientación desde distintas disciplinas y campos del saber, uno de estos la comunicación, porque más allá de las decisiones estratégicas la línea de investigación propuesta por FISEC indaga por un nuevo enfoque, que sin duda cuestiona el mismo transcurrir de la estrategia y su vigencia hoy. (2011)

Estamos, sin duda, ante una variedad de usos del término *estrategia*, el cual está siendo traído desde muchas disciplinas y múltiples acepciones y aplicaciones, y por eso esgrimido como parte de intereses distintos, pero todas aprovechadas con relativa eficiencia en términos de rutinas, en los cuales creemos se hace necesario volver sobre la eficiencia del concepto respecto a situaciones y problemas que resolver, en escenarios donde es importante reconocer que la congruencia que nos permite entender la comunicación desde una perspectiva estratégica sugiere

darle a la ésta el sentido complejo que imana y , pero a la vez de interacción de significados en el contexto de la comunicación.

La propuesta de acoger la estrategia desde esa mirada innovadora y activa al mismo tiempo en el ambiente de la comunicación, plantea que es posible asumirla no como algo artificioso traído de ambientes de la administración y pegarla de forma fragmentada a diferentes aplicaciones, sino acogerla como capacidad humana y por eso competencia en contextos sociales que tiene relación con actuaciones profesionales significativas.

Las competencias se hacen estratégicas si las asumimos en un contexto en el cual pasan a ser una capacidad de apropiación de conocimientos aplicados en contexto, entonces esta capacidad se hace estratégica, porque como se ha dicho, responde a condiciones en las cuales el profesional de la comunicación interactúa con otros, articulando y proponiendo, en medio de las diferencias buscando en esa encrucijada de posibilidades a través de un “acto comunicativo *como* proceso cooperativo de interpretación de intenciones”, (Rincón, 2009), que sin duda hace que las competencias sean estratégicas, no por sí solas, sino porque responden a *habilidades para anticipar y buscar salidas posibles a una situación en un tejido social*.

Las competencias estratégicas, como aquí lo proponemos, tienen su desarrollo como cualidades del ser humano en su relacionamiento con otros semejantes, esto permite hacer representaciones de la realidad conjunta y particularmente tener capacidad de compartir apreciaciones para referirlas luego en espacios en los cuales el profesional relaciona y explica sus apreciaciones en contexto.

Por eso esta aproximación a las competencias comunicativas a partir de habilidades y destrezas con pie en conocimientos específicos, y conectados con la actuación del profesional en contexto, permite que el comunicador estratégico tenga la capacidad para *reflexionar sobre un escenario a partir de un planteamiento de disquisiciones con una mirada prospectiva*, la cual le permite ver

los hechos en su desarrollo y entiende que es mejor hacer la lectura completa del acontecer, para ser más asertivo en sus valoraciones.

Esta es quizás es una de las características más relevantes del papel profesional del comunicador estratégico, a partir de la cual podemos estas competencias comunicativas permiten que actúe en forma significativa y a la vez directiva en un ambiente particular, bien sea en organizaciones o en espacios determinados del mundo sociocultural, político y económico, con profesionales de diferentes disciplinas, *integrando, vinculando y proponiendo nuevas formas de comunicar.*

La experiencia social como antecedente, es un marco predilecto en el cual el comunicador intuye y resuelve desde su capacidad estratégica, formas de explicar y abordar situaciones de diferente índole.

Esta capacidad del comunicador para relacionar su propia experiencia con el ambiente desde el cual puede aportar explicaciones sobre un fenómeno, le permite tener una participación solvente en el trabajo colaborativo de las organizaciones y especialmente en el ejercicio de la gestión estratégica, porque el comunicador dada su formación, es sensible a una actividad de relacionamiento e intercambio de experiencias con otros profesionales.

