

Cómo mejorar las competencias comunicativas en la educación a distancia.

Carolina Herrera de Castellanos ¹

Resumen

Este proyecto atinente a las competencias comunicativas se orienta hacia una mejor interacción de educandos y educadores partiendo del supuesto en que se desenvuelven distintas generaciones. Por otra parte, es importante la observación de características culturales propias de los sujetos y su historia social sin importar la modalidad de los sistemas.

El desarrollo de competencias está centrada en valores y actitudes que asume el educando, sin ellas, los sujetos no se apropian de los conocimientos necesarios y no desarrollan las habilidades específicas por lo que se hace necesario el acercamiento hacia actitudes y valores que ayudan a afianzar las competencias mediante el uso de la palabra.

Las competencias comunicativas para la educación a distancia manejadas en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- se dirigen hacia la orientación de repertorios capaces para la participación social. Por lo cual, para el desarrollo de la investigación que se presenta, se aplicaron lineamientos de la investigación cualitativa porque el objetivo central de la metodología es haber seleccionado a un grupo de estudiantes que cursan 1er período Académico sobre el cual se recolectan datos representativos del Cead Simón Bolívar adscrito a la UNAD.

Los resultados obtenidos en cuanto al análisis son altamente reveladores y constatan que la habilidad comunicativa están lejos de contemplarse en la formación inicial de un estudiante de manera reglada y sistemática.

Palabras clave: competencias comunicativas, comprensión, habilidades, interacción.

¹ Comunicadora social y periodista- Universidad Los Libertadores, especialista en Pedagogía de la Lengua y Literatura, Universidad de Pamplona. Master of Art Education Specialization in Higher Education – UNAD Florida. Tutora Tiempo Completo – UNAD CEAD Simón Bolívar – Cartagena. carolina.herrera@unad.edu.co

How to Improve Communicative Competence in Distance learning.

Abstract

This study refers to Communicative Competence. The focus is on a better interaction of Learners and Educators on the assumption that different generations operate.. It is important the observation of cultural characteristics regardless of modality of systems.

Skills development is in values and attitudes that assume the learner, without them the subjects do not appropriated knowledge and don't develop skills. Thus the need of approaching attitudes and values that help strengthen skills through the use of the word.

Communicative Competencies for distance education managed in the National Open University and Distance -UNAD- are heading towards guidance of repertoires capable for social participation. Therefore, qualitative research guidelines were applied. Since the main goal of the methodology was to select a group of students from 1st Academic period, which representative data were collected of Cead Simon Bolivar National attached to UNAD.

The results obtained in terms of the analysis are highly revealing and confirm that the ability to communicate are far to be seen in the initial formation of a student in a formal and systematic way.

Key words: Communicative competence, interaction, skills, understanding.

Recibido: 02 de julio de 2013
Aceptado: 05 de noviembre de 2013

Introducción

Desde el ámbito de la docencia, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD- y el Centro de Educación a Distancia –CEAD- Simón Bolívar, y a través de observaciones y experiencias del quehacer pedagógico, se ha encontrado que los estudiantes presentan dificultades en su comunicación verbal y no verbal, para la comprensión y elaboración de textos escritos que son básicos en *E:Learnig*.

La educación a distancia como modalidad educativa requiere habilidades que conlleven al buen uso de las herramientas dispuestas para que la enseñanza-aprendizaje sea efectiva y cumpla el objetivo del cualquier curso, por lo que se precisa el manejo de las competencias básicas: escuchar, hablar, leer y escribir, que conduzcan al aprendiente hacia el desarrollo de su proceso cognitivo. Lo cual permitirá alcanzar resultados relevantes que demuestren la asimilación de lo que se está aprendiendo en la marcha académica e ir demostrando experticia en dichas habilidades.

En todas las áreas es necesario manejar las comunicaciones basadas en las habilidades, ya sean en el campo administrativo, en lo filosófico o en lo tecnológico, lo que permite una saludable interacción con el otro.

En el marco del análisis sobre comunicación en la influencia del desarrollo humano se plantean distintas formas y puntos de vista, que se encuentran ligadas con metodologías afines y permiten apreciar concretamente procesos comunicativos basados en el desarrollo humano. Entretanto la comunicación y por consiguiente las competencias comunicativas se centran en el impacto de las TIC y de los medios masivos en algunos aspectos de la cotidianidad (Domecg, Aprea, Cabello, 2004).

