

LA EXPRESIÓN ORAL; UNA HABILIDAD NECESARIA EN LA FORMACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD LICENCIATURA EN TURISMO.

Lic. Aidyl América Valle Silveira¹, Lic. Mayrelis Guerra Escobio², MSc. María Marisol Caballero Ramírez³, MSc. Moraima González Martínez⁴

1. Universidad de Matanzas –CUM Aida Pelayo Pelayo. Céspedes entre Tenería y Fomento. Cárdenas. Matanzas, Cuba.

2. Universidad de Matanzas –CUM Aida Pelayo Pelayo. Céspedes entre Tenería y Fomento. Cárdenas. Matanzas, Cuba.
mayrelis.guerra@umcc.cu

3. Universidad de Matanzas –CUM Aida Pelayo Pelayo. Céspedes entre Tenería y Fomento. Cárdenas. Matanzas, Cuba.
maria.caballero@umcc.cu

4. Universidad de Matanzas –CUM Aida Pelayo Pelayo. Céspedes entre Tenería y Fomento. Cárdenas. Matanzas, Cuba.

Resumen

En Cuba, a partir de los logros alcanzados en el turismo se impone prestar atención a la preparación y formación del profesional que se desempeña en esta área. En correspondencia, desde el contenido de la presente ponencia, se exponen elementos que permiten reconocer como una necesidad en el proceso de formación de la carrera Licenciatura en Turismo, el accionar en función del desarrollo de la expresión oral. Se enfatizará en las particularidades que en tal sentido reclama el trabajo con los jóvenes que cursan la especialidad en la provincia de Matanzas, quienes, como futuros profesionales del turismo, necesitan desarrollar la habilidad comunicativa en aras de incrementar la satisfacción del cliente. Trabajar en esta dirección desde los centros formadores garantizará una aproximación gradual al modelo culto de la comunicación en la profesión, en correspondencia con las exigencias de su futura proyección laboral.

Palabras claves: turismo, expresión oral, habilidad comunicativa

Introducción

En la década del 90 del siglo XX, el turismo se convierte en una de las esferas que más aporta a la economía cubana. A principios del siglo XXI llega a ser la industria más importante para el país. Ello trae consigo que se identifique como necesidad trabajar en función de elevar el nivel de calificación de su fuerza laboral y la categorización de las instalaciones que integran la planta hotelera y extrahotelera.

A juicio de Eduardo Mayorquín, el desarrollo de la industria hotelera y el turismo en Cuba demandan el incremento del personal especializado en las diferentes disciplinas de la hotelería. (Mayorquín C, 2006). La formación del licenciado de esta especialidad se debe a la necesidad social de desarrollar una formación profesional, que garantice la fuerza de trabajo calificada que requiere el país en el ámbito de las instalaciones hoteleras.

Formar estudiantes para desempeñar funciones en el sector del turismo; tiene la responsabilidad del desarrollo integral de los mismos, razón por la que deben tener en cuenta desde el diseño de su plan de estudio estos aspectos y concebirlos de forma armónica, sistémica y planificada que garantice un egresado de amplio perfil, portador de elevadas convicciones ideológicas, con plena conciencia sobre sus deberes y responsabilidades que a partir de una formación teórica y práctica fomente una cultura general integral, donde juega un papel determinante la comunicación como condición vital para el desarrollo de la sociedad y de los individuos.

Desde la especialidad de Licenciado en Turismo, se forma al personal que se desempeñará en áreas estratégicas de las instalaciones hoteleras como: la recepción y el departamento de ama de llaves, lo que requiere ofrecer un servicio de calidad, que conlleve a la satisfacción del cliente. En ello la comunicación tanto con los clientes como entre los trabajadores ocupa un papel esencial pues, el éxito en gran medida depende de cuan efectivo sea este proceso.

El profesional del turismo en general y el que se desempeñe en las áreas concernientes al alojamiento hotelero en particular, en correspondencia con los nuevos retos de la Cuba de hoy, tiene una función altamente productiva, determinada por el aprendizaje y el desarrollo de su capacidad creativa. Resulta necesario entonces que reconozca desde su formación la importancia de la esfera comunicativa a partir del desarrollo de habilidades como la expresión oral.