Hoy la comunicación estratégica permite entender mejor el papel del profesional, porque su rol está aparece más apegado a las decisiones directivas, su gestión profesional responde entonces a competencias menos instrumentales y más interactivas y propositivas. Esto plantea un rol profesional en el cual están de por medio actuaciones desde la práctica, imaginativas y explicativas a la vez, en las cuales la *competencia estratégica en términos de comunicación, adquiere mayor intencionalidad.*

En ese contexto la actividad profesional desde la cual el profesional ofrece sus aportes, hace que la competencia comunicativa adquiera relevancia por su incidencia en el contexto desde el cual *interpretan* lo que sucede. Por eso una

competencia pragmática (Rincón, 2009) como la habilidad para hacer un uso estratégico del lenguaje en un medio social determinado , a partir del lenguaje como saber, es donde el profesional entiende y explica en contexto una situación.

Esta competencia pragmática plantea en términos estratégicos nuevos escenarios desde los cuales poder reflexionar acerca de la apuesta por una comunicación, que si bien tiene una apreciación más significativa en términos de innovación del acontecer de los escenarios donde ejerce el profesional, también propone darle mayor peso a la complejidad de su actividad, asumiendo una práctica de comunicación decisiva al momento de integrar procesos.

La competencia comunicativa supone habilidades más allá de la mirada inmediatista de una situación, las cuales se relacionan con procesos de *interpretación, argumentación y persuasión* a la vez, capacidades estas en términos estratégicos que permiten ampliar la comprensión de una situación desde diversas apreciaciones, y una habilidad para mostrarla en forma convincente.

La capacidad en el manejo del habla en actos comunicativos, es una característica de la competencia comunicativa desde la perspectiva de la pragmática, la cual permite que éstas habilidades en contexto y por eso con significado se entiendan en el marco de la interacción, son relevantes porque hacen parte del accionar del estratega en su actividad profesional, a partir de la cuales están en capacidad de vincular y explicar situaciones culturales.

Ese desempeño profesional del comunicador a partir de competencias específicas- transversales tiene concordancia con el desarrollo de habilidades y destrezas que a más del relacionamiento efectivo y duradero con sus públicos, supone una alta sensibilidad al trabajo en equipo de forma colaborativa, lo cual le permite *capacidad estratégica para adaptarse y tomar decisiones* al devenir de los

acontecimientos y las circunstancias en las cuales debe *actuar con responsabilidad y discreción profesional*.

Entendemos que las competencias comunicativas se hacen estrategias en la actuación profesional del comunicador cuando responden su labor estratégica está articulada con dos elementos *creatividad e integralidad*, tareas estas que responden un proceso mediante el cual practica la función estratégica el profesional de la comunicación en su entorno, ejerciendo acciones en tres ejes: Observación y jerarquización; contrastación y resignificación.

Aquí adquiere fuerza la idea plateada por Pérez, en la cual propone caracterizar la comunicación estratégica lo cual indica que estas comunicaciones responden a nuevos paradigmas, a partir de ahí se propone una forma de pensar diferente, separando lo estratégico de lo coyuntural y fragmentado como se expuso antes creemos que desde esos los tres ejes mencionados se puede dar sentido a las competencias comunicativas con una mirada estratégica. (2011)

Una experiencia significativa, formación profesional por competencias / USA

Pero si creemos, así lo evidencian los resultados en las aulas de clase con profesionales de diferentes disciplinas que estudian *la comunicación como estrategia*, quienes encuentran en la propuesta académica una forma de apropiación de la noción estratégica desde una acepción amplia y a la vez asumida como parte de las competencias comunicativas, eso significa poderla ver desde una perspectiva inter, multi y transdisciplinar a la vez.

Estamos convencidos que si se logra relacionar el concepto estratégico con el ámbito cultural de las organizaciones y el sentido del relacionamiento desde el marco de los sistemas sociales, esencialmente por su valor comunicacional, será

cada vez más significativo trabajar una línea de investigación, tal y como la estamos proponiendo, donde *la comunicación se hace estratégica*, pero si además la asumimos desde el planteamiento de competencia como parte de la formación académica, tal y como lo hemos planteado, a través de la cual el especialista en comunicación estratégica estará en capacidad de proponer y desarrolla nuevos espacios de actuación, explorando alternativas, revisando modelos y proponiendo de manera imaginativa e innovadora acciones en las cuales, por ejemplo de manera prioritaria, *la función estratégica involucra el relacionamiento de las organizaciones con sus públicos y desde allí está en capacidad de proponer creativamente acciones con sus entornos*, ese rol del profesional es valioso porque plantea desde la vida social y cultural de las organizaciones una actividad transversal, que permite el fortalecimiento en la esfera de lo público.

