



Programa de curso de contenido propio para desarrollar la competencia comunicativa en estudiantes de Licenciatura en Enfermería.

Course on enlargement contents for the development of the Nursing students' Communicative competence.

Yadirak Richelme Luque.

Licenciada en Educación, Profesora Asistente.

Filial de Ciencias Médicas de Holguín.

Correspondencia: yadirak@infomed.sld.cu

RESUMEN

La prestación de una atención de enfermería de calidad demanda, además de una correcta preparación científico-técnica, disponer de habilidades comunicativas que le permitan a este profesional enfrentarse con eficacia a cualquier situación durante su relación con las personas que utilizan el sistema de salud y con los que lo rodean. Sobre esta base se realizó la presente investigación en el área del proceso de enseñanza-aprendizaje de la Licenciatura en Enfermería con el objetivo de diseñar un curso de contenido propio para desarrollar la competencia comunicativa de los estudiantes de enfermería de la Filial de Holguín. La triangulación de los resultados de los métodos científicos aplicados corroboró que el desarrollo de la competencia comunicativa no se alcanza de forma eficiente en los estudiantes y egresados de este centro por lo que se elaboró un programa que brinda herramientas prácticas para el desarrollo de la competencia comunicativa para proceder adecuadamente en la atención a los pacientes, la comunicación con el colectivo de trabajo y la realización y discusión de trabajos investigativos.

Palabras claves: Proceso enseñanza-aprendizaje, competencia comunicativa, habilidades comunicativas, curso de contenido propio.

ABSTRACT

To carry out a competent nursing care demands not only an adequate scientific and technical preparation but also communicative skills which allow these specialists to face any professional affair efficiently. This research work took place in the area of the teaching

learning process of the Nursing students with the aim of developing the communicative competence of the Nursing students of Holguin by means of a course on enlargement contents. The analysis of the results of the scientific methods applied demonstrated the existence of difficulties in the adequate development of the nurses' duty due, mainly, to the limited training on the communicative skills. As a consequence a course on enlargement contents for the development of the Nursing students' communicative competence was elaborated.

Key words: Teaching-learning process, communicative competence, communicative skills, course on enlargement contents.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de cualquier actividad profesional, de forma independiente a que necesite un mayor o menor nivel de formación o calificación, requiere la presencia de distintos tipos de conocimientos y habilidades. Por una parte, conocimientos técnicos o teóricos, y por otra, la presencia de habilidades y destrezas para aplicar esos conocimientos en el campo del saber que se trate.

El profesional de enfermería en su formación debe pertrecharse de competencias para brindar atención a pacientes y familiares, impartir docencia a personal de enfermería en formación, aplicar los adelantos de la ciencia y la técnica a su faena diaria y realizar labores gerenciales con eficacia y calidad óptima.

La tendencia actual en la gestión y formación de recursos humanos es la basada en competencias, de modo que todo lo relacionado con su calidad y formación deberá partir de la identificación, normalización, evaluación y certificación de las mismas.

La educación médica superior cubana después del triunfo revolucionario ha perfeccionado de forma progresiva los diferentes planes de formación de los profesionales del sector, con el objetivo de lograr un ascenso en la efectividad de las competencias profesionales y un mejoramiento continuo del nivel de salud de la población.

La formación del licenciado en Enfermería, en particular, ha estado inmersa en este proceso sostenido de cambios por lo que el diseño Curricular para la formación de estos recursos humanos se encuentra transitando en estos momentos por el Plan D, y teniendo en cuenta que el objeto de estudio de esta ciencia es el cuidado de enfermería a la persona, la familia, la comunidad y el entorno para lo que aplica la lógica del Proceso de Atención de Enfermería como método científico de la profesión en el Plan de estudio se han establecido dentro de las funciones de este licenciado la de diagnosticar, tratar, investigar, administrar y educar.

La relación sociedad- hombre -educación precisa a la sociedad como el resultado de la interacción de los hombres, donde las relaciones sociales condicionan, a su vez, la actividad humana. La naturaleza social del ser humano remite a la necesidad de comunicación con determinados propósitos.

