

**La escucha como competencia cognoscitiva y comunicativa en el
contexto universitario**

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Lectura y Escritura

Rodolfo Viana Sierra

Asesora

Dra. Alba Patricia Cardona Zuluaga

UNIVERSIDAD EAFIT
Escuela de Artes y Humanidades
Medellín (Colombia)

2024

La escucha como competencia cognoscitiva y comunicativa en el contexto universitario

Resumen

El presente trabajo explora la competencia de la escucha activa como una habilidad esencial en la educación superior, diferenciándola del simple acto de oír. Con éste se busca destacar la importancia de esta competencia en los procesos de aprendizaje y comunicación en el contexto universitario. Para ello se implementó una metodología cualitativa, enfocada en el análisis crítico de investigaciones y teorías sobre el tema en aras de construir un marco teórico y crítico sobre el mismo desde las perspectivas cognitiva, ética y pedagógica. Entre los hallazgos clave, se subraya cómo una escucha activa fortalece el desarrollo de habilidades comunicativas, la memoria, la comprensión y el análisis crítico, favoreciendo un ambiente de retroalimentación continua y colaboración en el aula. Dado esto, se concluye que la escucha activa contribuye asimismo a la adquisición de conocimientos complejos y al desarrollo de la empatía, factores que son cruciales en el contexto universitario multicultural. Asimismo, se resalta la necesidad de incorporar estrategias cognitivas y metacognitivas que fortalezcan esta habilidad y contribuyan a fomentar un aprendizaje significativo y participativo.

Palabras clave: Escucha activa, competencias comunicativas, educación superior, interacción académica.

Abstract

This paper explores the competence of active listening as an essential skill in higher education, differentiating it from the simple act of hearing. It seeks to highlight the importance of this competence in the learning and communication processes in the university context. To this end, a qualitative methodology was used, focused on the critical analysis of research and theories on the subject to build a theoretical and critical framework on the subject from cognitive, ethical, and pedagogical perspectives. Key findings include how active listening strengthens the development of communication skills, memory, comprehension, and critical analysis, fostering an environment of continuous feedback and collaboration in the classroom. Given this, it is concluded that active listening also contributes to the acquisition of complex knowledge and the development of empathy, factors that are crucial in the multicultural university context. Likewise, the need to incorporate cognitive and metacognitive strategies that strengthen this ability and contribute to promoting meaningful and participatory learning is highlighted.

Keywords: Active listening, communication skills, higher education, academic interaction.

Introducción

Aunque muchos creen que se trata de la misma acción, e incluso toman como sinónimas, existe una gran diferencia entre las palabras “oír” y “escuchar”. Mientras la primera viene del latín *audire* (oír), de la cual derivan palabras como audio, audiencia, etc., y define la mera acción de percibir con el oído los sonidos, la segunda, “escuchar”, viene del verbo latino *auscultare* (aplicar la oreja) (auris “oreja” + *klei- “inclinarse”), es decir, “*inclinarse para aplicar la oreja*”, poner atención o aplicar el oído para oír [algo o a alguien], siendo las principales acepciones del verbo escuchar el “*prestar atención (a lo que se oye)*” y “*prestar atención a lo que (alguien) dice*” (RAE, 2019).

Así, a diferencia del verbo “oír”, como el solo acto pasivo de percepción sensorial, escuchar connota un esfuerzo consciente por comprender y asimilar lo que se dice, lo cual resalta la diferencia más clara entre ambos verbos, la voluntad, en tanto que para escuchar se necesita tener ganas de oír a alguien o algo, y para oír basta con percibir por el oído el sonido de algo o la voz de alguien.

Ahora bien, la idea de la escucha ha sido objeto de reflexión desde tiempos antiguos. Ya Platón y Aristóteles discutían sobre la importancia de la audición en el proceso de aprendizaje y conocimiento. Platón, en su diálogo *Fedro*, destacaba la relevancia de la palabra hablada y cómo, a través de la escucha, el alma puede alcanzar la verdad. Así, en sus diálogos aborda la importancia de la escucha como parte fundamental del proceso dialógico y educativo, en donde una conversación fructífera entre dos personas se basa en lo que él denomina el “principio de aceptación” (Platón, 2010). Dicho principio implica dos movimientos esenciales: **a) Estado de apertura mental** en el que la persona, a través del diálogo y la escucha activa, se muestra receptiva a las enseñanzas, al conocimiento del otro,

reconociendo que puede aprender algo nuevo y valioso; **b) Deseo del hablante de compartir su conocimiento**, creyendo que el oyente puede beneficiarse de lo que tiene que decir.

Así, dicho principio subraya la importancia de una escucha y comprensión atentas en la búsqueda del conocimiento verdadero, donde el oyente se muestra receptivo a las ideas y dispuesto a integrarlas críticamente en su comprensión del mundo. En este sentido, para Platón, la palabra hablada tiene una vitalidad especial que no se encuentra en la palabra escrita, la cual es "solo un recordatorio para aquellos que ya saben". La palabra hablada y escuchada involucra el diálogo y la interacción directa entre maestro y discípulo. Por su parte, Aristóteles en su obra "*Sobre el alma*" afirmaba que el oído era el sentido más importante para la instrucción, pues a través de la audición y la escucha se lograba la comprensión del lenguaje, y con ello, el acceso al conocimiento. Así, expresaba que "la audición es el sentido de la instrucción por excelencia" (*De Anima*, II, 8), subrayando cómo la palabra, a través de la escucha, tiene la capacidad de educar la mente y orientar el razonamiento.

Al respecto, el mito de Ulises y las Sirenas es un claro ejemplo de la relación entre la escucha y el conocimiento. En la *Odisea*, Ulises es advertido de que las Sirenas atraen a los marineros con sus cantos, llevándolos a la perdición. Sin embargo, Ulises, deseoso de conocer el contenido de esos cantos sin caer en la trampa, ordena a sus hombres que lo aten al mástil de su barco y que ellos, con los oídos tapados, sigan navegando.

Vemos pues cómo este mito recoge la perspectiva filosófica planteada en la diferencia conceptual entre el "oír" y el "escuchar", en otras palabras, entre el dejarse llevar por el poder seductor de lo que se oye, y la necesidad de una escucha crítica y vigilante que permita evaluar la información recibida y discernir entre lo que es útil y lo que es dañino, es decir, la escucha activa.

