

Habilidades comunicativas dialógicas para la formación en Responsabilidad Social Universitaria

Dialogic Communication Skills for University Social Responsibility Training

Niurka Pons Rodríguez^{1*}

Yaneisy González Espino²

¹Instituto de Farmacia y Alimentos, Universidad de La Habana, Cuba.

²Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES), Universidad de La Habana, Cuba.

* Autor para la correspondencia. niurkapr@elacm.sld.cu

RESUMEN

En el presente artículo se partió de la idea de formar habilidades comunicativas que posibiliten el diálogo en los estudiantes de la licenciatura en Ciencias Farmacéuticas. Además de considerarla como una forma de educar en Responsabilidad Social Universitaria. Primeramente, se analizaron los nexos que existen entre ética, diálogo y Responsabilidad Social Universitaria, tomando en consideración las aportaciones de François Vallaey y otros autores relacionados con este tema. Se tuvieron en cuenta las principales características del diálogo desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Universitaria para proponer la definición de habilidades comunicativas dialógicas.

Palabras claves: comunicación, diálogo, ética, universidad y Vallaey.

ABSTRACT

This paper was aimed at building communication skills that make dialogue for Pharmaceutical Sciences students possible. Additionally, these skills are a way of training in University Social Responsibility. The relation between ethics, dialogue, and University Social Responsibility was examined by taking into consideration views thereon held by the French philosopher François Vallaëys and other writers. Main features of dialogue were examined from a University Social Responsibility perspective in order to define what dialogic communication skills are.

Keywords: communication, dialogue, ethics, university, Vallaëys.

Recibido: 4/1/2018

Aceptado: 7/5/2018

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es un nuevo paradigma de gestión de las universidades y uno de los principales compromisos de la educación superior en el siglo XXI. Tiene sus antecedentes en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que hace referencia a las obligaciones y compromisos que se derivan de los impactos laborales, sociales y medioambientales producidos por las organizaciones. La universidad como organización también es capaz de generar impactos, algunos de ellos específicos para este tipo de institución como son el de la formación humana y profesional y la construcción de nuevos conocimientos.

Dentro de la concepción actual acerca de la universidad como institución social, se hace referencia al papel que debe jugar en la formación integral de los futuros profesionales, mediante el desarrollo de cualidades de alto significado humano que les permitan comprender la necesidad de poner sus conocimientos al servicio de la sociedad (Horruitiner, 2006).

Especial importancia en la reincorporación del concepto de RSU jugó la Declaración Mundial sobre «La educación superior del siglo XXI: visión y acción», aprobada en 1998 en París, donde se especifica que la educación superior debe fortalecer sus funciones al servicio de la sociedad en la búsqueda por resolver los grandes problemas a que se enfrenta el mundo actual (De La Calle y Giménez, 2011). La pertinencia de esta declaración fue ratificada durante la Conferencia Mundial sobre Educación Superior celebrada en esa misma ciudad en el año 2009, donde se señala que: «La educación superior debe no solo proporcionar competencias sólidas para el mundo de hoy y de mañana, sino

contribuir además a la formación de ciudadanos dotados de principios éticos, comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia» (UNESCO, 2009, p. 2).

Una de las finalidades básicas de la RSU está relacionada con la formación integral que implica, entre otras cosas, una formación ética y de personas responsables, aptas para el diálogo y la construcción de una sociedad mejor. Para François Vallaey, presidente de la Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana (URSULA), el aspecto más valioso de la responsabilidad social es el de ser un intento de promoción de diálogo y consenso entre todas las partes interesadas en el campo social (Vallaey, 2005). Su noción de responsabilidad social supone una nueva concepción de la ética: una ética organizacional dialógica basada en el trabajo en equipo, la escucha del otro y la búsqueda común de soluciones a través de la expresión de los mejores argumentos (Vallaey, 2008a).

De esta manera, es posible plantear que ética, diálogo y comunicación son categorías que se integran en la concepción de la RSU. A partir de este presupuesto pudiera proponerse entonces que la formación de habilidades, tanto cognitivas como comunicativas, y de actitudes que posibiliten el diálogo pueden constituir una vía para la educación en responsabilidad social.