El proceso de formación en el estudiante de esta especialidad es determinante, por su carácter intensivo. El diseño de acciones curriculares es fundamental para atender las dificultades que presentan en el desarrollo de habilidades comunicativas, particularmente la expresión oral, que se relaciona también con la capacidad con la que cuentan ciertos individuos para llegar a determinados públicos a través de la palabra, pues cuando la expresión oral cotidiana deja de ser tal, para pasar a ser una estructura discursiva persuasiva en pos de lograr objetivos específicos y claramente determinados, se trasciende en el desarrollo de la competencia comunicativa como máxima aspiración para el desempeño profesional.

Por lo anteriormente expuesto el objetivo de esta ponencia es demostrar la necesidad del desarrollo de la expresión oral como habilidad comunicativa en la formación de los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Turismo.

Desarrollo

Engels expresó: (...) “primero el trabajo, y luego con él la palabra articulada, fueron los dos estímulos principales bajo cuya influencia el cerebro del mono se transformó gradualmente en cerebro humano” (Engels F, 1989). Con estas palabras se evidencia que fueron el trabajo y la palabra articulada las que dieron el origen al hombre, quien surgió gracias a esa vida en común que facilitó el desarrollo de la actividad conjunta para la satisfacción de las necesidades, en la cual se crean las condiciones para que aparezcan las primeras formas de trabajo y de comunicación humana.

Desde épocas muy remotas tuvo lugar la existencia humana y al formarse las sociedades primitivas, tienen lugar las primeras manifestaciones del establecimiento de las relaciones humanas, como necesidad de subsistencia natural y de relación social, que más tarde, va encontrando y desarrollando formas más efectivas para establecer vínculos hasta que da lugar la aparición del lenguaje como forma eficaz de comunicación.

La aparición del hombre sobre la faz de la tierra implicó la capacidad, de una especie de comunicarse mediante el uso de sonidos, a un nivel de complejidad que ninguna otra especie pudo llevar a cabo. El hombre, en efecto, ha mostrado en innumerables circunstancias las posibilidades que esta característica conlleva, en la medida en que permite transmitir ideas de notable complejidad y abstracción.

El hacer evidente la capacidad del hombre para comunicarse trajo consigo, que por regiones del planeta tierra, se desarrollaran los distintos idiomas con sus diversas características. Estos presentan reglas que se van conformando socialmente y que cambian a lo largo del tiempo. Es posible entonces considerar dos tipos de elementos y reglas en la conformación de un lenguaje: los genéticamente determinados, es decir, los presentes en toda persona por el hecho de pertenecer a la especie humana; y los conformados por interacción social y que pueden cambiar con el paso del tiempo.

Desde la invención del lenguaje, la palabra articulada se convierte en una de las más poderosas herramientas que permite un intercambio, hasta el punto de considerar al hombre como verdaderamente humano. En primer lugar, el lenguaje dio los fundamentos para organizar el pensamiento y ponerse de acuerdo. A partir de ello se fortaleció como grupo, en tareas estratégicas para la subsistencia.

Por ello, la utilización del lenguaje en el proceso de comunicación constituye generalmente un indicador para valorar el nivel de adaptación social de una persona. La disposición para la comunicación de una persona tiene mucho que ver con lo que dice, cómo, ante quién, y en qué

situaciones establece comunicación con los demás, todo lo cual es expresión genuina de su personalidad.

Lo anterior permite afirmar que la comunicación es un proceso esencial de la actividad humana que a través de todos los tiempos ha tenido cambios que dependen de las condiciones históricas concretas en las que se ha desarrollado el hombre. A pesar de esto la comunicación es una temática que se ha estudiado con mayor profundidad en los últimos 20 a 25 años, por lo que este tema resulta de gran interés dentro de la vida social, por ser la forma más directa en las que el hombre refleja de manera más clara algunas características de su personalidad, que se forma en el proceso de interiorización y asimilación de las experiencias acumuladas, es por ello que la comunicación juega un importante papel en el proceso de socialización.

La palabra “comunicación” procede del latín *comunicare* que significa establecer algo en común con alguien, compartir alguna información, ideas. Esta definición subraya el carácter participativo de la acción. A pesar de su origen etimológico, el uso del término, tanto en la vida cotidiana como en el plano científico, sufre de polisemia ya que ha adoptado gran cantidad de significados. Esto quiere decir que la comunicación en su sentido más obvio presupone una participación, una comunión y es una necesidad vital del ser humano, que se manifiesta desde su nacimiento y su satisfacción asociada a la sobrevivencia.