Este valor en la actuación competitiva del comunicador estratégico, no deja de ser una conducta muy representativa y valorada por las organizaciones, pues se trata de una labor que representa aceptación en tanto recoge y valora distintas miradas de un mismo fenómeno dentro de un grupo de trabajo, muestra capacidad de recaudo y consenso de criterios, y es el resultado de un trabajo colaborativo, donde el comunicador juega un papel revelador con un rigor metodológico.

La apuesta por una formación académica en comunicación estratégica que actualmente desarrolla la Universidad Sergio Arboleda (2012), a más de proponer una capacitación en competencias en comunicación éstas resuelvan desde la actuación profesional actividades estratégicas, no solo en el ámbito empresarial y sino además en actividades en las cuales el comunicador como estratega, está en capacidad de articular y vincular en forma sistémica elementos, y proyectar nuevos caminos desde una perspectiva relacional.

Estas competencias comunicativas estratégicas expuestas por la Sergio Arboleda se centran en la planificación, el desarrollo y la capacidad de resolver situaciones en contexto, y desde la dirección de comunicaciones vincular la reputación, la imagen y el relacionamiento con los públicos, el manejo de crisis, la

responsabilidad social de las organizaciones con base en conocimientos aplicados en gestión, mercadeo y publicidad, finanzas y presupuestos, y habilidad en el manejo de las tecnologías multimedia.

Las competencias ubicadas en una propuesta para la formación académica, como lo hemos venido exponiendo, van en dos vías, una pensada desde reformulación conceptual para darle *sentido a la estrategia*, y otra como forma de apropiar el concepto de manera dinámica en una *configuración multidisciplinar a partir de la innovación*, lo que a nuestro entender permite hacerlo desde un nuevo conocimiento, y por eso relacionarlo con el 5to. Cambio propuesto por FISEC “De la Economía a la Comunicación”, porque sin duda representa cercanía con una visión de exploración, mercados y productividad, y esta perspectiva hace que las competencias dejen de estar pensadas simplemente como aspiraciones y pasen a estar en un espacio atractivo en términos del desarrollo del talento, en un ejercicio de construcción a partir del *saber y saber hacer* (Malo, 2010), dándole entonces a la enseñanza-aprendizaje en el marco de una formación académica, el compromiso de hacerlo a partir de competencias desarrolladas en contexto.

Esta propuesta de una formación académica por competencias en comunicación y desde una perspectiva estratégica, planteada a nuestro entender una la reflexión interesante, acerca de esa vinculación de la capacidad innovadora como parte de la actuación profesional, más allá de si la formación ofrece el desarrollo de esas habilidades y destrezas, el espacio de enseñanza-aprendizaje profesional es el pretexto desde el cual se puede plantear la vigencia de un modelo pedagógico y por eso metodológico de formación de la Educación Superior.

Como éste no es el marco en el cual podemos analizar dicha situación, sin embargo nos parece importante señalar, en aras de dar una luz al respecto, y en el propósito de proponer una formación pensada en aprendizajes por competencias como lo hemos venido planteado, el cual está alineado con una visión curricular, en la cual la integración de saberes no aparece separada del contexto en el cual se va desempeñar el profesional, mediante una decidida

vocación por el abordaje de los métodos de enseñanza a partir de situaciones problemáticas y de resolución, hablamos de una educación para la comprensión en contexto, por eso creemos que la formación en competencias comunicativas para el estratega, le permiten evidenciar una capacidad particular desde la cual puede actuar responsablemente el profesional de cara a una realidad plural, dinámica y especialmente donde perciba sus incidencias.