De esta forma se van generando procesos que permiten abordar la comunicación según el marco referencial de cada una de las teorías, tanto en la actividad de la investigación como en la docencia o en la esfera de los cambios culturales (Cabello, Aprea, González y Abledo 2004), y es en estos procesos que se conforman las llamadas redes sociales, que igualmente se entretajan en los procesos académicos de la formación.

La falta de competencias comunicativas podría repercutir en la deserción estudiantil, lo que requiere igualmente a un cuerpo de docente preparado para que la implementación del aprendizaje pueda contribuir a una mejor evolución del aprendiente ya que las mismas competencias evitarían el estancamiento intelectual del educando y por el contrario robustece la interpretación, argumentación y proposición que debe partir de un estudiante con una visibilidad clara de habilidades.

La UNAD previendo esta necesidad para lograr la interacción entre educandos educadores incluye en su currículo el curso básico común de competencias comunicativas como parte fundamental para el logro de la enseñanza y aprendizaje en cualquier área de la educación.

Las competencias comunicativas implican el despliegue de capacidades relacionadas con el uso del lenguaje, y que contienen de manera integrada un conjunto de conocimientos, actitudes, valores que permiten la interacción y desarrollo de un proceso académico a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) promoviendo la educación a distancia y así la circulación comunicativa, entre el docente y el estudiante, concretándose habilidades como: escuchar, hablar, leer y escribir (Domecg 2004).

Por lo tanto se prevé que el docente debería tener un papel activo en este cambio de los procesos comunicativos para que el desarrollo de sus competencias lingüísticas y comunicativas se enmarque en el contexto actual que esta mediatizado por las grandes redes telemáticas.

La UNAD no está ajena al fenómeno y por esto con la intención de fortalecer las experticias hacia la utilización del lenguaje como instrumento de comunicación en un contexto real determinado y en su propuesta educativa contempla el curso de competencias comunicativas, y así la interacción mediante discursos escritos y dinámicas lingüísticas. Sin embargo existe un estancamiento en el desarrollo del mismo por la que es necesario desarrollar competencias comunicativas que posibiliten comprender la dinámica que se mueve en la interactividad que aflora en la educación en línea donde se puede leer a través de las interacciones, algo de eso que pasa consigo mismo y con el otro.

La UNAD surge como una modalidad para resolver los problemas de la demanda educativa, para atender poblaciones geográficamente dispersas y que por múltiples razones no han podido acceder a la educación superior, al igual que utiliza diversas mediaciones que facilitan apropiación del aprendizaje siendo la modalidad virtual en estos momentos apetecida por hombres y mujeres que ven en la Institución y dicha modalidad, una respuesta a los múltiples obstáculos. Igualmente es importante incorporar a este servicio educativo el concepto de flexibilidad, ya que los estudiantes pueden trabajar y estudiar de manera paralela. Pero que al parecer esas cualidades se truncan cuando al tratar de manejar estos estudiantes sus competencias comunicativas, se desmotivan por no poseer las habilidades pertinentes (De La Rosa 2004).

Uno de los fenómenos que podría incidir en el proceso de la educación superior a distancia en línea es el poco interés que tiene el estudiante por la investigación, para el mejoramiento de su nivel cultural, lo que permite menos conocimiento sobre el desenvolvimiento del hombre en su mundo y por consiguiente en el manejo de sus competencias para desarrollarse en un proceso académico donde implica la interacción a través de habilidades en la comunicación.

Este tipo de fenómeno se considera analizarlo, evitando así de esta manera que sea obstáculo para desarrollar un curso a distancia provocando el desperdicio de los medios sincrónicos asincrónicos y por consiguiente la comunicación se dificulta, desaprovechándose de esta forma la participación activa con herramientas que son útiles en línea de manera sincrónica y asincrónica como el chat y los foros entre otros variados de géneros discursivos, orales y escritos.

Este trabajo investigativo es coherente efectuarlo en pro al fortalecimiento de las competencias comunicativas, para que el aprendiente pueda fomentar sus capacidades de interpretación y argumentación del contexto académico y así su producción intelectual contemplado en la metodología académica de la UNAD y de esta manera involucrar los diferentes aspectos entre los que se encuentran desde la neurolingüística, la negociación de significados, el saber, el saber ser y el saber hacer que nos permite recordar que la comunicación es un proceso complejo en el que están involucrados las emociones, afectos, competencias, costumbres.

Metodología

Se trató de un estudio fundamentado en el método cualitativo porque está basado en sus principios teóricos con el propósito de descubrir la realidad explorando y observando al estudiante basado en la teoría existente con datos o informaciones que surgen de los mismos participantes y sin limitarnos a la visión de otros estudios apoyados por lo que refiere la literatura existente.