En cuanto a las habilidades comunicativas, en los últimos años se han realizando diversas investigaciones con el fin de lograr su perfeccionamiento en estudiantes universitarios. En la mayoría de los casos, estos estudios han sido abordados a partir de los modos de actuación propios del perfil profesional, fundamentalmente en aquellas especialidades en las que la comunicación juega un papel primordial, como son las relacionadas con la educación y la salud. Sin embargo, una menor atención se ha brindado al desarrollo de habilidades comunicativas desde una visión dialógica de la comunicación.

A partir de estos antecedentes, el presente artículo tiene como objetivo realizar una aproximación a las habilidades comunicativas dialógicas, mediante una propuesta de definición y clasificación que parte de analizar los nexos entre ética, diálogo y RSU y las principales características del diálogo. Se toma como base los estudios realizados por varios autores sobre habilidades comunicativas.

1. ÉTICA Y DIÁLOGO COMO PRINCIPIO DE LA FORMACIÓN EN RSU

La RSU es un concepto que aún se encuentra en construcción y al que se le ha prestado una especial atención en los últimos años a nivel internacional. Los diferentes caminos de reflexión han conducido a su concepción desde diversos puntos de vista, ya sea como una serie de principios a poner en práctica, como una política institucional o como una forma ética de gestionar todas las funciones universitarias, en un intento por garantizar la sostenibilidad

del planeta y el bienestar del ser humano. De esta forma, son diversas las propuestas de definición de RSU que pueden encontrarse en la literatura (Vallaey, 2005; Bacigalupo, 2008; Jiménez, 2008; Domínguez, 2009; Gaete, 2011; Mariana, 2011, Henríquez, 2015).

François Vallaey propone un nuevo enfoque teórico al estudio de la RSU, en el cual se presenta una perspectiva holística del funcionamiento de los centros universitarios, en una articulación entre las diferentes actividades que la Universidad realiza de forma cotidiana y que se incluyen en cuatro procesos universitarios básicos: gestión, formación, investigación y extensión (Vallaey, 2008b).

Para este autor, la RSU es una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales, sociales y ambientales que la Universidad genera, en un diálogo participativo con la sociedad con el fin de promover el Desarrollo Humano Sostenible (Vallaey, 2005).

En Cuba, la formación integral de los futuros profesionales constituye una de las ideas rectoras de la educación superior (Horruitiner, 2006), lo cual resulta coherente con la perspectiva de la RSU. Al respecto, el Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES) de la Universidad de la Habana ha desarrollado un trabajo de carácter teórico y metodológico sobre el desarrollo de la RSU en profesores y estudiantes. La presente investigación se enmarca dentro de este proyecto y en ella se entiende la formación en RSU como:

Proceso y resultados educativos para la contribución al desarrollo profesional y personal de profesores y estudiantes, de carácter humanista, ético y socio-afectivo, en las condiciones histórico-concretas de nuestra sociedad, a partir del modelo de universidad cubana al cual aspiramos, que promueva la participación y el compromiso con la transformación social, facilite la convivencia y el bienestar profesional y personal (Ojalvo y Curiel, 2015, p. 278).

Independientemente de los puntos de vista con que se asuma la RSU, en general, la mayoría de los autores coinciden en que el objetivo final es lograr una formación integral, humanista y responsable de los futuros profesionales. Una formación que les permita enfrentar los desafíos éticos del mundo actual, entre los que Kliksberg señala la pobreza, las inequidades y la vulnerabilidad ecológica, entre otros (Kliksberg, 2009).

Por tal motivo, dentro de la formación en RSU se promueve el desarrollo en los estudiantes de actitudes, valores y comportamientos éticos. Así, pueden encontrarse en la literatura trabajos en los que se aplican diferentes metodologías y modelos de educación ética. En ellos se incluyen cursos sobre RSU, modelos de formación

aprendizaje-servicio, formación de competencias para la RSU, estrategias formativas para la educación en valores y el desarrollo de la ética profesional a partir de diversas asignaturas del currículo (Carreño, Bonilla, Rubio, Cortés y Ojeda, 2007; Balbo, 2008; Vallaey, 2008a, de la Calle y Giménez, 2011; Ojalvo, 2016).

