

## Desarrollo de la habilidad escuchar: un reto para los docentes de la Educación Superior

### Listening skills development: a challenge for Higher Education teachers

Alisvech Aguila Carralero<sup>1</sup> ([alisvech.aguila@reduc.edu.cu](mailto:alisvech.aguila@reduc.edu.cu)) (<https://orcid.org/0000-0003-2291-1641>)

Darennys Linares Izaguirre<sup>2</sup> ([darennys.linares@reduc.edu.cu](mailto:darennys.linares@reduc.edu.cu)) (<https://orcid.org/0000-0002-7077-2597>)

### Resumen

El contexto social contemporáneo impone a las instituciones universitarias mayores exigencias en el orden formativo, de manera que sus docentes y alumnos sean capaces de adaptarse y resolver de forma creativa los problemas emanados del ejercicio de la profesión. En este escenario, la comunicación interpersonal constituye uno de los soportes fundamentales para el logro de tal fin. Por ende, las problemáticas que en ella se manifiestan pueden provocar un impacto formativo no siempre positivo. En esta dirección, el presente artículo tiene como objetivo fundamentar la importancia del desarrollo de la habilidad *escuchar* de los docentes de la Educación Superior, como vía esencial para perfeccionar el desempeño profesional. Se emplearon fundamentalmente métodos del nivel teórico, dentro de los cuales se destacan el histórico-lógico, análisis y síntesis e inducción-deducción; del nivel empírico se empleó el análisis documental sobre la base legal que soporta las funciones de los docentes y la superación permanente en el nivel superior. El tema se considera novedoso e impacta positivamente la educación de posgrado de los docentes de la Educación Superior.

**Palabras claves:** docentes, proceso de formación continua, habilidad *escuchar*.

### Abstract

The contemporary social context imposes greater demands on university institutions in terms of training, so that their teachers and students are able to adapt and creatively solve the problems arising from the exercise of the profession. In this scenario, interpersonal communication constitutes one of the fundamental supports for the achievement of this end. Therefore, the problems that are manifested in it can cause a formative impact not always positive. In this direction, the present article aims to support the importance of developing the listening skills of teachers in Higher Education, as an essential way to improve professional performance. We used mainly methods from the theoretical level, within which the historical-logical, analysis and synthesis, and induction-deduction stand out; from the empirical level, we used documentary analysis on the legal basis that supports teachers' functions and

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias. Profesora Titular. Investigadora del Centro de Estudios de Ciencias de la Educación "Enrique José Varona", Universidad de Camagüey, Cuba.

<sup>2</sup> Máster en Ciencias. Profesora Asistente. Departamento Psicología-Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Camagüey, Cuba.

permanent improvement at the higher level. The topic is considered novel and has a positive impact on the postgraduate education of teachers in Higher Education.

**Key words:** teachers, continuous training process, listening skills.

Las condiciones histórico-concretas en que vive el mundo se caracterizan por complejos procesos de cambios y transformaciones que, sin lugar a dudas, impactan en Cuba. En la actualidad el aprendizaje del hombre debe promover el desarrollo integral de cada sujeto, reflejado en las exigencias de las vigentes condiciones sociales.

En el escenario de referencia, se precisa de un docente con una sólida formación general, capaz de expresarse con facilidad en las diversas situaciones comunicativas originadas en el desempeño de su labor. El docente de la Educación Superior debe evidenciar habilidades para hablar en cualquier escenario y para *escuchar* al interlocutor. En el contexto educativo no es suficiente poseer conocimientos facilitadores del intercambio, la explicación y el convencimiento. Es necesario, además, *escuchar* con atención para comprender el mensaje desde el punto de vista de la otra persona.