Al referirse a las relaciones entre los seres humanos, Carlos Marx señala: “La verdadera riqueza espiritual del individuo depende íntegramente de las riquezas de sus verdaderas relaciones” (Marx C, 1989), relaciones que se dan en el proceso de la actividad y la comunicación. El hombre desde que nace es un individuo, pero aún no es personalidad, sino que se forma y desarrolla como un reflejo individual del conjunto de relaciones sociales, de las condiciones históricas concretas donde se desarrolla la actividad en el proceso de comunicación con los demás.

Dentro del ámbito de la comunicación humana, ocupan un papel determinante las habilidades comunicativas, estas se convierten en instrumento de intercambio y aprendizaje entre los seres humanos. Respecto a ello, María Caridad Valdés y Carmen L. García son del criterio de que:

Las habilidades comunicativas se sitúan en diferentes niveles de desarrollo comunicativo, a partir de las macro-habilidades fundamentales: hablar, escuchar, escribir y leer, entrenadas en los diferentes espacios comunicativos sin obviar que la lengua oral ha sido desde el principio de la historia humana un sistema de comunicación. También es un proceso de realización individual, entendido como una actividad de reproducción y producción del conocimiento, mediante el cual el alumno asimila los modos sociales de actividad, y luego en la escuela, las bases del conocimiento científico en condiciones de interacción social. (Valdés et al., 2012)

Lo anterior reafirma que las habilidades de comunicación se reconocen como competencias académicas y profesionales necesarias para la formación y desarrollo integral de estudiantes, docentes o de cualquier persona que quiera comunicarse en su lengua materna o en cualquier otro idioma.

En tal sentido, entre los medios fundamentales de la comunicación humana se encuentra el lenguaje oral. En su desarrollo ocupa un importante papel la expresión oral, atendiendo a que contempla un conjunto de técnicas y pautas generales a seguir para comunicarse oralmente con efectividad, o sea, expresar sin obstáculos lo que se piensa.

En ocasiones las personas no le conceden al lenguaje la importancia que tiene, por lo que muchas veces, se utiliza incorrectamente. Ello se debe a que no se percatan de que es susceptible al mejoramiento continuo y emplea la práctica sistemática.

La función comunicativa del lenguaje verbal permite pues, ejercer influencia sobre los demás a partir del contenido de la comunicación y la relación entre los comunicantes, al tener en cuenta que “Se dice algo, para algo, para alguien”. De ahí la importancia de “saber decir”

Las habilidades de comunicación entre las personas constituyen un aspecto importante de la cotidianidad, pues cada vez que se interactúa con otras personas se utiliza la comunicación interpersonal. Existen numerosos procedimientos que pueden seguirse y existen miles de variaciones en ellos. “Un buen comunicador es aquel que puede utilizar y adaptar estos procedimientos de manera que se ajuste de la mejor forma a la situación que se le presente.

Silia Alfaro hace referencia a las habilidades de comunicación que se deben entrenar: leer, escribir, hablar, expresarse corporalmente y escuchar. Estas habilidades que se adquieren con la práctica diaria contribuyen al desarrollo de la expresión oral, pues se logra una comunicación eficiente cuando la persona:

- Sepa escuchar.
- Mantenga una actitud positiva, cooperadora hacia la comunicación.
- Respete a su interlocutor.
- Analice las características, experiencias de su interlocutor, actúe en correspondencia.
- Considere el momento psicológico.
- Confíe en el otro e inspírele confianza.
- Manifieste apoyo, comprensión, razones, no dispute.
- Sea coherente, objetivo, sencillo, ameno, asequible.
- No se prejuicie.
- Realice control emocional, no se altere.