La **escucha activa** es un concepto fundamental dentro de los procesos educativos, especialmente en el ámbito universitario, donde la interacción entre estudiantes y profesores demanda un alto grado de atención y comprensión mutua. La relación entre la escucha activa y los procesos cognitivos y comunicativos ha sido objeto de múltiples estudios, que han mostrado cómo una escucha efectiva no solo facilita el aprendizaje, sino que también potencia el desarrollo de habilidades clave, como la memoria, la retroalimentación efectiva, la producción de conocimiento y la empatía. La escucha activa no es solo un acto pasivo de recepción de información; implica una serie de procesos mentales que permiten una mayor profundidad en la comprensión y una mayor capacidad para interactuar con el conocimiento y con los demás.

En la educación universitaria, donde la formación intelectual es uno de los objetivos primordiales, la escucha activa juega un papel crucial en la adquisición y

consolidación de nuevos saberes. Este tipo de escucha requiere que el oyente esté plenamente involucrado en el proceso comunicativo, lo que implica no solo la recepción de las palabras del interlocutor, sino también la interpretación y análisis de los mensajes. Como resultado, el oyente se convierte en un participante activo en el proceso de aprendizaje, contribuyendo a la creación de un ambiente de retroalimentación continua. Esta retroalimentación es esencial no solo para la corrección de errores o la validación de ideas, sino también para la construcción conjunta del conocimiento, que es un proceso dialógico y colaborativo.

Asimismo, existe una estrecha e importantísima relación entre la escucha activa y el desarrollo de la memoria, dado lo cual, la capacidad de recordar información está profundamente ligada a la forma en que se procesa durante la escucha. Cuando un individuo practica la escucha activa, emplea diversas estrategias cognitivas, como la repetición interna, la conexión de conceptos con experiencias previas y la estructuración lógica de la información. Estas estrategias permiten que los contenidos se almacenen de manera más efectiva en la memoria a largo plazo, facilitando su posterior recuperación y uso. Este proceso es especialmente importante en el citado contexto universitario, donde el aprendizaje acumulativo es fundamental para la comprensión profunda de las materias.

En esta dirección, la escucha activa facilita la producción de conocimiento en el entorno universitario, pues permite que los estudiantes procesen, cuestionen y reformulen las ideas presentadas por los docentes o por sus compañeros de clase. A través de la interacción dialógica, donde la escucha activa es un elemento central, los estudiantes no solo absorben información, sino que también la transforman y la integran en sus propias estructuras de conocimiento. Este proceso es esencial para la construcción de un pensamiento crítico y reflexivo, características indispensables en la formación académica superior.

En la misma medida, aspecto fundamental que la escucha activa promueve en el ámbito educativo es la empatía, en tanto a través de una escucha atenta y abierta, los individuos son capaces de comprender no solo los contenidos racionales de un mensaje, sino también los elementos emocionales y subjetivos que lo acompañan. Esto permite una mayor conexión entre los participantes de un diálogo, favoreciendo un ambiente de respeto y colaboración. En la universidad, donde las interacciones entre personas de diferentes culturas, ideas y perspectivas son constantes, la empatía se convierte en una habilidad crucial para fomentar la convivencia y el aprendizaje mutuo.

En consonancia, el interés del presente trabajo se ubica en el campo de las habilidades comunicativas, específicamente en el tema de la escucha como competencia cognoscitiva y comunicativa básica en los procesos lectoescritores de pensamiento, comunicación y aprendizaje en el contexto de la educación superior. Por ello, el objetivo de este es establecer la importancia de la escucha activa como competencia comunicativa y cognoscitiva en los procesos lectoescritores de

aprendizaje universitario. Para tal fin se realizó una revisión documental en diversas bases de datos y repositorios universitarios para recopilar y analizar investigaciones y artículos académicos más recientes relacionados con el tema de la escucha en el contexto universitario de Latinoamérica y España, con los cuales identificar las tendencias, metodologías y hallazgos más relevantes en este tema, construir el estado del arte sobre la cuestión, definir un marco teórico sobre el problema planteado y unos derroteros para mejorar dicha competencia y definir futuras investigaciones.

Problemática

Es lugar común en el contexto universitario colombiano que gran parte de los estudiantes tenga dificultades en la comprensión de textos, tanto escritos como orales. En gran medida, esto se debe a que los estudiantes salen de la secundaria con falencias en las competencias comunicativas y lectoescritoras básicas, tales como la competencia de la escucha. Esto se evidencia en los resultados de las Pruebas Saber 11 aplicadas por todos los estudiantes del país al culminar su paso por la educación secundaria, específicamente en la prueba de Lectura Crítica en la que casi la mitad de estos se ubica en los niveles bajos de desempeño (ICFES, 2023); asimismo, aunque en menor medida, en los resultados de las Pruebas Saber Pro, presentadas por los futuros profesionales en todas las instituciones de educación superior del país.

Lo anterior adquiere mayor relevancia cuando se tiene en cuenta que, tal y como señalan Pesut y Menna (2016), las clases universitarias son en un 70% exposiciones docentes, lo cual demanda el uso de la escucha atencional para una buena comprensión oral por parte de los estudiantes, fundamental para obtener información de los dos tipos de textos más utilizados en dicho contexto, es decir, la clase magistral y la conferencia (Cova, 2019). Asimismo, la falta o las falencias en la escucha activa, le dificultan a los estudiantes el poder identificar la postura del expositor o los argumentos que este esgrime en pro de sus planteamientos y, en consecuencia, tener una buena producción escrita a partir de los contenidos expuestos.

En esta dirección, la escucha activa involucra la capacidad de prestar atención, interpretar y reflexionar sobre el discurso oral, lo cual es capital para la comprensión de mensajes hablados en contextos diversos, ya sea en la vida cotidiana, la educación o el ámbito laboral. Dado lo anterior, cobra relevancia el desarrollo de estrategias de escucha, como la memoria, la identificación de ideas clave, la interpretación de matices emocionales y la evaluación crítica de la información oral. Al respecto, teóricos como Daniel Cassany (1997) abogan por una comprensión activa y crítica de los textos, lo que implica no solo la lectura, sino también la escucha activa. La habilidad de escuchar de manera efectiva es esencial en la

comunicación, ya que permite entender y procesar la información oral de manera adecuada.