En la pesquisa realizada por las autoras, se evidencia una preocupación del Ministerio de Educación Superior hacia la regulación normativa de la Educación de Posgrado, considerándose como el nivel más alto del Sistema de Educación, el cual “garantiza la superación permanente de los graduados universitarios”, tal como aparece registrado en el artículo 4 de la Resolución 140 de 2019, Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba (Cuba. Ministerio de Educación Superior, 2019, pp.14-41). Sin embargo, en las actividades formativas priorizadas por este Ministerio, el desarrollo de la habilidad *escuchar* de los docentes no ha sido objeto de trabajo sistemático.

Desde el punto de vista del quehacer investigativo, se aprecia una tendencia hacia los estudios centrados en la importancia de la formación de competencias comunicativas, dejando un poco a la zaga los relacionados con las habilidades comunicativas. Sin embargo, es válido reconocer que, autores como: Ávila (2015), De Paz y Ortiz (2019), Fuentes (2017), Motta (2017), Suárez, Marzo y Hernández (2019), entre otros, se han acercado desde varios ángulos a las habilidades comunicativas, aunque pocos a la escucha en particular. Sus investigaciones han aportado valiosos resultados a la Educación Superior. Sin embargo, aún resultan insuficientes los estudios que sustenten la fundamentación de la importancia de la habilidad *escuchar* para el desempeño docente en esta enseñanza, como requisito esencial para la labor educativa que realizan.

El tema que se aborda es asumido desde el paradigma de la educación denominado Sociocultural, en el cual el aprendizaje se concibe no solo como un proceso de realización individual, sino también como una actividad social, como un proceso de construcción y reconstrucción por parte del sujeto, que se apropia de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y sus formas de expresión, según Vigotsky (1982).

Este enfoque, cuyas bases fueron sentadas por Vigotsky y sus seguidores, se entiende como la serie de cambios cualitativos o dialécticos presentes a lo largo del

desarrollo ontogenético, es decir, el ser humano desde el momento en que nace se enfrenta a procesos de evolución física y cognitiva, mediatizados socialmente. De esta forma se explica la evolución del lenguaje junto a la del hombre, a partir de la vida en sociedad y la necesidad de comunicarse.

Según la teoría de Vigotsky, el aprendizaje se produce en condiciones de interacción social en un medio socio-histórico concreto. Es por ello que se dice que el alumno es el sujeto del aprendizaje, en quien debe estar centrado el proceso, considerándose la *zona de desarrollo actual* que posee y la *zona de desarrollo próximo* a la que se quiere acceder. La enseñanza debe coordinarse con el desarrollo del individuo, considerando las zonas de desarrollo actual y próximo del alumno. La instrucción reorganiza el desarrollo de las funciones psicológicas a través de la zona de desarrollo próximo y permite al mismo tiempo la aparición de los conceptos científicos.

Al hablar de un eficiente proceso formativo, es fundamental identificar los conocimientos, valores y habilidades previas que poseen los estudiantes y, a partir de ellos, dirigir el proceso encaminado a alcanzar su mayor desarrollo. En este sentido, se les prepara para enfrentarse a contextos que cada día exigen más. Para lograrlo, el estudiante debe ser considerado como el actor principal, protagonista y producto de las múltiples interacciones sociales, internalizando las experiencias que va enfrentando en su tránsito por el centro educativo. Para el logro de tales aspiraciones, se hace imprescindible una adecuada comunicación con los docentes, quienes sustentan la base orientadora para el creciente desarrollo del alumno y para lo cual es determinante una adecuada preparación.

Según Leontiev (1979), la comunicación es una forma más de actividad humana. Es decir, se da de manera natural entre los sujetos y fluye en la actividad, tal como lo plantea Vigotsky (1982). En la actividad educativa, mediante la comunicación el sujeto intercambia información, aprende y desarrolla su personalidad en las interacciones que establece con otros sujetos del proceso. En esencia, la propiedad más esencial de la actividad proviene de la situación comunicativa. Este enfoque es superado por Lomov (1989) al plantear el problema de la comunicación como categoría fundamental de la ciencia psicológica.