Este pretexto nos sirve para analizar tangencialmente la formación por competencias en relación con el currículo, escenario éste donde se cruza la realidad de la educación, y desde allí es de donde pretendemos proponer una forma expedita del sentido de la enseñanza-aprendizaje, para que desde un abordaje efectivamente conceptual puedan articularse los saberes, las prácticas pedagógicas y el ejercicio profesional, de tal forma que el currículo como espacio de intenciones, sea esencialmente el lugar donde se interrelacionan las aspiraciones de entrada de los estudiantes y las aptitudes aprehendidas, a partir de las cuales está en capacidad de responder a la vida profesional.

Pero además entendemos que los programas académicos de comunicación a nivel de postgrados en América Latina, tal y como lo precisa el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina (IESALC) a partir de diagnósticos sobre el estado de los procesos de formación postgradual en el continente, plantea que la Educación Superior dista mucho de los estándares internacionales en cuanto al uso de tecnologías.

En esa misma línea se propone la apropiación de las herramientas tecnológicas en los currículos, incrementando la oferta en los estudios de Educación Superior con base en desarrollos de prácticas de interactividad y actividad transaccional, evitando así la fragmentación teórico-práctica de las actividades metodológicas y la práctica profesional esperada.(Villalobos, 2001)

Los sistemas de acreditación de la calidad de la mano de políticas públicas de educación en diferentes países de la región, igualmente indican que dentro de las

condiciones para evaluar la pertinencia y calidad de los programas deben incluir aplicaciones con la intermediación de tecnologías de la información y la comunicación, de forma especial cuando estos procesos tienen impacto en la institucionalización de la formación en postgrados, ahí entendemos que la formación por competencias adquiere especial relevancia cuando la comunicación se hace estratégica, no por sí sola, sino como el resultado de un planteamiento de integralidad y articulación.

También los avances y pesquisas en investigación, pensada en torno a situaciones problemáticas, hacen parte del planteamiento de éste elemento constituyente de la formación cuando tratamos el tema de las competencias en contexto, ya que la voluntad de las instituciones de Educación Superior en la inversión que hacen en la llamada masa crítica, es un factor diferenciador en el contexto de la oferta académica de la región.

La pertinencia de los programas de formación en comunicación tiene relevancia, nos parece siempre y cuando esté de por medio una investigación sustentada a partir de proyectos y actividades académicas, pensadas éstas desde el ejercicio profesional y que responda a la apropiación del conocimiento aplicado, actual y congruente, esta apuesta vinculante que haga la Educación Superior por la formación en investigación, permite se integre de manera armónica la indagación, la práctica de cultural y la reflexión, tres actividades que son claves en el sentido que hemos querido plantear las competencias en el ambiente de la formación en comunicación estratégica.

La noción de competencia planteada por Chomsky desde la cual el individuo conoce y apropia el lenguaje como una forma de relacionarse con el mundo, también plantea una competencia de “uso real de la lengua en la cotidianidad”.

Esa concepción de competencia no podrá estar por fuera de una representación de contexto, porque se refiere a una capacidad para desarrollar actividades que resuelvan unos comportamientos esperados desde expectativas de actuación

profesional y unos estándares conforme a conocimientos adquiridos. En educación se hace referencia al desarrollo de habilidades generales que responden a competencias genéricas y otras específicas, estas últimas referidas a desempeños cualificables, donde lo que se busca es evidenciar revelaciones desde el ejercicio profesional.

La competencia comunicativa desde la perspectiva pragmática como se dijo antes, permite identificar habilidades y destrezas a partir de las cuales se entiende la comprensión y aplicación del lenguaje como forma intercambio, en un primer momento como competencia genérica y posteriormente como una competencia específica en comunicación, por su aplicación a situaciones en contexto y que resuelven habilidades extralingüísticas en cuanto interrelaciones sociales en el marco de la cultura

La pragmática igualmente permite que la interpretación como competencia específica en comunicación, permita comprender una situación en su complejidad, y esa experiencia luego el profesional la pueda manifestar a través de apreciaciones en ambientes cambiantes y a la vez articulados, y por eso hay que comprenderla como expresión de hechos dinámicos en los cuales se dan las relaciones sociales que guardan relación significativa en las apreciaciones del antes, el ahora y el después.