- No ironice, ni sea sarcástico, no agreda.
- No pierda de vista los objetivos e importancia de la comunicación. (Alfaro S, 2012)

Para Angelina Roméu, la expresión oral es: “la forma de expresarse verbalmente, mediante un sistema de signos sonoros, del que disponen los miembros de una comunidad para realizar los actos de habla en oposición a la expresión escrita, teniendo en cuenta el plano del contenido y el plano de la expresión y como se ha dicho anteriormente, posee carácter prioritario por constituir el soporte sobre el que descansa la lengua escrita”. (Roméu, A, 1986)

Según Oscar Calzadilla e Ilianet Aguilar: “la expresión oral constituye una manifestación del lenguaje oral que emplea el sujeto para comunicarse consigo mismo (monólogo) y con los demás (diálogo), en ella se emplean palabras, frases, aumentativos, diminutivos, gestos, entonaciones, entre otros recursos. Este proceso tiene lugar primeramente en la estructuración de acciones mentales, por lo que revela el nivel de inteligencia y creatividad que se tiene o puede llegar a tener sobre determinado contenido. En cada individuo la expresión oral logra su desarrollo en la medida que sus conocimientos adquieren mayor solidez.”

En el Centro Virtual de Cervantes: La expresión oral es la destreza lingüística relacionada con la producción del discurso oral. Es una capacidad comunicativa que abarca no sólo un dominio de la pronunciación, del léxico y la gramática de la lengua meta, sino también unos conocimientos socioculturales y pragmáticos. Consta de una serie de microdestrezas, tales como saber aportar información y opiniones, mostrar acuerdo o desacuerdo, resolver fallos conversacionales o saber en qué circunstancias es pertinente hablar y en cuáles no.

Se reconoce también como expresión oral a: “toda comunicación que se realiza por medio de la palabra. La expresión oral en el hombre parte del uso de una facultad innata que lo capacita para articular sonidos de un modo sistemático y comunicarse a través de estos. La expresión oral es una de las primeras formas complejas de expresión en el hombre, ya sea desde la historia de la humanidad como desde la historia propia de cada persona. En efecto, la oralidad es una manera de expresarse anterior a la palabra escrita y es sobre esta que la escritura se desarrolla con posterioridad”

Por su parte Marta Baralo reconoce que la expresión oral “constituye una destreza o habilidad de comunicación que no tiene sentido sin la comprensión, sin el procesamiento y la interpretación de lo escuchado. La expresión oral implica la interacción y la bidireccionalidad, en un contexto compartido, y en una situación en la que se deben negociar los significados”. (Baralo M, 2000)

Las autoras de la ponencia asumen la definición que aportan Oscar Calzadilla e Ilianet Aguilar, por reconocer a la expresión oral como manifestación del lenguaje oral, y con esta, permitirá la comunicación entre los hombres.

Como habilidad comunicativa, la expresión oral, es una actividad social que permite la

relación entre los sujetos atendiendo a que entre ellos media la actividad gnoseológica y cognoscitiva, a través de las que los hombres intercambian conocimientos, experiencias, hábitos, costumbres, ideales, sentimientos y valores. De ahí que sea necesario un proceso de realización individual, entendido como una actividad de reproducción y producción del conocimiento, mediante el cual el estudiante debe asimilar los modos sociales de actividad, y luego en su profesión, las bases del conocimiento científico en condiciones de interacción social.

La expresión oral le permite al ser humano ponerse en contacto y establecer conexiones con sus pares. Partiendo de ella tiene la oportunidad de establecer objetivos, metas y proyectos en común.

Doris Castellanos, recoge ideas respecto a lo planteado anteriormente de una manera más objetiva al expresar: "Cada persona va haciendo suya la cultura a partir de procesos de aprendizaje que le permiten el dominio progresivo de los objetos y sus usos, así como de los modos de actuar, de pensar y de enseñar, e inclusive de las formas de aprender vigente en cada contexto histórico." (Castellano, D, 2013)

Para María del Carmen Valdés y Carmen García "la expresión oral, contiene un indudable valor siendo componente y técnica que se empleará en el transcurso de toda la vida y que mediante las destrezas que alcance o no, dará muestras de la eficiencia comunicativa en los diferentes espacios en que haga uso de ella. (Valdés M, 2012)

Para facilitar el intercambio comunicativo, existen elementos que son fundamentales, lo que permite llegar a las características más notables de la expresión oral, en los últimos tiempos se han desarrollado numerosas técnicas de exposición que permiten al individuo atrapar al público con sus discursos y persuadirlo en materia de ideas.