Resultan importantes las consideraciones realizadas por Vallaey respecto a la RSU, la enseñanza de la ética en las universidades y su vinculación con el diálogo y la comunicación, a partir de una concepción más integradora de la RSU que abarca el funcionamiento ético de toda la universidad. Desde esta perspectiva estima que, para una formación moral integral del estudiante, resulta necesario que exista correspondencia entre los contenidos teóricos que se transmiten en las clases, la forma de hacerlo y la organización general de la institución donde se transmiten (Vallaey, 2005).

Para este autor existen tres dimensiones que constituyen los pilares de la formación ética del estudiante de hoy. La primera es una dimensión afectiva, relacionada con la capacidad de sentirse afectado, motivado y comprometido con problemas sistémicos, que guardan una relación lejana con las emociones morales. La segunda está asociada con la reflexión y la argumentación, en la cual se hace énfasis en el manejo del diálogo como herramienta esencial de búsqueda y consenso éticos. La tercera dimensión tiene un carácter de acción/emprendimiento, relacionada con la capacidad de emprender acciones significativas en pro de una causa justa.

Desde su enfoque, la RSU es una pedagogía que transforma la concepción tradicional de la ética por otra de la responsabilidad y el diálogo con los grupos concernidos y afectados por los impactos de la institución. Es, además, una pedagogía que define un nuevo perfil del egresado universitario, al considerar que el estudiante debe ser formado en la ética del diálogo, capaz de escuchar, intercambiar y entrar en empatía con el otro (Vallaey, 2008a).

Este autor expresa que en un curso de ética como parte de los contenidos procedimentales se deben desarrollar las capacidades para la argumentación dialógica. Considera al diálogo argumentado como una técnica, una estrategia y una ética: como una técnica porque exige del estudiante el desarrollo de habilidades para expresarse, escuchar y ser interlocutor; como una estrategia porque permite una auténtica participación ciudadana en la dinámica de cambio social; y una ética porque considera al diálogo como un valor que obliga a los interlocutores al seguimiento de ciertas normas morales de respeto (Vallaey, 2005).

Otros autores también vinculan la responsabilidad social con el diálogo y la comunicación. Buxarrais, por ejemplo, reconoce la necesidad de ser personas dialogantes como uno de los valores para educar en responsabilidad social (Buxarrais, 2000). Navarro coincide al considerar el diálogo como un valor, y menciona entre las conductas socialmente responsables aquellas que incluyen comportamientos vinculados al ejercicio de una vida en comunidad,

entre los que se encuentran escuchar con atención a los demás y la capacidad de expresar opiniones personales en diferentes contextos y con diferentes personas (Navarro, 2003).

A partir de esta visión de la RSU en la que diálogo, comunicación y ética se encuentran estrechamente relacionados, resulta oportuno analizar qué se entiende por diálogo y cuáles son las habilidades comunicativas que se pueden considerar dialógicas.

2- DIÁLOGO Y HABILIDADES COMUNICATIVAS DIALÓGICAS

La vida humana es esencialmente dialógica y no puede concebirse al margen de las interacciones sociales, de la comunicación entre los sujetos. El diálogo es un requisito indispensable para la convivencia entre las personas, un proceso social interactivo en el que se construyen significados a través de las interacciones con los demás.

El diálogo ha sido abordado en la literatura desde diferentes aristas, que van desde lo conceptual hasta investigaciones más recientes relacionadas con su implementación dentro del campo pedagógico, pasando por su relación con el lenguaje, la ética y el conocimiento. Existen múltiples definiciones de diálogo. Desde el punto de vista etimológico constituye una conversación entre dos personas que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos o que tratan de buscar una avenencia (Ortiz, 2008).

El diálogo es una forma básica de la comunicación oral que se establece en forma de conversación entre dos o más personas, donde los interlocutores se conceden los turnos de la palabra para intervenir. Según Costa y colaboradores, esta dinámica relacional de intercambios conversacionales se sustenta en acciones interlocutivas denominadas prácticas dialógicas (Costa *et al.*, 2008).

Por su parte, Anderson (2012) enfoca al diálogo desde el punto de vista de la comunicación como una forma dinámica de habla, en la cual los participantes se vinculan para articular, expresar y comunicarse. Concibe al diálogo como un proceso interactivo receptivo, que es genuino cuando parte del respeto profundo que se da entre los interlocutores y en el que se busca entendimiento y cambio a partir de una actitud empática sincera.