Procedimiento

Se aplicaron los lineamientos de la Investigación Cualitativa porque el objetivo central de la metodología es el de haber seleccionado a un grupo de estudiantes sobre el cual se recolectaron datos representativo del Cead Simón Bolívar adscrito a la UNAD.

Este estudio investigativo contó con una población estudiantil habitantes de Cartagena y que cursan 1er semestre de distintos Programas Académicos, que se encuentran matriculados en la UNAD Cead Simón Bolívar cursando 1er Semestre del I período del 2011, y que se encuentran subsidiados por el distrito de Cartagena y la UNAD, son por lo tanto manejados como estudiantes de

población vulnerable, pero igualmente entre ellos se encuentran estudiantes independientes, es decir que pueden costearse sus estudios. La población vulnerable cuenta con las siguientes características:

- *Pertenecen a estratos sociales de bajos ingresos, que se encuentran calificados en los estratos 1 y 2 de la localidad de esta ciudad Cartagena (Colombia).*
- *Tienen edades que oscilen entre 20 y 50 años de edad.*
- *Habitaban en la ciudad de Cartagena y su perímetro urbano.*
- *Es una muestra de 50 casos.*

Instrumentos

La recolección de datos es importante, ya que no solo con ellos se miden variables, sino que igualmente se realizan inferencias y análisis estadísticos, como bien lo mencionan Hernández, Fernández Baptista (2006), lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos de personas que se convertirán en informaciones. Por esto la Entrevista es un instrumento para indagar. Sobre los obstáculos existentes entre el tutor y los estudiantes para mantener una comunicación certera, viable, constante. Para de esta manera encontrar las dificultades que no permiten un mejor uso de las competencias.

Por esto la entrevista ha sido un instrumento para indagar. Sobre los obstáculos existentes entre el tutor y los estudiantes para mantener una comunicación certera, viable, constante y coherente. Se siguió un proceso de análisis que incorpora conceptos de distintas teorías para darles a los datos una estructura con las narraciones de los participantes

Se mostró de forma visual (fotografías) que visionan el momento de sus actuaciones en el campus virtual. Igualmente para reflejar su entorno educativo.

Se tuvo en cuenta la narración del investigador quien utilizó datos obtenidos por medio de los instrumentos utilizados como las entrevistas, recolección de documentos y demás materiales sin obviar la reflexión para mantener interrogantes como: ¿qué dice esto? ¿que significa esto otro? ¿por qué ocurre aquello? y así esbozar conceptos claves que ayuden a responder al planteamiento y comprender los datos.

La entrevista sirve de instrumento y será el investigador quien con el método cualitativo recolectará datos y se emplearán cuando el problema de estudio no se puede observar ó es muy difícil hacerlo por ética o complejidad como el no lograr asistir a los estudiantes en una de sus actividades sincrónicas como el chat ó asincrónicas como el foro.

De igual manera la observación hizo parte de esta metodología ya que habría de explorarse el entorno de los estudiantes, como su contexto y vida social

ya que estos hacen patrones en sus vidas, lo que se refleja en su cotidianidad e inclusive igualmente en sus hechos relevantes hasta convertirse también estos hechos en unidades de análisis. La observación investigativa no se limita al sentido de la vista implica todos los sentidos y se estará atento a todos los detalles.

Por esto la entrevista será un instrumento para indagar sobre obstáculos existentes entre el tutor y los estudiantes manteniendo una comunicación certera, viable, constante y coherente y de formas. Las competencias comunicativas pueden ser productivas para de esta forma encontrar las dificultades que no permiten un mejor uso de ellas; recolectando datos y realizando análisis del fenómeno. Se seguirá un proceso de análisis que incorpora conceptos de distintas teorías para darles a los datos una estructura con las narraciones de los participantes

Método análisis de Datos

Se acudió para ello varias fuentes de información entre ellas la literatura. Lo que demuestra un análisis cualitativo organizando los datos y transcribiéndose para que el investigador analice cada unidad y extraer su significado aplicando de esta manera la teoría fundamentada de codificación abierta que *“es cuando el investigador revisa todo el material para analizar y generar significados, eliminándose la redundancia basada en el procedimiento”* Hernández, Fernández y Baptista (2006). De esta manera se recolectarán todos los datos para luego analizarlos y estructurarlos. Estos datos fueron tabulados con el software de Excel teniendo en cuenta una fuente de datos que se agregó un análisis de tal manera que las interpretaciones surgidas en el proceso se dirijan al planteamiento del problema.