Según (Definición ABC <http://www.definicionabc.com/comunicacion/expresion-oral.php>) las características más notables de la expresión oral son las siguientes: voz, dicción, fluidez, volumen y ritmo, así como la claridad y coherencia.

La voz es importante a instancias de la expresión oral porque siempre la imagen auditiva impacta a cualquier audiencia. Sin lugar a dudas a través de la voz es posible transmitir sentimientos y actitudes.

La dicción consiste en la manera de emplear las palabras de un idioma para conformar oraciones, se considera una buena dicción cuando la utilización de palabras y su combinación sea correcta y satisfactoria con respecto al idioma en cuestión, se deberá disponer de un buen dominio de la lengua porque de lo contrario le resultará difícil expresarse de manera oral y hacerse entender. Mientras tanto dentro de ese buen manejo se incluye la correcta pronunciación de las palabras, y para los estudiantes de la carrera Licenciatura en Turismo, es imprescindible la utilización correcta del vocabulario técnico que lleve a una formación integral de estos futuros profesionales, cuestión que sin dudas es imprescindible para

comprender el mensaje.

La fluidez, por su parte, es la capacidad que dispone un individuo para expresarse con corrección y naturalidad, ya sea en la lengua materna o también en el dominio de otro idioma. O sea, la fluidez es la posibilidad de hablar de manera continua y ello obviamente es funcional e imprescindible para que la expresión oral sea efectiva.

El volumen y el ritmo resultan importantes en la expresión oral debido a que son claves a la hora de transmitir de modo correcto un mensaje. Asimismo, la intensidad de la voz y la conservación de la armonía y de una acentuación correcta.

La claridad y la coherencia, ambas son condiciones también relevantes porque ayudan positivamente a expresarse de una manera precisa y siguiendo la lógica. Está probado que, cuando no existen ni claridad, ni coherencia los mensajes no convencen, no cumplen con su cometido y por supuesto se afecta la comunicación.

El conjunto de estas ideas proporciona un panorama sobre lo que debe ser la expresión oral, como una habilidad necesaria para comunicarse. Se trata de lograr un equilibrio entre los contenidos teóricos, los ejercicios para desarrollar las habilidades (saber hacer) y orientaciones para complementar las actitudes (querer hacer).

Prestar atención a las demandas del sector del turismo implica reconocer que el desarrollo de la expresión oral resulte necesario para un desempeño profesional de calidad. La calidad de la formación y la preparación va desde aprender hasta desarrollar su comunicación oral y escrita, así como tomar conciencia de sus áreas de mejora y evolución de su propio aprendizaje en el desarrollo de esta competencia, con énfasis en la expresión oral.

El hecho de asumir el proceso formativo del futuro empleado del sector del turismo desde instituciones educativas exige de los educadores que en ellos laboran su accionar, en aras de contribuir al desarrollo de la expresión oral en los estudiantes para que los mismos hablen, opinen, discutan, comenten, conversen, soliciten y den informaciones de manera correcta. Esto implica la presencia constante de lecturas teóricas, ejercicios prácticos y reflexiones en torno al componente de la actitud. Con todas estas ideas se busca un acercamiento a la mejor manera de intercambio comunicativo, aproximación reflexiva, teórica y práctica que se convierte en una herramienta de trabajo.

La actividad del egresado en la especialidad, se desarrolla en todas las áreas de las instalaciones hoteleras y centros de recreación, para lo cual domina los conocimientos y habilidades básicas de los procesos, y aplica las tecnologías de acuerdo con las condiciones concretas donde se desarrolla la actividad. Por ende, este profesional, requiere que sea poseedor de buenas habilidades comunicativas, pues en su accionar prima un constante intercambio con turistas nacionales e internacionales en los distintos destinos turísticos.

En tal sentido, la expresión oral como habilidad comunicativa resulta el punto estratégico para accionar con los estudiantes con la idea de lograr que sean como decía Martí "... hombres que digan lo que piensan y lo piensen bien: hombres elocuentes y sinceros". (Martí J, 1989)

Para lograr hombres elocuentes y sinceros se considera a la clase como el espacio más importante, que se convierte en un acto comunicativo por excelencia, que propicia un intercambio abierto al posibilitar al docente a escuchar las intervenciones de sus estudiantes y dar tratamiento, desde las distintas disciplinas, a la expresión oral, por tener esta carácter prioritario y permitir el desarrollo de la lectura, la escritura y la ortografía (componentes esenciales de la lengua materna). Por ello, es necesario durante los dos primeros años de la especialidad, para la formación de estos estudiantes, además del desarrollo de las habilidades profesionales el desarrollo de la expresión oral como una habilidad necesaria en la que el docente ejerce influencia sobre ellos.