En su artículo «Relaciones de colaboración y conversaciones dialógicas: ideas para una práctica sensible a lo relacional», la autora plantea que en la actividad dialógica no se permanece estático, pues cada participante es influenciado durante el proceso (Anderson, 2012). También hace referencia a Bajtín, el cual considera al diálogo como una forma de interacción comunicativa que tiene lugar entre las personas en un intercambio de afirmaciones. Para Bajtín el diálogo es la base general de la mutua comprensión humana, como forma de comunicación entre

personas aisladas y también, desde una perspectiva histórica, como modo de interacción de la persona con los objetos de la cultura y del arte y de diferentes culturas entre sí.

Para Vallaey, el diálogo es una relación interlocutiva que implica la superación de las particularidades individuales y conduce a la comprensión de lo ajeno. En el diálogo el sentido se construye a partir del enriquecimiento de los puntos de vistas iniciales de cada participante, lo que permite llegar a un verdadero consenso. Ello presupone un reconocimiento del otro como persona libre y competente para juntos encontrar la verdad (Vallaey, 2005).

En el ámbito de Latinoamérica debe hacerse una mención especial a Paulo Freire, quien fundamentó una propuesta pedagógica basada en el diálogo. En su obra *Pedagogía del Oprimido* (2003), realiza algunas consideraciones en torno a la esencia del diálogo, al cual valora como un fenómeno humano, relacional, en el que se revela la palabra verdadera en su doble dimensión de acción y reflexión, palabra con la cual los hombres y mujeres transforman el mundo (Freire, 2003).

Este autor concibe al diálogo como un instrumento de transformación, en el que la voz media el encuentro entre los sujetos. Lo considera además una exigencia existencial, que se impone como camino a través del cual los hombres ganan significación en cuanto a tales, un acto de creación y recreación basado en la confianza, el amor, la humildad y la fe en los seres humanos, que lo transforman en una relación horizontal.

A partir de estas ideas de Paulo Freire, otra característica que se puede distinguir en el diálogo es la horizontalidad, entendida por Santos como una disposición psíquica y social en la cual ningún hombre anula la libre expresión de otro. En la horizontalidad, el aspecto interno o caracterológico se concibe como una suerte de apertura y receptividad hacia el otro, como una actitud mental imprescindible para el diálogo en la cual haya una propensión íntima a la escucha, la inclusión y la tolerancia (Santos, 2005).

En este sentido, Couceiro considera que el marco correcto en el que los interlocutores se reconocen como personas y se sitúan en condiciones de simetría tiene lugar cuando el diálogo se atiene a unas reglas determinadas o condiciones del acto del habla. Entre estas reglas señala las de ser inteligible, hacerse entender, decir lo que realmente se piensa y la búsqueda de la verdad (Couceiro, 2005).

Es en el reconocimiento a la figura del otro que se manifiesta la ética del diálogo. La ética se entiende como reflexión racional acerca de qué se considera una buena conducta y se establece siempre en el marco de las relaciones humanas, pues las acciones de un determinado individuo son correctas o no siempre en relación con los demás, teniendo como base el conjunto de valores y normas que regulan lo que es bueno o malo dentro de la sociedad.

Finalmente, otra característica del diálogo es la de ser un proceso comunicativo de carácter histórico social, que se desarrolla siempre en un espacio y tiempo específicos (Oliver y Gatt, 2010; Anderson, 2012; Accorssi, Scarparo y Pizzinato, 2014). Así, también las normas que lo rigen son establecidas histórica y culturalmente mediante un grupo de códigos, no solamente de carácter lingüístico, sino también de carácter cultural.

Al hacer un análisis de las ideas hasta ahora expresadas resulta posible identificar aquellos elementos que, a juicio de las autoras de este trabajo, resultan esenciales a la hora de definir y caracterizar el diálogo desde la visión de la RSU. Desde esta perspectiva, el diálogo puede ser considerado como:

- una forma particular de comunicación humana entre dos o más interlocutores basada en el respeto, la empatía y la tolerancia hacia el otro.
- se desarrolla como un proceso comunicativo de carácter interactivo, recíproco, horizontal, ético e histórico social.
- se manifiesta a través de una dinámica conversacional en el que se dan intercambios lingüísticos de ida y vuelta.
- está mediado por la palabra y por códigos de carácter cultural con el objetivo de compartir ideas, experiencias, conocimientos, sentimientos y vivencias.
- conduce a la comprensión mutua, la construcción de significados comunes, la coordinación de las acciones.
- permite transformar la realidad social.