Resultados

Para desarrollar el análisis de datos cualitativos, se efectuó de la siguiente manera (Hernández, Sampieri 2006): primero, se realizó un análisis exploratorio o lectura reiterada hasta obtener una visión global y detenida, para determinar sus partes, identificar los aspectos más destacados, etc. Pero sin aplicar medidas de valoración porcentual para buscar rangos de Importancia, por no considerarlo relevante en este estudio. Segundo, se hizo una primera interpretación de los significados obtenidos. Finalmente, se estableció la pertinente teorización.

Para una mejor comprensión de los datos, conviene señalar inicialmente la prevalencia del género femenino frente al masculino en los estudiantes del 1er período del 2011 (80'7% de mujeres, 19'0% de hombres). De ellos, un 10% de los estudiantes, realiza los programas de la ECSAH ó Escuelas de Ciencias Sociales Artes y Humanidades. En los programas de ECAPMA, ó Escuelas

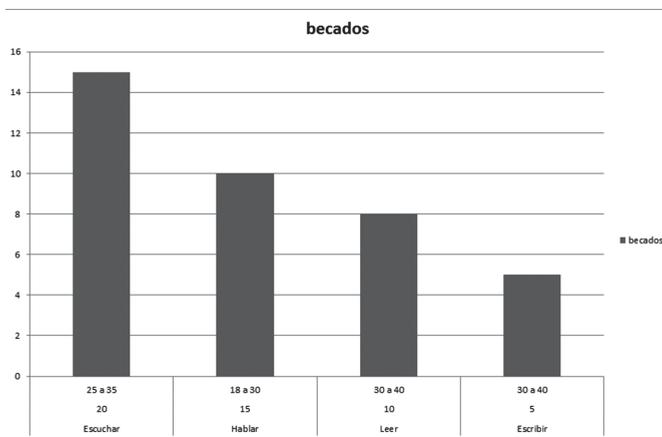
de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y de Medio Ambiente se encuentran un 20 %,En los programas de ECBTI o Escuelas De Ciencias Básicas, Tecnologías e Ingeniería están un 25 %. En los programas de ECE ó Escuela de Ciencias de la Educación se encuentran un 25 %. Y en los programas de ECACEN ó Escuelas de Ciencias Administrativas, Económicas, Contables y de Negocios están inscritos un 20%.

A continuación, se sintetizan los datos y se ofrecen los porcentajes en cuanto al dominio de la Habilidad comunicativa que se señala:

Tabla 1. ¿Cuál es la habilidad como escuchar, hablar, leer y escribir que más prefiere?

Resultados	%
Hablar	80
Escuchar	10
Leer	5
Escribir	5
TOTAL	100

La tabla anterior muestra un alto porcentaje con relación a la habilidad hablar mientras que el escuchar refleja un bajo porcentaje, seguido por el leer y escribir, que denotan un mínimo porcentaje.



Cuadro 1 - Fuente: Autor

El cuadro refleja que los estudiantes de edades entre 25 y 30 años prefieren la habilidad de escuchar, mientras los estudiantes con edades que oscilan entre 18 a 30 años se inclinaron por el Hablar. Entretanto los estudiantes entre 30 y 40 años prefieren Leer y los estudiantes entre 30 y 40 años se inclinan más por Escribir.

Tabla 2. ¿Qué problemas has tenido al ingresar a sus estudios virtuales?

Resultados	%
Técnicos	70
Falta de Apoyo Tutorial	10
Falta de Interpretación	10
No puede argumentar	10
TOTAL	100

Se puede observar que el problema técnico es el más alto seguido por la falta de apoyo tutorial, para luego la falta de interpretación y de argumentación del estudiante ocupan un porcentaje más bajo.

¿Qué problemas has tenido al ingresar a sus estudios virtuales?