El enfoque presentado por Lomov (1989) reviste gran importancia para la comprensión del proceso comunicativo. Este autor fundamenta que la comunicación es interrelación entre las personas, las que son consideradas como sujetos. Además, argumenta que en la comunicación se forma, desarrolla y manifiesta el sistema de relaciones sujeto-sujeto lo cual otorga especificidad al vínculo fundamental que caracteriza la comunicación. Se comparte la idea de que la comunicación es interacción, intercambio de experiencias de diversa naturaleza, en la cual se manifiestan las cualidades de los sujetos como personalidad.

El punto de vista antes descrito, enfatiza en que la comunicación es un proceso. Las autoras comparten esta concepción por considerar que se establece la justa relación entre las categorías de actividad y de comunicación. Ambas categorías se vinculan de determinada manera a través del sujeto, presentan rasgos generales similares,

pero esto no justifica que se identifiquen totalmente o que se conciba la comunicación como un caso particular de actividad.

Otra idea compartida de la obra de Lomov (1989) está relacionada con la afirmación de que la comunicación es un proceso de interacción interpersonal, en el cual cada individuo asimila la experiencia de la humanidad, pero al mismo tiempo le incorpora su experiencia individual. En la misma medida que se va desarrollando la personalidad, son más complejas las relaciones en el proceso comunicativo y en la actividad que el sujeto realiza.

En concordancia con los autores antes mencionados, se reconoce, a la luz de este artículo, que la comunicación es un proceso de gran relevancia para el ser humano. Mediante ella, se comparten sentimientos, emociones, necesidades, experiencias y otros aspectos. Por ello, ha sido objeto de estudio de numerosas ciencias, entre las que cuentan: la filosofía, la lingüística, la psicología, la pedagogía, entre otras.

En el ámbito de la Educación Superior, se reconocen investigaciones pedagógicas de diversos autores que han dirigido sus estudios a diferentes aristas relacionadas con la formación docente y la comunicación, entre ellas: Amayuela (2017), Fuentes (2017), Martín-Sospedra (2015), Suárez, Marzo y Hernández (2019). En sus obras se reconoce que la comunicación es un proceso activo, bidireccional, en el que existe retroalimentación entre los sujetos que intervienen en cada situación de comunicación vivida. Sostienen, además, que cada sujeto puede influir sobre el otro de forma intencionada o no.

Por tal motivo, en esta interacción se produce una acción reguladora y autorreguladora, que incide en el acto comunicativo en sí mismo. En estas investigaciones se presentan diversas alternativas encaminadas a solucionar problemas asociados a la comunicación en diferentes contextos educativos, pero llama la atención que pocos han sido enfocados hacia la habilidad *escuchar* y de manera particular se advierte la ausencia de propuestas de acciones y operaciones que sostienen la estructura de la misma, así como de vías para su tratamiento mediante la superación docente.

Las habilidades no se desarrollan espontáneamente ni de manera instantánea, requieren de intencionalidad educativa, proporcionada por los sujetos que intervienen en el proceso y de una continua sistematización. Dentro de ellas la habilidad *escuchar* ocupa un lugar importante, sin embargo, no se aprecia un estudio sistemático que sustente su importancia para la labor educativa del docente universitario.

El desarrollo de habilidades comprende el saber y el saber hacer. Estos aspectos deben ser demostrados por el sujeto a través del dominio de un conjunto de operaciones y acciones que van desde un nivel elemental hasta un elevado nivel de calidad en la ejecución de las mismas. En este sentido se comparte lo expresado por Fuentes (2009) al considerar la habilidad como el dominio de operaciones (psíquicas y prácticas) que permiten la regulación racional de la actividad. Este autor también considera que debe tenerse en cuenta la comprensión de la interrelación entre el fin de la actividad, las condiciones y los medios de su puesta en práctica.