La *interpretación* como competencia comunicativa estratégica, es parte del ejercicio desde el cual se hace una lectura de reconfiguración de lo sucedido para darle una transcripción y a la vez articulación a un hecho, en el cual el profesional de la comunicación aporta significativamente apreciaciones, pues está en capacidad de entender y facilitar la comprensión desde una situación de comunicación, y en ésta recoge distintas lecturas de un acontecer y hace su propia reconstrucción.

Carlos Lomas en el trabajo *Ciencias del Lenguaje, Competencia Comunicativa y Enseñanza de la Lengua*, se refiere a la competencia comunicativa haciendo referencia al uso de la capacidad del lenguaje y los actos de habla como intercambios comunicativos y contribuciones a la creación de sentido, sentido éste al cual nos hemos referido cuando proponemos la competencia por su intencionalidad comunicativa desde la pragmática, porque a través de ésta es posible el espacio de interacción de quienes participan en el diálogo cultural.

Desde la pragmática las competencias expresadas en conocimientos, habilidades y destrezas, y articuladas con los desempeños profesionales, planea competencias comunicativas como capacidades para interpretar y producir mensajes en contextos asociadas al lenguaje, y asumiendo especialmente actuaciones y valores profesionales.

La competencia lingüística en el contexto del ejercicio profesional de la comunicación de manera específica, admite la puesta en escena del quehacer relacionándolo con la particularidad de una comunidad, por eso asume desde el conocimiento y uso del lenguaje la capacidad entender situaciones y dar razón de éstas, por eso conforme a lo expuesto es una competencia de tipo estratégico, porque utiliza el lenguaje con la *intención* de vincularse con la comunidad, y quizás lo más revelador recoge experiencias propias de la misma comunidad para proponerlas en un escenario próximo.

En suma la formación por competencias y desde la perspectiva de la comunicación hace que estas puedan plantearse en cuatro perspectivas que son estratégicas a la vez, si las asumimos como acciones que buscan tienen una intención y vincula a la vez las partes de un proceso, son competencias que se conectan a un propósito de actuación de comunicación y permiten que ésta sea el parentesco que les da sentido en una organización o en un escenario cultural determinado en donde actúa el profesional en comunicación estratégica.

Estas competencias comunicativas de uso estratégico, desde la perspectiva sistémica y significativa que hemos planteado, responden igualmente a nuevos paradigmas en cuanto a la formación en comunicación con énfasis en el papel fundamental que cumple el profesional que dirige las comunicaciones en un rol propositivo.

A partir de allí pensamos que las competencias comunicativas desde la pragmática adquieren el componente estratégico, cuando en el escenario de las organizaciones o en un rol en la práctica profesional quien dirige las comunicaciones está en capacidad de *adaptar a propuestas a partir de la incertidumbre y las circunstancias, proponer creativamente transformaciones sin quedarse en paradigmas, es imaginativo e incluyente, tiene visión prospectiva, capacidad de interpretar situaciones y traducirlas en acciones que permitan la transformación, y esencialmente a nuestro entender una habilidad sutil para anticipar y poder leer los acontecimientos y avanzar en respuestas que muestre nuevas rutas.*

La idea de hacer una aproximación desde de competencias específicas en comunicación para comprender el sentido de la estrategia no es casual, y asumimos que ésta pasa por una concepción aportes y especialmente lecturas plurales a partir de otras disciplinas y de quehaceres profesionales donde igualmente hay aportes diversos.

El estrategia con visión desde la comunicación, a nuestro entender, tiene una dos condiciones esenciales al momento de actuar profesionalmente: *apertura* para observar y leer sin ofuscaciones abiertamente una situación en su contexto, y esencialmente *anticipación* para estar delante de lo que sucede, capacidad humana ésta que se hace más fina en comunicación como precocidad, y permite al estrategia a nuestra manera de ver, quizás desarrollar una de las habilidades más ventajosas del profesional cuando le corresponde aportar desde la comunicación al momento de caracterizar y explicar una situación en sus antecedentes y consecuencias previsibles de manera integral retomando miradas distintas.