A partir de estas características del diálogo se está en condiciones de analizar cuáles son las habilidades comunicativas dialógicas que sería necesario formar en los estudiantes.

El término habilidad, con independencia de las distintas definiciones que aparecen en la literatura, es generalmente utilizado como sinónimo de saber hacer. Así, llevado al caso de la comunicación, tener habilidades comunicativas significaría saber comunicarse de manera correcta con los demás. Se han dado diversas definiciones de habilidades comunicativas; algunas desde la visión de la lingüística (Cassany *et al.*, 1994; Mendoza y Bris, 2003; Verde, 2013) y otras de carácter más general (Cepeda, 2000; Jaime, 2006), pero las autoras de este trabajo no han encontrado alguna definición que las haya abordado explícitamente desde un enfoque de diálogo.

Diversos han sido también los criterios de clasificación de las habilidades comunicativas. De una u otra forma existe concordancia entre diversos autores a la hora de considerar las habilidades para expresar ideas y para escuchar como

habilidades comunicativas necesarias para el diálogo (Mejía, 2000; Valls, Soler y Flecha., 2008; Álvarez, 2008; Anderson, 2012; Becerra, 2003), aunque no en todos los casos se consideran ambas simultáneamente.

Para Ana María Fernández, las habilidades para la expresión son aquellas que brindan al hombre la posibilidad de transmitir mensajes de naturaleza verbal o extraverbal (Fernández, 1999). Estos mensajes incluyen no solo las ideas, sino también los estados de ánimo, sentimientos y emociones.

En la expresión verbal es donde se manifiesta de forma más clara la relación del diálogo con el lenguaje. Este último es considerado como el medio utilizado por los seres humanos para comunicarse, expresar ideas y coordinar las acciones con los demás, mediante el uso de las palabras. Para lograr una adecuada expresión verbal el mensaje debe presentarse de forma clara y comprensible, de forma fluida, utilizando un vocabulario amplio y con una dicción adecuada.

En el acto comunicativo dialógico también deben tenerse en cuenta los componentes del lenguaje extraverbal, como vía de expresión de las emociones y sentimientos. Este incluye gestos, posturas, tono de la voz, inflexiones y contacto visual; elementos que están matizados por la influencia del contexto y de la estructura social (Oliver y Gatt, 2010).

Respecto a la habilidad de escucha, existe coincidencia entre los autores en destacar su importancia en el ámbito comunicativo. La escucha es considerada como una habilidad social básica (Torbay *et al.*, 2001; Brito, 2013) que parte de concebir al otro como sujeto de la comunicación, en la cual se establece una relación de iguales que implica respeto y consideración.

Se ha hecho énfasis en no limitar la escucha solo a percibir el sonido, sino a verlo como un proceso activo y selectivo. Escuchar activamente implica percibir de la forma más exacta posible lo que el otro dice o hace durante la situación de interacción para asumirlo como mensaje, tratando de comprender lo que la otra persona siente o lo que realmente quiere decir (Fernández, 1999). En la escucha activa se involucran una serie de factores, entre los que se pueden mencionar la atención, el interés, la percepción, la memoria a corto plazo, la asociación de ideas, la personalidad del oyente, así como sus intereses, cultura, actitudes y prejuicios (Pérez, 2008; Álvarez *et al.*, 2009; Martín, 2012; Ojalvo, 2017).

Se ha mencionado que el diálogo es una zona de encuentro intersubjetivo entre los participantes, un espacio de reconocimiento entre los sujetos, en el que se logra una relación de comprensión mutua que consiste en comprender los motivos, conductas y particularidades individuales de cada uno de los participantes. El logro de esta comprensión parte de respetar la voz del otro, lo que obliga en primer término a escucharla. Para Anderson, en un

diálogo escuchar resulta tan importante como hablar, pues escuchar plenamente a la otra persona brinda la oportunidad de comprender lo que ya conoce de una manera diferente (Anderson, 2012).

Entre los mecanismos de comprensión mutua se encuentra la empatía, habilidad y/o actitud humana que permite conocer y comprender el mundo interno de la otra persona, sus ideas, creencias y sentimientos (Brito, 2013). En la empatía se produce una comprensión de tipo afectiva, donde la persona se pone en el lugar del otro y comparte sus sentimientos.