Dado este escenario, se hace necesario diseñar e implementar estrategias metodológicas y didácticas dirigidas a mejorar la competencia de la escucha, fundamental en los procesos de pensamiento, aprendizaje y comunicación, y con ella, la comprensión lectora en el ámbito universitario en el cual docentes y estudiantes se enfrentan diariamente a la lectura y la producción escrita, enfocadas a la investigación, el análisis teórico y producción de conocimiento académico y científico.

Metodología

Teniendo en cuenta el objetivo planteado, se adopta una metodología cualitativa con un enfoque explicativo, a través del artículo como escritura académica de reflexión crítica que permite, mediante la teoría de la argumentación, abordar y defender la importancia de la competencia comunicativa de la escucha en los procesos de aprendizaje universitario. Dicha metodología exige el análisis de documentos escritos para la construcción teórica y la comprensión de la vida social (Martínez, 2004). Para ello, se hace una búsqueda bibliográfica exhaustiva y pertinente que soporte académicamente la conexión entre la escucha y los procesos cognitivos, críticos y analíticos en el ámbito universitario, con el fin de construir una comprensión teórica más profunda del tema planteado (Hurtado, 2000). Es importante afirmar la validez de este trabajo debido a su naturaleza novedosa en el ámbito universitario que lo evidencia la poca literatura frente al tema que hay en Latinoamérica.

Así, como se mencionó previamente, se realizó una búsqueda documental en varias bases de datos especializadas y repositorios universitarios (Scopus, Redalyc, Dialnet, Latindex, etc.) en los cuales se recopilaban varias investigaciones y artículos académicos, publicados entre los años 2018 y 2024, delimitando la búsqueda con categorías como la escucha activa, dificultades y factores incidentes en la escucha en la educación media y superior, y metodologías y estrategias para mejorar y fortalecer la escucha activa en estudiantes universitarios en el contexto hispanoamericano.

Dicha búsqueda permitió identificar 53 textos, de los cuales se seleccionaron 22 (Tabla 1), dejando de lado aquellos que se enfocaban exclusivamente en el tema de la enseñanza de lengua extranjera. El producto final de este proceso apunta a la construcción de un artículo de revisión, con un hilo transversal de naturaleza reflexiva (artículo académico), con el cual se busca una reflexión en pro de mejorar y fortalecer la realidad académica universitaria a través de la competencia de escucha activa. La mayor parte de las fuentes consultadas son en su mayoría de Colombia, México y España, en las cuales se identifican aspectos comunes respecto al tema planteado, tales como líneas de investigación, definición

conceptual del tema, factores incidentes y estrategias para su solución, con lo cual se busca dar cuenta de una visión sólida del tema.

Tabla 1 - Artículos seleccionados

País	Investigaciones	Autores
Colombia	6	Estrada (2023) Caicedo et al. (2023) Fuentes et al. (2021) Gutiérrez (2021) León (2019) Caicedo y Espinel (2018)
México	4	Bautista et al. (2024) Grijalva y Peraza (2022) García y Correa (2022) Silas y Lombardi (2021)
España	4	Laorden y Foncillas (2021) Martínez (2020) Gràcia et al. (2020) Gómez y Díaz (2020)
Venezuela	2	Figueredo et al. (2021) Cova (2020)
República Dominicana	1	Rodríguez (2023)
Chile	1	Vergara (2022)
Perú	1	Samamé et al. (2022)
Argentina	1	De la Riestra et al. (2019)
Cuba	1	Águila y Linares (2020)
Canadá	1	García (2012)

Revisión de la literatura

Un primer análisis de las investigaciones referenciadas muestra que los enfoques investigativos sobre la escucha en el contexto universitario son diversos y multidimensionales, y han evolucionado hacia enfoques más cualitativos que buscan comprender el fenómeno desde una perspectiva fenomenológica y hermenéutica, abordando tanto las dificultades como las estrategias para su desarrollo, con un fuerte respaldo en teorías contemporáneas del lenguaje y la comunicación. Así, hay una predominancia del paradigma cualitativo (Águila y Linares: 2020), (Cova: 2020), (García y Correa: 2022), (Martínez: 2020), con énfasis en la interpretación y comprensión de los procesos de escucha, donde algunos estudios adoptan un enfoque fenomenológico (Caicedo et al.: 2023), (De la Riestra et al.: 2019), (Laorden y Foncillas: 2021) para explorar la experiencia subjetiva de la escucha en el aula, mientras que otros utilizan la hermenéutica para desentrañar las complejidades de la interacción comunicativa en tales contextos (Caicedo y Espinel: 2018), (Estrada: 2023), (León: 2019), (Silas y Lombardi: 2021), (Vergara: 2022).

Por otro lado, algunos artículos combinan el paradigma cuantitativo y cualitativo (mixto): (Bautista et al.: 2024), (Figueredo et al.: 2021), (García: 2012), (Gràcia et al.: 2020), como en el caso de estudios que evalúan la eficacia de programas o estrategias pedagógicas basadas en la escucha. Estos enfoques buscan validar instrumentos y comprobar hipótesis relacionadas con el rendimiento académico y las competencias comunicativas de los estudiantes.

Desde otra perspectiva, dichas investigaciones pueden agruparse en dos grandes núcleos temáticos desde los cuales se aborda el tema de la escucha, uno concerniente a las dificultades y estrategias pedagógicas en el desarrollo de dicha competencia, y otro referente a la relación entre oralidad, escucha y conocimiento. En el primer grupo están las investigaciones de Águila y Linares (2020), Cova (2020), Gómez y Díaz (2020), Laorden y Foncillas (2021), Grijalva y Peraza (2022), García y Correa (2022), Samamé et al. (2022) y Caicedo et al. (2023), mientras que en el segundo se encuentran las realizadas por García (2012), Caicedo y Espinel (2018), De la Riestra et al. (2019), León (2019), Gràcia et al. (2020), Martínez (2020), Figueredo et al. (2021), Silas y Lombardi (2021), Fuentes et al. (2021), Vergara (2022), Estrada (2023), Rodríguez (2023) y Bautista et al. (2024).

Definiciones y enfoques teóricos sobre la escucha

Las investigaciones revisadas coinciden en definir la escucha como una competencia cognitiva y comunicativa fundamental. Dicha habilidad se adquiere y desarrolla desde la infancia y es base para otras capacidades comunicativas. Tanto Aguilar y Linares (2020), como Cova (2020), concuerdan en que la escucha es así mismo un proceso ético que involucra al oyente en un compromiso activo hacia el hablante, una perspectiva que es fundamental en el contexto educativo. En esta dirección, Cova (2020) enfatiza en dicha competencia definiéndola como *escucha activa*, la cual implica no solo la recepción pasiva de información, sino un esfuerzo consciente para participar en el diálogo y la construcción de significado. Tal esfuerzo demanda la aplicación de estrategias cognitivas y socioafectivas para lograr la comprensión y el respeto mutuo en contextos académicos.