Esta competencia comunicativa a la que nos hemos referido es posible si se logra hacer con asertividad, una condición determinante a partir de la cual los aportes del profesional a una situación pueden alcanzarse con juicio y discreción, ésta entendida como cautela en el comportamiento frente a las vicisitudes de los acontecimientos y las exigencias de la práctica profesional, dice Fariña en ese sentido que la actitud asertiva es parte de un comportamiento que se aprende y hay que aplicarlo con conciencia, ya que es una capacidad de comprensión frente a temas, acontecimientos e ideas. (2011).

Aclimatar y asociar la comunicación estratégica con competencias comunicativas

El tema de *las competencias en comunicación* además de habilidades y destrezas calificables, permite especificar aprendizajes del profesional de cara a su

desempeño competitivo, especialmente en cuanto a su relacionamiento y liderazgo.

Pero si estas competencias además representan un comportamiento del profesional atendiendo las exigencias del desempeño, también es cierto que debe dársele un significado al saber aplicado en contexto.

No hay duda que la base para comprender la estrategia como *competencia de comunicación* debe hacerse con referencia a un *pensamiento estratégico transversal*, por ser ésta una capacidad del estratega donde desarrolla procesos de recocimiento, construcción y apropiación del entorno para dar razón de los significados en contexto, esto efectivamente hace que sea una competencia de comunicación, en tanto lo que se busca es identificar actuaciones en procesos estratégicos en un mundo empresarial globalizado e interdependiente.

Pero también entendemos que las competencias comunicativas hacen referencia a procesos de anticipación, reconocimiento y valoración, en los cuales puede intervenir un profesional ante situaciones en las cuales es importante adoptar una estrategia que permita exponer una explicación ante un hecho que se presente, por tanto hablamos de una capacidad de comunicación para describir y argumentar de forma explícita una situación, donde especialmente el valor de la intervención del profesional de la comunicación como estratega está dada en evidenciar, organizar, relacionar y lo más importante interpretar una situación de cara a proponer una lectura de contexto de una buena parte de los hechos.

Este valor en la actuación competitiva del comunicador estratega no deja de ser una conducta muy representativa y valorada por las organizaciones, pues se trata de una labor que representa aceptación en tanto recoge y valora distintas miradas de un mismo fenómeno dentro de un grupo de trabajo, muestra capacidad de recaudo y consenso de criterios, y es el resultado de un trabajo colaborativo, donde el comunicador juega un papel revelador con un rigor metodológico.

Para este momento validar las estrategias de comunicación no pasa desapercibido y está cerca, más de las metodologías y no de procesos funcionales, a través de los cuales el estratega que apoya la gestión de comunicación está presto a participar con una visión armónica y colaborativa, esto significa una capacidad de proyectar y acumular las experiencias del equipo de trabajo en términos de un logro, que permita resolver en forma acumulativa los conocimientos y experiencias de cada una de las áreas funcionales de la organización, y a la vez con una mirada prospectiva que permita validar en conjunto las respuestas con una visión de conjunto.

La competencia comunicativa, sin duda, representa una participación activa del profesional con énfasis en habilidades de convocatoria, articulación y relacionamiento de los equipos de trabajo, además de aportar conocimientos específicos que permitan que la comunicación tenga posibilidad de hacer una realidad la responsabilidad de los intereses corporativos.

No todos los conceptos y aplicaciones de competencias cuando nos referimos a modos de comunicación guardan relación con una perspectiva de competencias desde esquemas conceptuales de aprendizaje, hoy esa perspectiva está relacionada con tendencias mundiales en las cuales está de por medio: productividad, entornos y mercados laborales, estructuras productivas, innovación, unidades empresariales, finanzas y presupuestos, expansión y posicionamiento de marca, renovación y competitividad, internacionalización del trabajo y en general gestión globalizada, entre otras.