Las autoras consideran que las habilidades revelan los conocimientos que se poseen y el nivel de rendimiento en el que se encuentra el sujeto, a la vez que permiten evaluar la extensión y profundidad del conocimiento. En consecuencia, asumen el término habilidad desde el punto de vista psicológico.

En la casa de altos estudios, el docente se erige como el director del proceso docente educativo en general y orienta al estudiante a lo largo de todo su proceso formativo. Por ende, mientras más asertiva sea la comunicación entre ambos sujetos, mayores posibilidades de éxito habrá en el logro de los objetivos educativos.

Aunque puede parecer sencilla, la relación docente-alumno está llena de complejidades, dadas por diversos factores (edad, intereses, roles, entre otros) y en ocasiones, lejos de manejarse un clima de confianza, se estereotipa con un marcado carácter docente-autoritario, en contraste con lo afectivo-motivacional que debe primar.

Los docentes deben poseer habilidades que les permitan comunicarse, organizar y dirigir la comunicación, así como habilidades para organizar actividades conjuntas y resolver los conflictos que se generen en tales contextos. En este sentido, se valoran las ideas de Codina (2014) al plantear que para ser efectivo en el manejo de conflictos y en el trabajo en equipo el sujeto debe saber *escuchar* y transmitir en forma convincente sus ideas.

Las habilidades comunicativas pueden ser reconocidas como un conjunto de procesos psico-lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. A partir de ellas, se comparten conocimientos, sentimientos, emociones, valores y toda la cultura de la sociedad (como antes se dijo).

En la comunicación interpersonal que se da entre los sujetos del proceso educativo, el docente debe exhibir un elevado desarrollo de las habilidades comunicativas en general y de la habilidad *escuchar* en particular. Las primeras, se reconocen entre las más importantes habilidades profesionales pedagógicas. Estas habilidades profesionales, en palabras de Santaya, Breijo y Piñero (2018, p. 61) "... son componentes estructurales del modo de actuación del profesor y ellas refuerzan y consolidan el dominio del conocimiento expresado en los objetivos generales del modelo del profesional".

Entre las habilidades comunicativas, la escucha no es una de las más atendidas. Quizás porque es una habilidad muy compleja, incluso desde su propia definición o porque los investigadores han preferido centrarse en la emisión de mensajes y no tanto en su recepción; en este último caso, olvidando un tanto la bidireccionalidad del proceso comunicativo.

En la literatura especializada, se encuentran denominaciones relativas a la escucha, tales como: capacidad, arte, actitud y habilidad. Es válido reconocer que, desde este ángulo, autores como Motta (2017) definen la escucha como una habilidad lingüística y destaca la escucha como la habilidad fundante de los actos del lenguaje. Plantea que antes de hablar, leer o escribir, el ser humano ha activado la facultad del lenguaje y ha estructurado su sistema de comunicación que es

básicamente oral, a partir de los procesos de audición y escucha. Las autoras de este artículo, optan por la mirada psicológica de la habilidad escuchar.

Ortiz (2007, p. 10) considera que “para muchos los términos *escuchar* y *oír* significan lo mismo”; empero, *oír* se refiere a la recepción física de las ondas sonoras a través del oído, mientras que *escuchar*, en cambio, incluye además de oír, la capacidad de recibir y responder al estímulo físico y de utilizar la información captada a través del canal auditivo.

Los resultados de los estudios de los autores mencionados con anterioridad, han constatado que, aunque la mayoría de los sujetos constantemente ejercitan el oído en los intercambios comunicativos que realizan, la habilidad *escuchar* es una de las habilidades de la comunicación que menos se trabaja de forma intencionada. En los centros de formación de estudiantes (de forma general) se pondera la enseñanza y corrección de aquellas habilidades asociadas al hablar, leer y escribir. En la Educación Superior (a excepción de las carreras de lenguas extranjeras), no se han encontrado antecedentes de una formación académica específica para enseñar a *escuchar*.