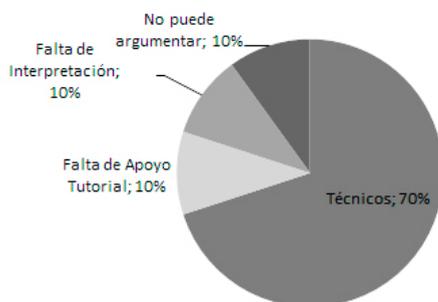


Gráfico 1 - Fuente: Autor

Conclusiones

El proyecto de investigación que se ha expuesto y sobre el cual se tiene ahora aproximaciones desde una práctica de comunicación educativa muy concreta, se orienta a la contrastación de las competencias de educandos sin olvidar a los educadores, partiendo del supuesto de que justamente la cultura mediática en la que se han desenvuelto las distintas generaciones que se ponen en contacto en el sistema educativo, hace que las competencias se den en condiciones de desarrollo y marcos valores distintos. Por tal motivo es una línea de investigación de gran importancia, y la observación de estas características culturales de ambos tipos de sujetos, que se colocan en relación dentro de los sistemas educativos sin importar la modalidad de los sistemas.

El motor para el desarrollo de las competencias está en los valores y las actitudes que se asumen. Sin ellas, los sujetos no apropian conocimientos ni desarrollan habilidades. De ahí la importancia de hacer un primer acercamiento hacia las actitudes y valores de educadores y educandos, respecto a la comunicación educativa.

Las competencias comunicativas para la educación virtual manejada en la UNAD supondrían que tanto los educadores como los educandos sean capaces de planear, ejecutar y evaluar actos comunicativos orientados a la ampliación de los repertorios culturales de los educandos, para hacerlos más capaces de participar socialmente.

En la UNAD a través de investigaciones se pretende mejorar las comunicaciones interpersonales con toda lo académica ya sean tutores y estudiantes dentro de los cursos virtuales, convencidos que utilizando de mejor forma los recursos lingüísticos se reflejará en el léxico utilizado y en todo lo que concierne a procesos de la vida diaria.

La propuesta para llevar a cabo esta experiencia educativa debe ser congruente y consistente, basada en una pedagogía democrática, crítica y dialógica, teniendo como base unos principios, fines y valores. Para ello se hace necesario fortalecer los aspectos emocionales y morales, el fortalecimiento del compromiso y la comprensión de la existencia de los otros en cada persona, creando ambientes adecuados en la misma plataforma o campus virtual y utilizando procesos sistemáticos de reflexión mediante la acción planteando situaciones problema y pidiéndole al estudiante que sugiera soluciones creativas y efectivas.

Los resultados obtenidos en cuanto al análisis son altamente reveladores y constatan que la competencia o habilidad comunicativa están lejos de contemplarse en la formación inicial de un estudiante de manera reglada y sistemática. Ciertamente se aprecia el trabajo de algún aspecto comunicativo en algún curso, pero se debe evitar el aislamiento y la poca sistematicidad.

Al tener los resultados obtenidos en este estudio, se pueden señalar algunas recomendaciones o estrategias didácticas para mejorar las habilidades comunicativas de un estudiante como son:

- 1) Aprender a analizar los contextos en los que se produce la comunicación, para adecuar el discurso a cada situación comunicativa.*
- 2) Conocer la diversidad de recursos lingüísticos y no lingüísticos que ayudan a captar y mantener la atención del grupo al tiempo que ingresa a su Curso por primera vez.*
- 3) Comprender cómo se estructuran los mensajes orales y escritos y su importancia virtual.*

Se ha de señalar, no obstante, que el carácter exploratorio de este estudio aconseja una interpretación prudente de los resultados, fundamentalmente a la hora de generalizar sus resultados a otros contextos. Pero el carácter inicial

de este estudio abre nuevos interrogantes de especial interés para la continua investigación en este campo y extender el estudio a todo el cuerpo académico, construir nuevos instrumentos que permitan un análisis más pormenorizado de la competencia comunicativa en los futuros docentes y estudiantes e incorporar nuevos contextos desde donde se involucren el tutor y el aprendiente de una manera dinámica para no permitir aislamientos sino todo por el contrario la interacción constante para que no prevalezca la soledad en el estudiante.

Es necesario crear mecanismos que rompan paradigmas que no permiten desarrollar el pensamiento y mejor resaltando la pedagogía del sentido y poner en práctica y vivir las herramientas que nos permiten acercarnos uno del otro para que el interaprendizaje sea efectivo y el trabajo colaborativo surtan efectos, más aun cuando la escritura es quizás un acto mental, es decir es el proceso más complejo que existe, porque es formalizar el pensamiento y luego plasmarlo de la manera más adecuada posible, precisamente el aprendizaje en línea se recrea en la escritura e imágenes. Por esto es fundamental revisar y planificar un curso basado en el estudio del ser para hacer, teniendo en cuenta el mismo entorno del estudiante, sin olvidar que la lectura y la escritura se han convertido en un fenómeno complejo y por lo tanto representan un obstáculo enorme en el desarrollo cognitivo.