Por eso la formación académica, donde se incluya una mirada desde la línea por competencias, no deja de ser una evidencia de abordar la enseñanza aprendizaje, desde una esquina que seguramente evidencia más unos objetivos en los cuales la cultura del quehacer *in situ* trae resultados aplicados, que después pueden contrastarse con la realidad del trabajo, y esa puesta en evidencia trae consigo un saber aplicado.

Por eso entendemos las competencias en esa dimensión de formación en comunicación estratégica, tal y como lo ha venido proponiendo desde su Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la Universidad Sergio Arboleda, que los conocimientos, habilidades y destrezas, y especialmente los valores propios de la profesión, conforme a los principios misionales de la Universidad, significa reconocer *aprendizajes específicos de la profesión en contexto*, y eso marca la diferencia, si lo que se busca es un saber y a la vez una instrucción tejida sobre unas condiciones reales de actuación profesional.

La educación superior de nivel postgradual/especialización requiere de una formación por competencias donde se mezclen conocimientos y habilidades en un propósito de orden claro que represente una combinación compensada y a la vez alineada con objetivos de formación que resuelvan capacidades, y a la vez éstas correspondan a unos aprendizajes, que si bien atañen a las prácticas profesionales, también relacionan cualificaciones y proceden del quehacer profesional, son también evidencias encajonadas en el mundo del saber.

Las competencias comunicativas genéricas algunas, otras específicas por las particularidades que supone la actuación del profesional en el mundo empresarial moderno, hace que sea fundamental identificarlas desde sus evidencias y luego en las demostraciones. Así lo muestra un estudio acerca de las competencias comunicativas en estudiantes de comunicación a nivel de pregrado, donde las evidencias de estas responden a las expectativas que tiene el mundo del trabajo y sobre las cuales se mide la competitividad del profesional en los espacios del ejercicio profesional. (Cáceres, 2005)

Conclusiones

Entendemos y proponemos las competencias comunicativas desde una visión estratégica, porque resuelven en medio de la dinámica del mundo globalizado las urgencias que produce la incertidumbre y la ausencia de diálogo entre las partes de un sistema empresarial competitivo.

La actuación directiva del profesional de la comunicación como articulador, permite que su capacidad sea relevante, en tanto como ser relacional, sensible y asertivo con los públicos de su entorno.

La incertidumbre y fragmentación en el contexto en el cual ejerce el profesional de la comunicación, se convierten en motivos para proponer de forma imaginativa transformaciones, partiendo de la interrelación como espacio para la prospectiva.

En ese contexto proponemos señalar las competencias específicas-transversales en comunicación, a partir de un ejercicio profesional especialmente asertivo e imaginativo, y pensado en el desarrollo de tres capacidades, así:

- 1.- Capacidad para anticipar, reconocer, articular y proponer con una mirada integral.
- 2.- Capacidad para actuar en contexto de manera relacional y proactiva, y
- 3.- Capacidad para el intercambio comunicativo desde las significaciones.

La coincidencia del X Encuentro de FISEC bajo la premisa “ 2012: El año en que la Comunicación se rebautizó de Estratégica” en el marco de los trabajos de indagación de la Nueva Teoría Estratégica (NTE), y la convocatoria en torno al 5to cambio: De la economía a la Comunicación, resulta interesante porque que es precisamente en el ámbito de la comunicación como espacio inter, multi y transdisciplinar donde se gestiona la economía del mundo globalizado, es allí donde adquiere a nuestro entender relevancia la comunicación como competencia transversal.

Entendemos por eso el papel actual de la comunicación como estrategia en el mundo globalizado, mercados competitivos, economías fuertes con maniobra y otras apegadas a modelos desarticulados, intercambios y negocios empobrecidos.

La estrategia al ser integradora y propositiva, puede incidir en el mundo de las relaciones con una visión corporativa.