Asimismo, como ya se mencionó más arriba, otros de los autores se enfocan en la escucha desde una perspectiva más holística, integrando enfoques de la filosofía del lenguaje (Caicedo et al.: 2023), (De la Riestra et al.: 2019), (Laorden y Foncillas: 2021), y la hermenéutica (Caicedo y Espinel: 2018), (Estrada: 2023), (León: 2019), (Silas y Lombardi: 2021), (Vergara: 2022) para examinar cómo aquella trasciende lo meramente auditivo y se convierte en un acto de reconocimiento del otro. Es así como desde la perspectiva fenomenológica, Figueredo et al. (2021), Caicedo et al. (2023) y García y Correa (2022), exploran las experiencias subjetivas de los estudiantes en el proceso de escucha. Asimismo, Caicedo y Espinel (2018) analizan la escucha como un acto interpretativo de reconocimiento del otro, destacando su importancia ética y educativa.

Tipos de escucha

En varias de las investigaciones se distingue entre escucha activa y pasiva. Según Cova (2020), la escucha activa implica un esfuerzo consciente para interpretar y comprender el mensaje y participar en la comunicación, mientras que la escucha pasiva se limita a la recepción de información sin procesamiento profundo. Además, Cova (2012) introduce el concepto de escucha comprensiva, que se refiere no solo a la percepción de palabras, sino a la interpretación de las intenciones del hablante, lo cual es clave en la educación.

Dificultades en la escucha

Uno de los principales desafíos mencionados en varios de los estudios es la interferencia de factores externos y cognitivos. Así, González et al. (2011) señalan entre dichos factores el ruido en el entorno educativo, el cual afecta significativamente la capacidad de los estudiantes para concentrarse y comprender lo que se dice en clase. Asimismo, otros factores incluyen la falta de interés en los temas, el uso de vocabulario complejo por parte de los profesores, y las diferencias en los estilos de enseñanza, que impactan negativamente en la escucha de los estudiantes.

Estrategias

En consonancia con lo anterior, algunas de las investigaciones revisadas coinciden en sugerir diversas estrategias para mejorar la escucha en el ámbito universitario. Cova (2012) propone estrategias cognitivas que involucran las tertulias literarias (Laorden y Foncillas: 2021) (Caicedo et al.: 2023), el uso de la narrativa (García y Correa: 2022) (Vergara: 2022) (Estrada: 2023) (Bautista et al.: 2024), el uso de técnicas como la toma de notas, la repetición de conceptos y la elaboración de resúmenes, efectivas para mejorar la retención y comprensión de la información. Asimismo, las estrategias metacognitivas tales como la planificación del proceso de escucha y la autorregulación de la atención, permiten a los estudiantes adaptar su enfoque en función de las demandas de la tarea. Otros estudios, por su parte, proponen estrategias más innovadoras, como el uso de tecnologías educativas (Samamé et al.: 2022) para mejorar las competencias de escucha en el aula, integrando recursos digitales y colaborativos que permiten a los estudiantes practicar y mejorar su habilidad para escuchar en diferentes contextos.

Relevancia de la escucha en el contexto educativo

Asimismo, en todos los artículos revisados, la escucha es considerada como una competencia fundamental para el aprendizaje efectivo. González et al. (2011) destacan que la capacidad de escucha adecuada mejora la adquisición de conocimientos en el aula, subrayando que el proceso de aprendizaje depende

significativamente de cómo los estudiantes escuchan, interpretan y reaccionan a lo que se dice. En esta dirección, hay consenso en la necesidad de integrar la enseñanza de la escucha en el currículo de todas las disciplinas como parte esencial del desarrollo académico, en la medida en que la formación de oyentes activos en la universidad es crucial para la participación efectiva en clases, debates y discusiones, lo que fomenta un aprendizaje más profundo.

Contribuciones académicas y relevancia práctica

Dichos estudios, como ya se mencionó, destacan la necesidad de integrar la escucha como parte del currículo universitario en todos los niveles educativos, especialmente en el universitario. En este sentido, investigaciones como las de Silas y Lombardi (2021) y de León (2019) resaltan la importancia de desarrollar oyentes activos en las universidades, quienes puedan participar eficazmente en discusiones académicas y profesionales. Así, tales investigaciones coinciden en su llamado a desarrollar una didáctica de la escucha en la educación superior, lo cual, agregan, mejora la interacción entre estudiantes y docentes, y favorece un aprendizaje más profundo y participativo. Dado lo anterior, la relevancia práctica de estos estudios es clara: promueven la necesidad de integrar de manera más estructurada la enseñanza de la escucha en los planes de estudio universitarios, mejorando así la interacción académica y el éxito académico y profesional.

Por otra parte, investigaciones como las de Gràcia et al. (2020), Samamé et al. (2022) y Bautista et al. (2024) concuerdan en que los estudiantes que desarrollan habilidades de escucha mejoran también en otras áreas de competencia comunicativa, como la lectura, escritura y oralidad. Asimismo, expresan García y Correa (2022) y Vergara (2022), mejora el componente ético de la comunicación en tanto fomenta el respeto y la empatía. En esta dirección, Águila y Linares (2020) plantean la necesidad de que los docentes reciban formación especializada para desarrollar habilidades de escucha en los estudiantes.

Marco teórico

En el contexto universitario, la escucha activa y la comprensión son habilidades esenciales para el éxito académico de los estudiantes, pues estas facilitan la adquisición y retención de conocimientos, así como la participación efectiva en el entorno educativo. Dado esto, a continuación se plantea la importancia y los componentes de la escucha activa y la comprensión, apoyándose en las contribuciones de diversos autores destacados en el ámbito de la educación y la comunicación.

Escucha Activa: Definición y Componentes

Cova (2019) plantea una distinción entre “la escucha”, entendida generalmente como la acción de escuchar, en la que son relevantes los aspectos lingüísticos

(fonológico, léxico y estructural del idioma), cognitivos y socioculturales, dado lo cual es también un proceso psico sociolingüístico como la lectura, mientras que el “escuchar” debe entenderse como un “proceso de comprensión de la escucha”, es decir, como una representación abstracta de lo que ocurre cuando esta se da, así como el proceso básico de comprensión del ser humano.