Varios autores han dado su definición de *escucha*, entre ellos: Ávila (2015), Codina (2014), Hernández y Lesmes (2018), Miguens (2015), Motta (2017), Ortiz (2007), Pérez (2008). Se registran coincidencias acerca de la consideración de la escucha como un aspecto de gran valor en la comunicación entre los sujetos. También existe acuerdo sobre la inclusión de los sonidos, los silencios, la entonación y el ritmo entre los parámetros de interés para una adecuada escucha. Es opinión de las autoras, al intercambio comunicativo que se establece cara a cara, se integran los gestos y las posturas como otros elementos necesarios para la escucha. Todos estos elementos antes mencionados inciden en la comprensión del mensaje.

Específicamente, Ortiz (2007, p. 7) define que:

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de la voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar. [...] Es prestar atención haciendo uso de los órganos de los sentidos que el hablante produce, para ello es muy importante comprender el texto oral porque si no la respuesta será emitida con dificultad sin ajuste a la intención comunicativa del proceso correspondiente.

Se coincide con lo planteado por Ortiz acerca de la atención que se ha de mantener para la interpretación y comprensión de los mensajes verbales y no verbales. Sin embargo, se pondera el tratamiento de la escucha como habilidad que contiene acciones y operaciones que facilitan la codificación y decodificación del mensaje. Además, existen elementos contextuales que necesariamente hay que considerar en cada situación comunicativa en la que saber *escuchar* tiene un lugar esencial.

Los autores mencionados develan la necesidad de dar un giro en los estudios del lenguaje hacia las investigaciones pedagógicas de la escucha, pues se reconoce el impacto lingüístico de la habilidad en cuestión, ya que no solo es la puerta de entrada al lenguaje humano, sino la que determina (en gran medida) las demás

habilidades lingüísticas básicas: hablar, leer, escribir, pero el cómo enseñarla y desarrollarla en los diversos sujetos del proceso educativo es aún más complejo.

Desde otra perspectiva, Goleman (1999) reconoce la habilidad *escuchar* como una de las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia emocional. Considera que la misma puede determinar el manejo de las relaciones entre las personas. Esta postura es compartida por las autoras del artículo, las que consideran que esta habilidad posibilita comprender a los demás desde la percepción adecuada de sentimientos y perspectivas ajenas, así como también permite la manifestación expresa o no del interés por las preocupaciones, emociones y sentimientos de los sujetos con los que se interactúa.

En consonancia con lo antes expuesto, es posible afirmar que el desarrollo de la habilidad *escuchar*, se encuentra influenciado por aspectos emocionales que matizan cada situación y contexto que soporte las relaciones comunicativas de los sujetos.

La escucha implica intencionalidad en la recepción, interpretación y procesamiento de la información que llega a través del lenguaje verbal o no verbal. En este sentido, los sujetos perciben y valoran la información que se intercambia, dando sentido a la comunicación. Desde esta mirada la habilidad *escuchar* se convierte en una herramienta imprescindible para el aprendizaje y para el establecimiento de adecuadas relaciones sociales en todos los contextos.

Es importante significar que, dada la complejidad de la escucha, varios autores han llegado a clasificarla casi de forma coincidente con Ortiz (2007, p. 10) y la consideran como escucha:

- **Apreciativa:** se escucha sin prestar atención buscando inspiración, no se presta atención pues se concentra en los propios pensamientos, ajenos al mensaje.
- **Selectiva:** se escucha seleccionando la información que se necesita, dejando a un lado el resto del mensaje.
- **Discernitiva:** se extraen las ideas principales del mensaje, se centra en el fondo y no en la forma.
- **Análítica:** se estudia las relaciones entre las ideas del mensaje, se busca la información concreta separando el contenido de las emociones.
- **Sintetizada:** se toma la iniciativa en la comunicación hacia los propios objetivos.
- **Empática:** se interpreta el mensaje poniéndose en el lugar del emisor, sin prejuicios, apoyando y aprendiendo de la experiencia del otro.
- **Activa:** se escucha con atención entendiendo totalmente el mensaje, interpretando su significado.