La continua investigación en la búsqueda de la realidad basada en las competencias comunicativas en todos sus componentes debe ser constante y el docente debe ser un fiel observador de los procesos mentales que se aplican cuando se lee, escribe, habla y escucha y es menester indagar permanentemente por los significados que se manejan sin olvidar las actitudes y aptitudes y así encontrar formas cada vez más eficaces de trascender en los estudiantes y poder orientarlos en este desarrollo de las llamadas competencias comunicativas.

Referencias bibliográficas

Ángel, M. 2009. *La comunicación como vehículo de la emoción en la educación virtual*. México

Aprea, G. ; Domeq, R; Cabello. 2004. *Problemas de Comunicación y Desarrollo*.

Balcázar, P; González, N; Gurrola, G; y Moizen, A. 2006. *Investigación cualitativa*. Universidad Nal de General Sarmiento. Buenos Aires: Editora Prometeo Libros.

Balcázar, P; González, N; Gurrola, G y Moizen, A. 2006. *Investigación cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de México; México

Barbero, M. 2007 *La Educación desde la Comunicación*. Bogotá: Edit. Norma

Bustamante, G. 2011 "Las competencias lingüística, ideológica y Comunicativa. A propósito de la evaluación masiva en Colombia". *Semiótica Discursiva*. Página electrónica de Eduardo Serrano Orejuela, de Cali, Colombia. Recuperado de: <http://www.geocities.com/semiotico/bustamante1.html>

Consejo de Europa. 2002. *Marco común europeo de referencia para las lenguas: Aprendizaje, enseñanza y evaluación*. Madrid: MECD - Instituto Cervantes.

Corporación Universitaria Minuto de Dios. 2005. *Un telar para Hilar la Resignificación*. Bogotá.

Cortés, J. 2000. "La competencia en la aventura cognitiva de la educación". *Semiótica discursiva*. Página electrónica de Eduardo Serrano Orjuela de Cali, Colombia. Recuperado: <http://www.geocities.com/semiotico/cortes1.html>

De la Rosa, M. 2004. *El Desarrollo de Competencias Comunicativas: Principales Retos en la Educa Superior a Distancia*. Univ. Nal Autónomo de México Gidens, A. et al. (1993). *Habermas y la modernidad* (F. Rodríguez Martín, Trad.). México: Red Editorial Iberoamericana.

De Vignolles, M. 2010. *La Comunicación en Educación a Distancia*. Recuperado en: <http://www.salvador.edu.ar/vrid/publicaciones/revista/3-diez.pdf>

González, J; Lora, A; y Malagón, L. 2000 *La Educación a Superior a Distancia en Colombia*. Bogotá: ICFES.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. 2007. *Metodología de la Investigación*. 4ta Edición Editora Mc Graw Hill. México

Leal, J; Salazar, R; Ramón, M y Vidal, E. 2005. *Inducción Unadista. Educación para todos*. Universidad Nacional abierta y a Distancia. Bogotá,

Macías, M. 2011. *Necesidad de competencias*. Recuperado en: <http://aprendiendosobrecompetencias.blogspot.com/2010/01/necesidad-de-competencias->

MEN. 2004. *En manos de la Academia. Boletín de la Revolución Educativa. Educación Superior*. Recuperado en: <http://www.colombiaaprende.edu.co>

Niño; Rojas, V. 2008. *Los procesos de la Comunicación y del Lenguaje*. Bogotá D.C.

Niño; Rojas, V. 2008. *Competencias en la Comunicación*. Bogotá. Ecoe Ediciones.

Orejuela, E. 2000. “*Consideraciones semióticas sobre el concepto de Competencia*”. Recuperado en: <http://www.geocities.com/semiotico/competencia.html>

Roldán, O. 2005. *Expresiones de la Sociedad Civil. Revista Digital de la Unidad para la atención de las Organizaciones sociales*. Número 03 Artículo: Educación Superior Abierta y a Distancia. Recuperado en: http://www.organizacionessociales.segob.gob.mx/UAOSRev3/educacion_superior_abierta.html

Shaschter, M; Edwards, M y López, S. 2008 *Competencias Comunicativas e Interculturales*. Revista Complutense de Educación. Vol. 19 Núm. 2 369-383

UNAD. 2010. *Escuela de Ciencias Artes y Humanidades. Módulo de Competencias Comunicativas*. Recuperado en :<http://es.scribd.com/doc/6037875/Modulo-Competencias-Comunicativas->