Los estudiantes de turismo al demostrar una adecuada expresión oral reafirmarían el proverbio que "Jamás existe una segunda oportunidad de producir una buena primera impresión" (Mayorquín C, 2006). Por ello, para lograrla, por supuesto, no se trata de crear una situación artificial, de mostrar una imagen de ellos mismos que no es real. Se trata más bien de mostrar lo mejor de cada uno, sin que posteriormente se contradigan. Es un momento de pensar qué influencia pueden tener las palabras empleadas con cada uno de los clientes, sin perder de vista que todo contribuye a la primera impresión.

Para el logro de una buena impresión desde el aula "no solo hay que enseñar cómo mantener el acto de hablar sino también cómo actuar en situaciones críticas. Y para ello es importante tratar la destreza comunicativa como destreza productiva y ajustar los ejercicios más a ello y a la situación fuera del aula. No se puede copiar exactamente la vida real al aula, pero sí se puede introducir en mayor o menor grado, teniendo en cuenta los objetivos de la enseñanza y las habilidades que ya tienen los alumnos". (Kremers M.F, 2000)

Conclusiones

El fomento de la expresión oral como habilidad comunicativa constituye una necesidad en la formación integral de los estudiantes de la especialidad Licenciatura en Turismo, al considerar que para el crecimiento sostenible del sector turístico, es imprescindible garantizar servicios de alta calidad mediante la comunicación. Trabajar en esta dirección desde los centros formadores garantizará una aproximación gradual al modelo culto de la comunicación en la profesión, en correspondencia con las exigencias de su futura proyección laboral y la consolidación de lazos de hermandad y de colaboración internacional en el presente y en el futuro entre clientes y trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

BARALO, M. El desarrollo de la expresión oral en el aula de E/LE. Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de las Lenguas. Carabela N. 47. Madrid, SGEL: 5-36. 2000.

CASTELLANO, D.et al. Aprender y enseñar en la escuela., Ed. Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana. 2000.

CENTRO VIRTUAL DE CERVANTES. Diccionario de términos clave de ELE. Expresión oral. Disponible en:http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario. Consultado 15 de enero de 2016.

DEFINICIÓN ABC <http://www.definicionabc.com/comunicacion/expresion-oral.php>) Consultado en septiembre del 2015.

DEFINICIÓN DE EXPRESIÓN ORAL. Qué es y Concepto. Disponible en:<http://definicion.mx/expresion-oral/> .Consultado el 24 de diciembre de 2015.

ENGELS, F. El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Obras escogidas. Ed. Progreso, Moscú. (1978)

ENGELS, F. Obras escogidas T.3 (1989)

KREMERS. M.F. El uso de las estrategias de aprendizaje en la expresión oral. ASELE. Actas XI. Centro Virtual Cervantes. (2000)

LEAL, F. (2012) Disponible en (<http://www.slideshare.net/FelipeLealBravo/competencias-comunicativas-en-mil-palabras-2051652>) Consultado en septiembre del 2015.

MARTÍ, J. (1989) La Edad de Oro. Ed. Letras Cubanas, La Habana, Segunda Edición.

MARX, C y Federico Engels. (1996). La ideología alemana. Ed. Ciencias Sociales La Habana.

MARX, C (1989).Obras escogidas T.3

MAYORQUÍN, E. (2006) Manual del recepcionista hotelero. EHT de la Habana.

Modelo del profesional de la especialidad Alojamiento Hotelero para el grupo Turismo Gaviota S.A, p.1)

Programa de Alojamiento Hotelero. (2013).

ROMÉU, A. (1986) El desarrollo del lenguaje coherente como tarea de la escuela en Ciencias Pedagógicas. VII, No. 12. Enero – junio. La Habana,

VALDÉS, M.C; CARMEN L. GARCÍA RAVELO (2012) Disponible en: <http://www.psicopedagogia.com/habilidades-comunicativas> Consultado en septiembre del 2015.