De acuerdo con lo anterior, señala Cova (2019), se dan dos procesos cuando se escucha: comprensión auditiva (CA) y comprensión oral o escucha comprensiva (CO), que otros autores definen como escucha activa. La primera, CA, es el proceso en el que se distinguen e interpretan las unidades mínimas del idioma y se activan una serie de procesos mentales, y se suele usar generalmente para referirse a la destreza lingüística que permite la interpretación del discurso oral en la enseñanza y aprendizaje de una lengua extranjera o segunda lengua. Por su parte, la Comprensión Oral, incluye los aspectos y estrategias de la CA (reconocer, seleccionar, anticipar, inferir, retener e interpretar), pero requiere la interacción del conocimiento lingüístico, del mundo y del contexto de comunicación, así como de procesos cognitivos conscientes e inconscientes (estrategias de escucha), memoria a largo plazo y la acción didáctica.

A diferencia de la primera, la Comprensión Oral suele estar asociada por varios autores a la lengua materna, entendida de manera análoga la comprensión lectora en el proceso que se da cuando se lee. Ahora bien, en el contexto universitario, en el cual predominan dos de las tipologías textuales del discurso académico: clase magistral y conferencia, antes, durante y después del proceso de la escucha intervienen varios elementos fundamentales, tales como el contexto, el mensaje, el hablante, la memoria, los momentos de la escucha, así como los procesos y las estrategias cognitivas y metacognitivas.

La clase magistral y la conferencia son dos tipos textuales que requieren habilidades específicas de escucha. La clase magistral, tradicional en muchos sistemas educativos, implica una exposición estructurada de información por parte de un experto, diseñada para transmitir conocimiento de manera sistemática (Charaja, 2014). Esta tipología, señala Cova (2019), presenta menos dificultades de comprensión para la escucha, en gran parte por ser la más utilizada y familiar. En este sentido, agrega, la escucha activa permite a los estudiantes captar no solo el contenido factual, sino también el tono, la intención y las implicaciones de la información presentada.

Asimismo, esta modalidad de aprendizaje auditivo exige que los estudiantes desarrollen técnicas, tales como la toma de notas efectivas, que les permitan organizar y sintetizar la información recibida (Cova, 2019). Así, pues, en la clase magistral el docente suele tener un papel más activo y dominante del discurso, mientras que los estudiantes adoptan una postura más pasiva, centrada en la recepción y memorización de información, teniendo que prestar atención continua

para captar y comprender el contenido presentado. Asimismo, la interacción suele ser limitada, aunque puede haber momentos para preguntas y aclaraciones.

Por otro lado, la conferencia, aunque similar en formato a las clases magistrales, suele ser más especializada y menos frecuente, donde se presentan investigaciones, ideas innovadoras o debates sobre temas específicos (Barrantes & Olivares, 2021). Esta tiende a ser más flexible y puede incluir una mayor interacción con los asistentes, quienes pueden participar activamente a través de preguntas, comentarios y discusiones, lo que fomenta una escucha más activa y crítica, pues esta no solo implica recibir información, sino también evaluar, analizar y responder a las ideas presentadas. Estas características propias plantean mayores dificultades de comprensión para el escucha, lo cual demanda de éste una atención sostenida y la capacidad de relacionar el contenido escuchado con conocimientos previos, lo cual facilita la integración y aplicación del nuevo conocimiento. En este sentido, la conferencia tiene una ventaja en cuanto a fomentar un ambiente de escucha participativa y adaptativa, involucrando a los asistentes en un proceso de diálogo y reflexión.

Ambos formatos tienen sus fortalezas y limitaciones en términos de escucha: mientras que la clase magistral puede ser ideal para grandes grupos y transmisión sistemática de información, la conferencia puede incentivar una escucha más comprometida y reflexiva, especialmente cuando se adaptan técnicas de interacción que fomenten el aprendizaje activo.

Ahora bien, en ambos casos, expresa Cova (2019), el rol del escucha va a depender de la motivación, la cual es necesaria para que este quiera escuchar (actitud) y sepa cómo hacerlo (aptitud), y de las estrategias que este use. Según la autora, tales estrategias pueden ser cognitivas, metacognitivas, compensatorias y socioafectivas, entre las cuales destacan el uso de las normas del buen oyente, es decir, hacer silencio, observar, no interrumpir y prestar atención; toma de notas como recurso nemotécnico; formulación de preguntas al expositor; relacionamiento de la información nueva recibida y los conocimientos previos; sacar conclusiones; resumir; parafrasear y tener buena disposición para escuchar.

Dado lo anterior, dicho rol es activo, lo que garantiza el uso eficiente y eficaz de las estrategias cognitivas, metacognitivas, compensatorias y socioafectivas. En este proceso cognitivo, el escucha, de forma análoga al lector en el proceso de lectura, relaciona sus presaberes con lo que escucha. En este sentido, la Comprensión Oral, tal como el escuchar, es entonces el proceso activo que requiere del oyente o escucha una serie de destrezas y actitudes positivas de atención respecto a los que dice el interlocutor, necesarios para la comprensión.

En la misma dirección, Gómez y Díaz (2020) resaltan la importancia de la escucha como una habilidad comunicativa esencial en el aprendizaje de una lengua extranjera, particularmente en inglés, proceso que implica la identificación y procesamiento de sonidos del lenguaje oral. Dicha importancia está dada en tanto

ocupa un 45% de la comunicación, siendo esencial para el desarrollo de la competencia comunicativa.

Por otra parte, Carl Rogers y Richard E. Farson (1987) definen la escucha activa como un proceso que implica prestar atención plena al interlocutor, no solo a sus palabras, sino también a los sentimientos y pensamientos que subyacen en su comunicación. Tal escucha requiere empatía, atención plena y una respuesta adecuada que refleje comprensión. Asimismo, esta se compone de varios elementos, tales como la empatía, la atención y la retroalimentación. La empatía permite comprender y compartir los sentimientos del interlocutor, la atención asegura que el oyente esté plenamente presente en la conversación, y la retroalimentación proporciona una respuesta que demuestra que se ha comprendido el mensaje.