Para Alexis Codina, la empatía significa comprender los problemas e intereses que subyacen bajo los sentimientos del otro; requiere percibir estas preocupaciones o sentimientos y responder a ellos (Codina, 2012). Este autor hace referencia a Covey, quien relacionó la habilidad de escucha con la empatía, al considerar que la escucha empática constituye la forma más elevada de escuchar. Para Covey, la escucha empática consiste en escuchar con la intención de comprender.

En consonancia con esta idea, Codina considera que se puede manifestar empatía mediante la escucha activa, pues a través de ella se muestra interés por el interlocutor, se alienta su participación y se le demuestra que se aceptan sus ideas, lo que no significa que necesariamente se está de acuerdo, sino que se ha recibido el mensaje transmitido y que se comprende el sentimiento que lo alimenta (Codina, 2012).

Producto del análisis realizado sobre las características del diálogo, en el que se conjugan elementos comunicativos, componentes afectivos y cualidades de la personalidad, las autoras de este trabajo proponen considerar como habilidades comunicativas dialógicas al sistema de acciones de carácter lingüístico, interactivo y socioafectivo que debe ser dominado por el sujeto para establecer, en el contexto del diálogo, una comunicación interpersonal simétrica, constructiva y de comprensión y aceptación mutuas.

Proponen, además, considerar a las habilidades expresión y escucha empática como habilidades comunicativas dialógicas, que se dividen para su mejor comprensión y estudio, pero que se articulan armónicamente en la actuación del sujeto en el contexto del diálogo.

CONCLUSIONES

Los estudios sobre la RSU se han enfocado desde diferentes aristas, pero existe coincidencia en la necesidad de la formación ética, lo cual ha promovido el desarrollo de alternativas encaminadas a su enseñanza en las universidades.

Se destacan los aportes de Vallaey y otros autores que confieren al diálogo una importancia cardinal dentro de la formación ética de los estudiantes, de lo que puede inferirse un estrecho vínculo entre diálogo, ética y RSU.

El diálogo constituye un punto de encuentro e intercambio entre los sujetos. En este se produce una interacción comunicativa recíproca, horizontal y ética, a partir de la aceptación y comprensión del otro, donde se construyen significados compartidos. Para ello, es necesario formar las habilidades comunicativas dialógicas: expresión y escucha empática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCORSSI, ALINE; SCARPARO, HELENA; PIZZINATO, ADOLFO (2014): «La dialogicidad como un supuesto ontológico y epistemológico en Psicología Social: reflexiones a partir de la Teoría de las Representaciones Sociales y la Pedagogía de la Liberación», *Revista de Estudios Sociales*, pp. 31-42, Bogotá, n.º 50.
- ÁLVAREZ, CARMEN (2008): «La construcción de la ciudadanía en el aula a través del diálogo. Debilitando algunos tópicos», *Con-ciencia Social*, pp. 63-72, España, n.º 12.
- ÁLVAREZ, MARIANO; PEÑA, ANA BEATRIZ; ÁLVAREZ, OLGA LIDIA (2009): «La Escucha Efectiva. Recomendaciones para lograrla», *Revista Infociencia*, Sancti Spiritus, vol, 13, n.º 3.
- ANDERSON, HARLENE (2012): «Relaciones de colaboración y conversaciones dialógicas: ideas para una práctica sensible a lo relacional», *Family Process*, pp. 1-20, España, vol. 51, n.º 1.
- BACIGALUPO, LUÍS (2008): «La Responsabilidad Social Universitaria: impactos institucionales e impactos sociales», *Educación Superior y Sociedad/Nueva Época*, pp. 53-62, Caracas, n.º 2.
- BALBO, JOSEFINA (2008): «La enseñanza de la ética a través de la inclusión de la responsabilidad social universitaria en el currículo», *Revista Educación en Valores*, pp. 99-107, Carabobo (Venezuela), vol. 1, n.º 9.
- BECERRA, MARÍA JULIA (2003): «Una estrategia pedagógica para el desarrollo de la competencia para la comunicación interpersonal en el desempeño profesional de los ingenieros», tesis presentada en opción al Grado Científico de doctor en Ciencias Pedagógicas, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, La Habana.
- BRITO, ADELAINÉ (2013): «Programa de entrenamiento en habilidades básicas de interacción social para estudiantes de la ELAM», tesis de maestría, Escuela Latinoamericana de Medicina, La Habana.