En consideración con el objetivo de este trabajo, debe resaltarse que en la relación docente-discente cada una de las tipologías antes señaladas posee gran valor. Sin embargo, se hará énfasis en este artículo en la escucha empática y la activa, aunque se asume que ellas no aparecen aisladamente, sino que se interrelacionan

como un todo, aunque puede existir predominio de unas sobre las otras formas de manifestarla.

Es importante significar que la empatía es una categoría asociada a la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Es una condición básica de las relaciones interpersonales, por ende, se coincide con la idea de que *escuchar* con empatía significa hacer un esfuerzo para entender lo que siente el interlocutor en cada momento. Implica entrar en su mundo y ver las cosas desde su punto de vista.

La escucha empática, entonces, es aquella en que el receptor escucha sin prejuicios, se pone en el lugar del otro, lo apoya y aprende de su experiencia. Las palabras se asimilan y se llega a lo que hay detrás de ellas. Se oye con la intención de comprender los sentimientos y apreciar el punto de vista de la otra persona. Se interpreta el mensaje a través del mundo del emisor, en los términos de su propio marco de referencia, tanto emocional como intelectual.

Por su parte, la escucha activa representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, mediante la comunicación verbal y no verbal (el tono de la voz y el lenguaje corporal, cuando es posible ver al sujeto con el que se intercambia). Es necesario transmitirle al interlocutor lo que se ha comprendido mediante la retroalimentación. Para ello se usa el lenguaje verbal (alguna palabra o sonido) o simplemente enviando alguna señal no verbal que permita indicar que se va siguiendo la idea de la comunicación y que se comprende el mensaje. También permite llegar a conclusiones y captar el objetivo general del mensaje.

Esta tipología de escucha implica las acciones de oír y comprender la comunicación desde el punto de vista del que habla, por ende, incluye de cierta manera la necesidad del desarrollo de la empatía. La escucha activa permite también la detección de los estados de ánimos, emociones, valoraciones y actitudes asumidas por el sujeto con el que establece la comunicación. En este sentido, permite detectar problemas a tiempo y minimizar los malentendidos.

Según criterios de Hernández y Lesmes (2018, p. 85):

La escucha activa enseña a pensar antes de hablar y actuar, lo cual permite el desarrollo de las relaciones personales y contribuye a descubrir los gustos, las necesidades e inquietudes de las otras personas, a ganar confianza y estrechar lazos de amistad, asimismo promueve el buen desempeño en equipos de trabajos resaltando el liderazgo el cual motiva e inspira para conseguir los objetivos. Finalmente, cuando se escucha activamente hay un dominio para controlar y dirigir la conversación hacia el objetivo trazado, logrando de esta forma la capacidad para influir, proyectando sobre el participante una imagen de inteligencia y respeto.

Lo antes planteado resulta de notable valor en los predios universitarios. Las relaciones comunicativas que se establecen a diario entre los sujetos del proceso educativo: docente-docente, docente-alumnos, adquieren matices diversos. El docente (en no pocas ocasiones) transita de una relación estrictamente académica a constituirse como figura parental o tutorial. Por ende, la escucha activa se convierte en una herramienta de gran valor para ejercer su profesión. Mediante el uso de esta habilidad, el docente puede incidir en la transformación positiva, en el crecimiento

personal y profesional de los educandos, a la vez que ellos le retroalimentan. En tal sentido, debe y puede ser trabajada de forma sistemática mediante la superación docente.

A continuación, se relacionan algunas actitudes, que según Castelló (2013), que permiten mejorar la escucha activa y que actualmente, a criterio de las autoras del artículo, pueden constituir retos a alcanzar por los docentes universitarios.