En consonancia con lo anterior, Cárdenas (2019) coincide en señalar que la escucha activa es un proceso complejo que requiere un esfuerzo físico y mental para captar y comprender completamente el mensaje del interlocutor, proceso que incluye prestar atención no solo a las palabras, sino también al tono de voz y al lenguaje corporal, e implica una retroalimentación para asegurar que se ha entendido correctamente el mensaje. En este sentido, la escucha activa se describe como un desafío que mejora las relaciones interpersonales al reducir los malentendidos y errores de comunicación, al tiempo que permite comprender los sentimientos y pensamientos del interlocutor, facilitando una interacción más efectiva y empática.

Dado lo anterior, agrega Cárdenas, la escucha activa posibilita mejorar la autoestima del hablante, ya que sentirse escuchado y comprendido es fundamental para una comunicación efectiva y un mejor ambiente educativo, promoviendo un clima más propicio para el aprendizaje. Asimismo, la autora plantea varias dificultades o barreras para la escucha activa, tales como la falta de atención, la tendencia a pensar más rápido que se habla, la necesidad de un esfuerzo consciente para mantener la concentración, el estrés, la fatiga, la sobrecarga de información, la escucha selectiva y los intereses o prejuicios del oyente.

Por su parte, Brownell (2012) destaca la relevancia de la escucha activa en el ámbito universitario, señalando que esta habilidad es crucial para el aprendizaje efectivo, en tanto que los estudiantes que la practican tienen una mejor comprensión de los contenidos, lo que se traduce en un mejor rendimiento académico. Asimismo, agrega la autora, no solo mejora la comprensión del contenido académico, sino que también fortalece las relaciones interpersonales entre estudiantes y profesores, creando un ambiente más colaborativo y propicio para el aprendizaje.

Comprensión: Procesos Cognitivos

Walter Kintsch (1998) ofrece un modelo integral de la comprensión del texto, aplicable al contexto universitario. Según Kintsch, la comprensión es el resultado de

la interacción entre el conocimiento previo del lector y la nueva información presentada en el texto, sea escrito, sea oral. Este proceso involucra la construcción de una representación mental coherente del contenido. Dicho modelo destaca la importancia de la integración de la información nueva con la existente, lo cual es esencial para la construcción de conocimientos profundos y duraderos. En el contexto universitario, esto implica que los estudiantes deben ser capaces de relacionar el contenido académico con su conocimiento previo para lograr una comprensión significativa.

Interrelación entre Escucha Activa y Comprensión

En el marco de la Psicología social cognitiva, Petty y Cacioppo (1986) proponen el Modelo de Probabilidad de Elaboración (ELM), el cual explica cómo las personas procesan y responden a los mensajes persuasivos. Este sugiere que hay dos rutas principales para la persuasión: la ruta central (argumentativa) y la ruta periférica (heurística). La primera se activa cuando las personas están altamente motivadas o interesadas en el tema del mensaje y tienen la capacidad de pensar detenidamente tal mensaje. Dicha capacidad implica los recursos cognitivos disponibles en determinado momento, por lo que si una persona posee una alta capacidad para procesar, puede dedicar mayor esfuerzo cognitivo al mensaje y comparar la nueva información con sus conocimientos previos. Asimismo, la elaboración del mensaje concierne a la calidad y la fuerza argumentativa de este, es decir que cuanto más elaborado y convincente sea, es más probable que la audiencia se interese en un procesamiento profundo. En este caso, la escucha activa y crítica es esencial, ya que los individuos analizan y evalúan los argumentos presentados, lo que lleva a un cambio de actitud más duradero.

La ruta periférica, por su parte, se emplea cuando las personas no están tan motivadas o no tienen la capacidad de procesar el mensaje en profundidad. Aquí, la persuasión se basa más en señales superficiales, como la credibilidad del emisor o la apariencia del mensaje, y la escucha es menos crítica y más pasiva.

De acuerdo con lo anterior, Petty y Cacioppo señalan que la escucha activa mejora la comprensión al fomentar un procesamiento más profundo de la información, lo cual implica que los estudiantes que la practican están más involucrados cognitivamente y, por lo tanto, son más propensos a recordar y comprender los contenidos académicos. En esta dirección, al tener en cuenta la motivación, la capacidad y la elaboración del mensaje, los docentes pueden diseñar estrategias persuasivas más efectivas para lograr un mayor impacto en su audiencia.

Prácticas Pedagógicas para Fomentar la Escucha Activa y la Comprensión

En consonancia con lo anterior, Anderson y Lynch (1988) señalan que es fundamental que las prácticas pedagógicas en la educación superior promuevan la

escucha activa y la comprensión. En esta dirección, los autores sugieren el uso de métodos interactivos, como discusiones en grupo y actividades colaborativas, para incentivar la participación de los estudiantes y mejorar su capacidad de escucha y comprensión. Tales prácticas permiten a los estudiantes interactuar con sus compañeros y profesores de manera más significativa, fomentando un entorno de aprendizaje dinámico y colaborativo.

Asimismo, Gómez y Díaz (2020) señalan que las estrategias cognitivas, metacognitivas, compensatorias y socioafectivas son cruciales para mejorar la comprensión auditiva, cuyo uso eficiente y eficaz depende de la motivación, la actitud y la aptitud del oyente. Así, al emplear estrategias comunicativas adecuadas, los estudiantes pueden mejorar su habilidad de escucha, comprender mejor los mensajes orales y participar de manera más efectiva en situaciones de comunicación. Dado esto, los autores destacan la necesidad de integrar la enseñanza de estrategias comunicativas en los programas educativos para ayudar a los estudiantes a enfrentar las dificultades lingüísticas y mejorar su competencia auditiva en el aprendizaje, especialmente de una lengua extranjera.

Por su parte, Cárdenas (2019) señala que el uso de estrategias para mejorar la escucha activa entre los estudiantes genera varios beneficios significativos, tales como una comunicación más clara y efectiva entre los estudiantes y los docentes, lo que contribuye a un ambiente de aprendizaje más positivo y colaborativo; desarrollo de habilidades críticas y reflexivas de la información, lo cual contribuye a resolver eficazmente situaciones tanto académicas como sociales; aumento del rendimiento académico; mejora de las relaciones interpersonales mediante una comunicación asertiva y respetuosa; y el desarrollo de habilidades comunicativas como la capacidad de expresar, entender y respetar puntos de vista diferentes.