- BUXARRAIS, MARÍA ROSA (2000): «Características de los centros educativos para una educación en valores», ponencia presentada en la XIX Jornadas Interdisciplinarias: La Responsabilidad Social en la Educación, Argentina, diciembre.
- CARREÑO, PATRICIA; BONILLA, S.; RUBIO, C.; CORTÉS, M.; OJEDA, J. (2007): «Responsabilidad social en la formación del químico farmacéutico de la Universidad de Valparaíso, Chile», *Edusfarm, Revista d'educació superior en Farmàcia*, pp. 1-12, Barcelona, n.º 2.
- CASSANY, DANIEL; LUNA, MARTHA; SANZ, GLORIA (1994): *Enseñar lengua*, Ed. Grao: Barcelona.
- CEPEDA, RAIZA (2000): «Desarrollo de habilidades comunicativas a través de un sistema de talleres», tesis de maestría, Universidad de Camagüey, Camagüey.
- CODINA, ALEXIS (2012): *Inteligencia emocional para el trabajo directivo y las relaciones interpersonales. Aptitudes y herramientas*, Editorial Ciencias Sociales: La Habana.
- COSTA, LETICIA; PERLO, CLAUDIA; DE LA RUESTRA, ROSARIO (2008): «Herramientas para la implementación del proceso de diálogo en las organizaciones», *Revista de Investigación Académica INVENIO*, pp. 115-128, España, vol. 11, n.º 21.
- COUCEIRO, AZUCENA (2005): «La ética del diálogo en el mundo sanitario», *JANO*, pp. 72-74, España, vol. 586, n.º 1, (2017-09-05), <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1410119>>.
- DE LA CALLE, CARMEN; GIMÉNEZ, PILAR (2011): «Aproximación al concepto de Responsabilidad Social del Universitario», *Revista Comunicación y Hombre*, pp. 236-247, Madrid, n.º 7.
- DOMÍNGUEZ, MARÍA JESÚS (2009): «Responsabilidad Social Universitaria», *Humanismo y Trabajo Social*, pp. 37-67, vol. 8, Universidad de León, (2017-06-12), <[https://www4.unileon.es/trabajo_social/universidad de León](https://www4.unileon.es/trabajo_social/universidad_de_León)>.
- FERNÁNDEZ, ANA MARÍA (1999): «El desarrollo de habilidades comunicativas», *Comunicación Educativa*, pp. 186-228, Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior, Universidad de La Habana: La Habana.
- FREIRE, PAULO (2003): *Pedagogía del oprimido, Siglo XXI Editores*: Madrid.
- GAETE, RICARDO (2011): «La Responsabilidad Social Universitaria como desafío para la gestión estratégica de la educación superior: el caso de España», *Revista de Educación*, pp. 109-133, Madrid, n.º 355.
- HENRÍQUEZ, PEDRO (2015): «Responsabilidad Social de la Universidad: uno de los requisitos para ser Universidad», en Eduardo Aponte, *La Responsabilidad Social de las Universidades: implicaciones para la América Latina y el Caribe*, pp. 15-24, UNESCO IESALC: San Juan.