Por último, respecto a la experiencia de la formación académica por competencias creemos que esta es una tarea de construcción conjunta entre la academia y el mundo del trabajo, y debe hacerse desde espacios concertados para avanzar en la consolidación de un modelo.

Referencias

- Bunk, G. P. (1994). *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA*, Alemania: Revista Europea. Formación Profesional.
- Cáceres, L. y otros. (2005). *La competencia comunicativa desde la pragmática. Tesis de grado*, Bogotá, Colombia: Universidad de La Salle.
- Canale, M. y Swan, M. (1996). *De la competencia comunicativa a la pedagogía del lenguaje comunicativo*. En: Revista Signos. Longinan, Londres, UR: Teoría y práctica de la educación. No.17.
- Castellanos, C.A. La competencia comunicativa.< on line>. Consultado el 10 de junio de 2012. Disponible en <http://docencia.udea.edu.co/comunicaciones/bajopalabra/capitulos/Unidad11CompetenciaComunicativa.PDF>
- Daza, G. y otros. (2000). *Competencias Comunicativas. Escenarios de la Comunicación*. Bogotá, Colombia: Cedal Comunicación Educativa.
- Fariña, A. (2011). Competencia comunicativa. < on line>. Consultado el 16 de junio de 2012. Disponible en <http://alejandrofariña.com/competencias-de-comunicacion/>
- Fisec. (2012). *Líneas de investigación: La Nueva Teoría Estratégica.<on line>*. Consultado el 4 junio de 2012. Disponible en http://www.tendencias21.net/estrategar/Lineas-de-Investigacion_a221.html
- Godet, M. (2001). *La prospectiva una indisciplina intelectual*.
- Grice, H. P. (1978) *Logic and conversation*, citado por Lomas.

- Gumperz, J.J.(1978). *Dialect and conversational inference in urban communication*, citado por Lomas.
- Hymes, D. (1996). *Acerca de la competencia comunicativa*. En: Forma y función No. 9. Departamento de Lingüística. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Lomas, C. y otros. (1997). *Ciencias del lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*. Barcelona, España: Paidós.
- Maldonado, M.A. (2006). *Las competencias, una opción de vida*. Bogotá, Colombia: Ecoe,
- Malo Alvarez, S. (2010). *Conceptos sobre formación por competencias: origen, definiciones, tipos, procesos de aprendizaje, implicaciones curriculares de la formación por competencias en la educación superior*. En Foro Internacional “Debate sobre la formación de competencias en la educación superior”. Bogotá, Colombia: ASCUN.
- Martin Barbero, J. (2006). *La educación desde la comunicación*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Ministerio de Educación Nacional. (2012): Colombia aprende. <on line>. Consultado el 23 de junio de 2012 <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article213120.html?cx=004578948039965963489%3Atvyxy52x0lq&cof=FORID%3A11&ie=UTF-8&sa.x=0&sa.y=0&sa=Buscar&q=estandares> consultado el 23 de junio de 2012.
- Pérez, R.A. (2011). 2011: El año en el que la comunicación se volvió estratégica. <on line>. Consultado el 4 de mayo de 2012. Disponible en http://www.tendencias21.net/estrategar/docs/revista_dircom_93_issn_1853_0079_rafael_alberto_perez.pdf
- Pérez, R.A. (2007). *Proyecto de investigación “Estrategar”, el proceso humano de toma de decisiones estratégicas, hacia un modelo descriptivo*. Madrid, España: FISEC.
- Pérez, R.A. (2012). *Pensar la estrategia*. (1ra.edición). Buenos Aires, Argentina: La Crujía.

Pérez, R.A. Massoni, S. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia*.(1ra.edición) Barcelona, España: Ariel.

Universidad Sergio Arboleda. (2012). Especialización en Comunicación Estratégica.<on line>. Consultado el 16 de junio de 2012. Disponible en http://www.usergioarboleda.edu.co/postgrados/especializacion_comunicacion_estrategica.htm

Villalobos, F. (2001). *El saber tecnológico y la enseñanza de la comunicación social: un modelo por armar*. En Revista Diálogos de la comunicación, No.62, Lima, Perú