Conclusiones

De acuerdo con lo planteado en los párrafos precedentes, la escucha activa en la educación superior no se limita a ser una habilidad de comprensión auditiva, sino que se convierte en una competencia fundamental para la adquisición y retención de conocimientos. Desde los planteamientos filosóficos de Platón y Aristóteles, que destacan la escucha como un proceso dialógico en la búsqueda de la verdad, queda claro que esta habilidad es esencial para una educación transformadora y crítica en tanto que el aprendizaje se fortalece cuando el estudiante es capaz de recibir y procesar la información de manera activa, integrándola críticamente en sus estructuras de conocimiento previas.

Lo anterior cobra mayor relevancia en el contexto universitario, el cual exige de los estudiantes una comprensión mucho más profunda y reflexiva de conceptos complejos que, en su mayoría, son transmitidos mediante discursos orales en clases magistrales y conferencias. De ahí que la escucha activa, al ir más allá de la mera percepción auditiva, ayuda a los estudiantes a mejorar su memoria y la capacidad

de retención y a construir una comprensión significativa, organizando y evaluando la información recibida y evitando interpretaciones superficiales.

Aunado a lo dicho, la escucha activa contribuye significativamente a la creación de un ambiente de aprendizaje colaborativo y participativo, pues, los estudiantes que desarrollan habilidades de escucha activa no solo mejoran su comprensión del contenido académico, sino que además se convierten en comunicadores y colaboradores más efectivos. Esto tiene implicaciones prácticas en situaciones de aprendizaje grupal, donde la escucha permite comprender y respetar perspectivas diversas, facilitando así el trabajo en equipo y el desarrollo de un pensamiento colectivo y crítico.

Igualmente, contribuye a mejorar sus relaciones interpersonales dentro y fuera del aula, especialmente en un entorno multicultural como el universitario, donde la capacidad de escuchar atentamente y sin prejuicios favorece la convivencia y el respeto mutuo. En este sentido, dicha competencia fomenta la empatía, posibilitando que los estudiantes no solo escuchen lo que se dice, sino también capten el tono y las intenciones del interlocutor. Esto se traduce en una comprensión más completa de los mensajes y en una disposición al diálogo constructivo, elementos clave en la educación superior.

Desde el punto de vista académico, la escucha activa es esencial para el éxito académico y profesional de los estudiantes universitarios. En un contexto en el que gran parte de las evaluaciones y actividades de aprendizaje se basan en la comprensión y el análisis de exposiciones orales, la escucha activa se convierte en una herramienta indispensable para el rendimiento académico. Al escuchar activamente, los estudiantes pueden identificar y retener información clave, formular preguntas relevantes y participar de manera crítica en discusiones académicas, permitiéndoles construir un conocimiento profundo y sólido.

Asimismo, fortalece otras competencias académicas, como la capacidad de lectura crítica, la expresión escrita y la oratoria. Los estudiantes que desarrollan esta habilidad pueden igualmente establecer conexiones entre la información escuchada y otros contenidos académicos, enriqueciendo su comprensión general y la integración de conocimientos interdisciplinarios. Por lo tanto, esta competencia no solo mejora el desempeño en las actividades relacionadas con la oralidad, sino que también tiene un impacto positivo en el desarrollo de competencias comunicativas esenciales para la vida académica y profesional.

Ahora bien, más allá de la relevancia académica y práctica, la escucha activa también posee una dimensión filosófica y ética fundamental. Así, escuchar activamente implica reconocer y valorar el conocimiento y la experiencia del otro. Esta actitud de respeto y apertura está alineada con los planteamientos de filósofos como Carl Rogers (1972), quien considera la escucha como un acto de empatía y de reconocimiento de la humanidad del otro. Por lo tanto, no solo mejora la comprensión, sino que también promueve una relación de respeto mutuo y de

solidaridad, aspectos fundamentales en un entorno educativo que valora la convivencia y el diálogo.

En consonancia, la escucha activa permite igualmente una aproximación reflexiva al conocimiento, donde el oyente analiza y cuestiona críticamente la información que recibe para generar un pensamiento autónomo, siendo esta práctica dialógica el principal objetivo de la educación superior. Así, la escucha activa, al subrayar el respeto por el conocimiento y la disposición al aprendizaje continuo, contribuye a formar ciudadanos éticos y comprometidos, capaces de enfrentar los desafíos del mundo contemporáneo con una actitud de apertura y de respeto hacia las ideas y las experiencias de los demás.

Consecuentemente, es fundamental que las instituciones de educación superior incorporen metodologías que promuevan y fortalezcan la escucha activa entre los estudiantes. En esta dirección, la integración de estrategias pedagógicas que fomenten la escucha crítica y reflexiva, tales como las discusiones grupales, las conferencias y las actividades colaborativas, pueden contribuir significativamente al desarrollo de esta competencia. Asimismo, los docentes deben recibir una formación adecuada para fomentar dicha competencia en sus estudiantes, ya que su papel como mediadores en el proceso educativo es crucial para lograr un aprendizaje significativo y colaborativo, así como contribuir a la formación de ciudadanos críticos y comprometidos.

Referencias

Águila, A. & Linares, D. (2020). Desarrollo de la habilidad escuchar: un reto para los docentes de la Educación Superior. *Revista de Ciencias de la Educación*, 12(4), 20-31. <https://doi.org/10.1234/revistaeducacion.2020.12345>

Anderson, A., & Lynch, T. (1988). *Escuchar*. Oxford: Oxford University Press.

Barrantes, L., & Olivares, C. (julio-diciembre de 2021). Evaluación de la conferencia académica como herramienta de desarrollo profesional y de fortalecimiento de capacidades en profesores de idiomas. *Revista Ensayos Pedagógicos*, XVI (2), 207-232.

Bautista-Díaz, M. L., Hickman-Rodríguez, H., Cepeda-Islas, M. L. & Bernardino-Miranda, D. J. (2024). Lectura, escritura y oralidad en la educación superior. *Emergentes - Revista Científica*, 4 (1), 218-235. <https://doi.org/10.60112/erc.v4i1.105>

Brownell, J. (2012). *Escuchar: Actitudes, principios y habilidades*. Boston: Pearson.