1. No interrumpir cuando el usuario está hablando ni valorar o enjuiciar las palabras del otro de inmediato.
2. Dejar hablar a los demás sin anticiparse a lo que va a decir.
3. Consideración y amabilidad hacia las personas con quienes uno habla, valorar lo que dicen y prestarles atención.
4. Voluntad de hacer que la escucha sea parte activa del proceso de comunicación, ser conscientes de que se debe escuchar y mostrar a la otra persona que se desea escucharla, con mensajes no verbales como asentimientos de cabeza y mirada centrada en la persona que habla.
5. Aprender a escuchar entre “líneas”, en algunos mensajes que se escuchan es igual de importante lo que dicen como lo que no dicen, se debe estar atento a lo que se dice entre líneas en una conversación.
6. No adoptar una actitud hostil ni emocional mientras se escucha, esto impedirá que la persona se sienta escuchada, porque puede hacerle sentir incómoda.
7. Aprender a evitar las distracciones.
8. Especialmente, cuando el otro tiene un problema, hay que escucharle con mayor interés. Es el momento de aplicar la escucha activa, pues la otra persona necesita ser escuchada y comprendida.

Las autoras coinciden con Castelló (2013) en su propuesta, al considerar que muchas interpretaciones de los mensajes emitidos en la vida cotidiana pueden ser erróneas ya que dependen, en gran medida, de la actitud asumida por los sujetos durante la escucha. En este sentido, las autoras consideran que pueden existir otros factores negativos que permean este proceso. Tales factores pueden tener diferente naturaleza, es decir, que pueden ser de origen psicológico (como los prejuicios), sociales, intelectuales (la atención puede centrarse en la preparación escolar del sujeto), pedagógicos, entre otros.

Otro aspecto necesario a considerar en la fundamentación de la importancia del desarrollo de la habilidad *escuchar* en los docentes de la Educación Superior Cubana, es la revisión de los documentos que constituyen la base legal contentiva de la política educativa del Ministerio de Educación Superior. La Resolución 85/2016 es el Reglamento para la aplicación de las Categorías Docentes de la Educación Superior. Este contiene, en el artículo 5, las funciones generales del personal docente y las específicas, según la categoría docente que se ostente. Entre las primeras aparecen las siguientes:

d) planificar, organizar, ejecutar y controlar el proceso docente educativo de pregrado y posgrado en todas sus formas, de acuerdo con su categoría docente; e) orientar al estudiante durante su tránsito por la carrera, cumpliendo las funciones de tutoría de proyectos de curso, diplomas y prácticas laborales, en aras de que logre elevados conocimientos, habilidades y valores, así como contribuir al desarrollo del trabajo científico estudiantil; f) dirigir o participar en proyectos de investigación, desarrollo, innovación o extensión universitaria y atender la introducción o generalización de los resultados en los casos que proceda. (Cuba. Ministerio de Educación Superior, 2016, p.3)

Las autoras del presente artículo consideran que, aunque no aparece de forma expresa la función comunicativa del docente, se puede deducir que para la realización de cada una de las funciones antes expuestas y para el resto de las contenidas en el cuerpo de la legislación citada, es de mucha connotación el empleo de las habilidades comunicativas. De forma específica, la función referida en el inciso e) requiere de una escucha activa y empática del docente. Únicamente a través de estos tipos de escucha el docente puede recibir información, decodificarla y emitir mensajes acordes a las necesidades y diferencias de los estudiantes. Sin dudas, una orientación adecuada necesita de una retroalimentación constante.

El ámbito universitario cada día impone desafíos a los docentes, sobre todo a los que no poseen preparación pedagógica desde su formación inicial, los que suelen carecer de los recursos teóricos y metodológicos requeridos para desarrollar habilidades comunicativas y en particular la escucha, así como incidir en su autoformación en este sentido.