- HORRUITINER, PEDRO (2006): *La universidad cubana: el modelo de formación*, Editorial Félix Varela: La Habana.
- JAIME, PEDRO (2006): «Una estrategia pedagógica para el desarrollo de habilidades comunicativas desde la especialidad de postgrado», ponencia, Pedagogía 2007, La Habana.
- JIMÉNEZ, MÓNICA (2008): «¿Cómo medir la percepción de la responsabilidad social en los diversos estamentos de la universidad?: una experiencia concreta», *Educación Superior y Sociedad/Nueva Época*, pp. 139-161, Caracas, n.º 2.
- KLIKSBERG, BERNARDO (2009): «Los desafíos éticos pendientes en un mundo paradójico: el rol de la universidad», *Reforma y Democracia*, pp. 1-11, Caracas, n.º 43.
- MARIANA, DANIELA (2011): «La autoevaluación como herramienta para la institucionalización de la responsabilidad social universitaria (RSU) como enfoque de gestión», *Didac*, pp. 18-23, Ciudad de México, n.º 58.
- MARTÍN, MARÍA DE LOS ÁNGELES (2012): «La escucha en la formación del docente de Educación Inicial», *Revista UCSAR. Investigaciones de las Ciencias Sociales*, pp. 45-67, Caracas, vol. 3, n.º 6.
- MEJÍA, REBECA (2000): «Colaboración y aprendizaje entre compañeros», *Renglones*, pp. 10-15, Jalisco, n.º 45.
- MENDOZA, ANTONIO; BRIS, EZEQUIEL (2003): *Didáctica de la lengua y la literatura para la primaria*, Colección Didáctica Primaria, Pearson Educación: Madrid.
- NAVARRO, GRACIA (2003): «Educación para la responsabilidad social: elementos para la discusión», ponencia, Educación para la Responsabilidad Social: la Universidad en su Función Docente, Universidad de Concepción, Chile, 8-9 de mayo.
- OJALVO, VICTORIA (2016): «Formación ética de los estudiantes universitarios. Sistematización de investigaciones sobre el tema», en E. Geovani Figueroa, *La Responsabilidad Social Universitaria, paradigma de la nueva universidad*, pp. 23-44, Universidad Juárez del Estado de Durango: Durango.
- OJALVO, VICTORIA (2017): «Estructura y funciones de la comunicación», en Victoria Ojalvo y otros, *Comunicación educativa: una invitación al diálogo*, pp. 59-117, Editorial Universitaria Félix Varela: La Habana.
- OJALVO, VICTORIA; CURIEL, LAURA (2015): «La formación integral del estudiante y la formación continua de los profesores en la Educación Superior cubana: el papel de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en su consecución», *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies*, pp. 257-282, Italia, n.º 12.
- OLIVER, ESTHER; GATT, SUZANNE (2010): «De los actos comunicativos de poder a los actos comunicativos dialógicos en las aulas organizadas en grupos interactivos», *Revista Signos*, pp. 279-294, Valparaíso, vol. 43, n.º 2, Especial Monográfico.
- ORTIZ, EMILIO A. (2008): *Comunicarse y aprender en el aula universitaria*, Editorial Universitaria: La Habana.

- PÉREZ, CARMEN (2008): «Acercamiento a la escucha comprensiva», *Revista Iberoamericana de Educación*, pp. 1-15, España, vol. 2, n.º 45.
- SANTOS, MARCOS (2005): «De la verticalidad a la horizontalidad. Reflexiones para una educación emancipadora», *Realidad, Revista Oficial de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas*, pp. 39-64, San Salvador, n.º 107.
- TORBAY, ÁNGELA; MUÑOZ DE BUSTILLO, MARIE DEL CARMEN; HERNÁNDEZ, CARMEN (2001): «Los estudiantes universitarios de carreras asistenciales: qué habilidades interpersonales dominan y cuáles creen necesarias para su futuro profesional», *Aula Abierta*, pp. 1-17, Oviedo, n.º 78.
- UNESCO (2009): «Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo», (2017-08-28), <http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf>.
- VALLAEYS, FRANÇOIS (2005): «Orientaciones para la enseñanza de la Ética, el Capital Social y el Desarrollo en las Universidades Latinoamericanas», (2017-09-12), <<http://www.centroetica.uct.cl/documentos/archivos/PDF/A2%2001.pdf>>.
- VALLAEYS, FRANÇOIS (2008a): «El desafío de enseñar ética en la universidad», (2017-09-12), <<http://www.centroetica.uct.cl/documentos/archivos/PDF/A2%2001.pdf>>.
- VALLAEYS, FRANÇOIS (2008b): «Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades», *Educación Superior y Sociedad/Nueva Época*, pp. 191-220, Caracas, n.º 2.
- VALLS, ROSA; SOLER, MARTA; FLECHA, RAMÓN (2008): «Lectura dialógica: interacciones que mejoran y aceleran la lectura», *Revista Iberoamericana de Educación*, pp. 71-87, España, n.º 46.
- VERDE, ANA MARÍA (2013): «Programa de superación para el desarrollo de las macrohabilidades lingüístico-comunicativas dirigido a los profesores de las Universidades de Ciencias Pedagógicas», tesis de doctorado, Universidad de Ciencias Pedagógicas «Héctor A. Pineda Zaldívar», La Habana.