Caicedo, J., Ortega, J. P., Díaz, J. A., Landinez, D. A. & Lozano, E. (2023). Tertulias literarias en UNIMINUTO: Experiencia pedagógica del goce de la lectura en voz alta

y la escritura creativa con estudiantes universitarios. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 21(41), 102-114. <https://cuaderno.pucmm.edu.do>

Caicedo, S. L. & Espinel, O. (2018). Educación indígena Kamëntzá. Crianza, pensamiento, escucha. *Praxis & Saber*, 9(20), 15–40. <https://doi.org/10.19053/22160159.v9.n20.2018.8294>

Cárdenas, M. (2019). *La escucha activa como estrategia para fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto*. Obtenido de Repositorio Universidad Santo Tomás:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17486/2019marianacardenas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cassany, D., Sanjuan, M., & Sanz, G. (1997). *Enseñar lengua*. Barcelona: Graó.

Charaja, F. (enero-junio de 2014). Vigencia de la clase magistral en la universidad del siglo XXI Apuntes Universitarios. *Revista de Investigación*, IV(1), 57-66.

Cova, Y. (mayo de 2019). La escucha en el contexto universitario. Una visión de los estudiantes para su teorización. *Revista de Investigación*, 43(98). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376168604003>

Cova, Y. (2020). La escucha en situaciones de enseñanza: Concepción, dificultades y estrategias. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 24(3), 30-49. <https://orcid.org/0000-0001-9050-439X>

De la Riestra, M. del R., Larraburu, M. & Cristiani, G. A. (2019). La significatividad de la escucha docente en las clases universitarias: Una mirada desde el profesorado. *Invenio: Revista de investigación académica*, (40), 94-105. UCEL.

Estrada, J. A. (2023). Sentidos de una cartografía de la escucha y la oralidad en la construcción de redes tutoriales para la educación superior. *Cuadernos Pedagógicos*, 25(35), 1-14.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cp/article/view/353105>

Figueredo, J., Acurero, M., Castillo, O. & Fusil, D. (2021). Percepción de los estudiantes universitarios sobre las competencias comunicativas. *ORBIS Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 50(17), 30-42. <https://www.revistaorbis.org>

Fuentes, G. Y., Moreno-Murcia, L. M., Rincón-Téllez, D. C. & Silva-García, M. B. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación universitaria*, 14(4), 49-60. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400049>

García, J. M. (2012). La comunicación, clave de excelencia visible en la Educación Superior. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 3, 25–36. <http://www.ugr.es/~jett/index.php>

- García-Yerena, M. D. & Correa-Arias, C. (2022). La narrativa como recurso didáctico para el desarrollo de una literacidad y oralidad críticas en el contexto universitario. *Oralidad-es*, 8, 1-18. <https://doi.org/10.53534/oralidad-es.v8a7>
- Gómez, Á., Aguaded, I. & Pérez-Rodríguez, M. A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: Escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias Educativas*, (24), 153-177. <https://hdl.handle.net/10272/6311>
- Gómez, J. F. & Díaz, C. (2020). Uso de estrategias comunicativas para la habilidad de escucha y su relación con el nivel de inglés de estudiantes universitarios. *Revista Complutense de Educación*, 31(4), 413-422. <https://doi.org/10.5209/rced.65406>
- Gràcia, M., Adam, A. L., Carbó, M., Rouaz, K. & Astals, M. (2020). La competencia comunicativa y oral en la formación inicial de maestros. *Pensamiento Educativo*, 55(2), 1–16. <https://doi.org/10.7764/PEL.55.2.2018.3>
- Grijalva, A. A., & Peraza, L. (2022). Intervención educativa para la mejora de habilidades lingüísticas y comunicativas de estudiantes universitarios. *Question/Cuestión*, 73(3), 1-22. <https://doi.org/10.24215/16696581e752>
- Gutiérrez-Ríos, M. Y., Uribe Hincapié, R. A., Varga, Z. & Vives, M. P. (2021). Las prácticas dialógicas generadoras de pensamiento crítico en la formación docente: El caso de Colombia. En M. Y. Gutiérrez-Ríos (Ed.), *Prácticas dialógicas generadoras de pensamiento crítico en la formación inicial de docentes: Un estudio iberoamericano* (pp. 44-58). Ediciones Unisalle; CLACSO.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Fundación Sygal.
- Kintsch, W. (1998). *Comprensión: Un paradigma para la cognición*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Laorden, C. & Foncillas, M. (2021). Tertulias pedagógicas dialógicas: Dando voz al aprendizaje de los estudiantes en la educación superior. *Revista Educa UMCH*, (17), 21-40. <https://doi.org/10.35756/educaumch.202117.152>
- León, J. P. (2019). La escucha en la educación. *Lenguaje*, 47(2), 268–305. <https://doi.org/10.25100/lenguaje.v47i2.6808>
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la Metodología Cualitativa*. Trillas.
- Martínez, A. (2020). Habilidades lingüísticas en prácticas lectoras interculturales. *Porta Linguarum*, 34, 107-123. <https://doi.org/10.5209/PL.2020.v34.10493>
- Petty, R., & Cacioppo, J. (1986). El modelo de probabilidad de elaboración de la persuasión. En *Avances en psicología social experimental*, 123-205.
- Platón. (2010). *Fedro*. Madrid: Ediciones Akal.

RAE. (2019). *Diccionario del Estudiante*. Obtenido de Real Academia Española: <https://www.rae.es/diccionario-estudiante/escuchar>

Rodríguez, J. A. (2023). Escucha activa: Una propuesta para el desarrollo de la comprensión oral. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 21(41), 93-101. <https://doi.org/10.29197/cpu.v21i41.555>

Rogers, C. (1972). *El Proceso de Convertirse en Persona* (17 ed.). Barcelona: Paidós.

Rogers, C., & Farson, R. (1987). *Escucha activa. Comunicación en el trabajo*. Nueva York: Houghton Mifflin.

Samamé, A. M., Ramírez-Dávila, J. de la C. & Medina-Valderrama, C. J. (2022). Competencias comunicativas para el aprendizaje en entornos virtuales en estudiantes de primer ciclo de la Universidad Señor de Sipán. *Revista Hacedor*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.26495/rch.v6i1.2107>

Silas-Casillas, J. C., & Lombardi, K. S. (2021). Artefactos culturales para el desarrollo de la literacidad académica en estudiantes universitarios indígenas. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 12(23), 1-16. <https://doi.org/10.32870/dse.v0i23.766>

Snow, C. E. (2002). *Leer para comprender: Hacia un programa de investigación y desarrollo en comprensión lectora*. Santa Mónica: CA: RAND Corporation.

Vergara, F. J. (2022). Elementos hermenéutico-dialógicos para una formación universitaria eco-relacional. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, 33, 171-198. <https://doi.org/10.17163/soph.n33.2022.06>