En el presente estudio se pudo apreciar que las investigaciones actuales sobre la comunicación como tópico general y la escucha en particular, reconocen la necesidad de trabajar y desarrollar las habilidades asociadas desde el pregrado. Sin embargo, no queda suficientemente evidenciado cuáles son las acciones y operaciones que sostienen la estructura de la habilidad *escuchar*. Además, se aprecia un reconocimiento teórico hacia la escucha activa y empática, las que sin dudas sustentan de forma directa la labor docente en la Educación Superior, aunque esta temática no constituye una prioridad en los documentos que sostienen las funciones del docente y su superación, todo lo cual contrasta con una realidad que se sustenta en la ejecución de funciones docentes dirigidas a la formación del estudiante universitario a través del diálogo.

## Referencias

- Amayuela, G. (2017). Comunicación y su relación con la educación en el contexto universitario. *Alternativas en psicología* (agosto-enero), 8-19.
- Ávila, M. I. (2015). *Mejora de la comprensión auditiva del inglés como segunda lengua mediante material audiovisual subtulado*. Recuperado de <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2363/avi>
- Castelló, A. (2013). *Habilidades comunicativas: la escucha activa*. Observatorio Comunicación en cambio. Valencia. Recuperado de <https://comunicacionencambio.com/escucha-activa/>

- Codina, A. (2014). *Habilidades directivas*. La Habana: Academia.
- Cuba. Ministerio de Educación Superior (2016). *Resolución 85, Reglamento para la aplicación de las Categorías Docentes de la Educación Superior*. Gaceta Oficial Ordinaria No.5. La Habana: Autor.
- Cuba. Ministerio de Educación Superior (2019). *Resolución 140, Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba*. Gaceta Oficial No. 65 Ordinaria. La Habana: Autor.
- De Paz, Y. y Ortiz, E. A. (2019). Estudio exploratorio sobre el uso de la sugestión en la comunicación profesor-alumno en el aula universitaria. *Opuntia Brava*, 11(4), 107-20. Recuperado de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/856/895>
- Fuentes, H. (2009). *Pedagogía y Didáctica de la Educación Superior*. Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.
- Fuentes, N. (2017). Cultura, competencia comunicativa y superación de los especialistas de museos. *Transformación*, 13(2), 278-88.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Hernández, K. y Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 9(1), 83-87.
- Leontiev, A. A. (1979). *La comunicación pedagógica*. Moscú: Znanie.
- Lomov, B. (1989). *El problema de la comunicación en Psicología*. La Habana: Ciencias Sociales.
- Martín-Sospedra, D. R. (2015). La formación docente universitaria en Cuba: Sus fundamentos desde una perspectiva desarrolladora del aprendizaje y la enseñanza. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 41(1), 337-349.
- Miguens, E. M. (2015). Saber escuchar habilidad de primer orden en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 6(1), 31-41.
- Motta, J. H. (2017). La actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (30), 149-69.
- Ortiz, R. (2007). Aprender a escuchar. Cómo desarrollar la capacidad de escucha activa. USA: Lulu. Recuperado de [http://www.aprenderaescuchar.es/imagenes/AprenderaEscuchar\\_Preview.pdf](http://www.aprenderaescuchar.es/imagenes/AprenderaEscuchar_Preview.pdf)
- Pérez, C. (2008). Acercamiento a la escucha comprensiva. *Revista Iberoamericana de Educación*, 45(2), 1-15. Recuperado de <https://doi.org/10.35362/rie4522141>
- Santaya, M. O., Breijo, T. y Piñero, I. (2018). Bases teóricas del proceso de desarrollo de habilidades profesionales pedagógicas. *Revista Conrado*, 14(64), 54-62.

Suárez, L. M., Marzo, N. A. y Hernández, M. J. (2019). La comunicación en la primera infancia desde la formación inicial. *Opuntia Brava*, 11 (Especial 1) 214-224. Recuperado de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/679/635>

Vigotsky, L. (1982). *Pensamiento y lenguaje*. La Habana: Pueblo y Educación.