“La comunicación no solo sirve para la transmisión y recepción de información, sino que además, juega un papel fundamental en el logro del mantenimiento del estado emocional de los individuos, lo que influye en su realización personal. También, gracias a esta podemos conocer la marcha del proceso de comunicación entre los sujetos, el emisor sabe y evalúa el efecto que ha ocasionado con su mensaje sobre el receptor, lo que permite una autoevaluación constante del emisor”. Padierno Rodríguez.

En los últimos años, la competencia comunicativa ha sido estudiada por profesionales de diversas áreas de la ciencia como son las ciencias pedagógicas, psicológicas y sociales que destacan la necesidad del uso adecuado de la lengua y además, otros elementos que intervienen en la comunicación eficiente y en el entendimiento mutuo.

Según Aguirre, R. (2005), “...la comunicación profesional en Enfermería, ha de verse sobre todo desde el punto de vista instrumental. Esta se comporta como instrumento imprescindible para la planificación, coordinación y administración del cuidado, o sea la interacción que realiza el enfermero con los sujetos con el fin de promover su salud, cuyo propósito es alcanzar, el bienestar, la calidad de vida y el desarrollo humano y social

El enfermero se enfrenta a tres tipos de intercambio: profesional-paciente o familiares, profesional- profesional y profesional- colectivo de trabajo. Los cuales son vistos en el contexto del enfermero de la siguiente manera:

- El intercambio profesional-paciente o familiar ha de entenderse como la interacción que tiene lugar entre el enfermero y el paciente o familiares de este.
- El intercambio profesional-profesional se refiere a aquella interacción que se establece entre el enfermero y otro profesional del ámbito de la salud, independientemente de la especialidad de este.
- El intercambio profesional-colectivo de trabajo incluye a la interacción que involucra al enfermero y a un conjunto de profesionales, técnicos, promotores u otros de la esfera sanitaria.

En el acto de la comunicación tienen una gran importancia también la actividad conjunta, el conocimiento mutuo de las personas y la formación y desarrollo de las relaciones interpersonales.

El bajo desarrollo de las competencias comunicativas se caracteriza por la existencia de sujetos poco empáticos, poseedores de escasos conocimientos sobre el proceso de

comunicación humana, que adoptan actitudes no favorables para la relación con otras personas, lo que da al traste con el encargo social del enfermero.

Dentro de la bibliografía consultada hasta el momento ninguno de los autores estudiados hace una propuesta concreta y práctica para desarrollar la competencia comunicativa de los enfermeros en el ejercicio de la práctica laboral teniendo en cuenta las funciones que este profesional debe cumplir. La doctora Aguirre, es la investigadora que más se acerca al objeto de estudio de la presente investigación, sin embargo, su propuesta se limita a una estrategia sobre elementos teóricos acerca de la competencia comunicativa.

Asimismo, los documentos rectores y programas de asignatura y disciplinas rectoras adolecen de fondo de tiempo y para el desarrollo de habilidades comunicativas específicas que conllevan a la adquisición de competencia comunicativa.

La experiencia de más de diez años de la autora en el trabajo con enfermeros en todos los escenarios docentes, a saber, actividades comunitarias, clases y actividades en las áreas prácticas, así como; los resultados de diagnósticos realizados permiten determinar que en los estudiantes de Enfermería de la Filial de Ciencias Médicas de Holguín existen dificultades relacionadas con la competencia comunicativa en el desarrollo de su desempeño profesional. Lo antes expuesto permite determinar el siguiente **problema científico**: ¿Cómo contribuir al desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería para asumir sus funciones cabalmente?

Esta es una investigación de desarrollo tecnológico, el **campo de la ciencia** se establece en el proceso de enseñanza aprendizaje, como **objeto de investigación** se precisa el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, el **campo de acción** lo constituye la formación de la competencia comunicativa profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la Filial de Ciencias Médicas de Holguín.

El **objetivo general** es:

Diseñar un curso de contenido propio para desarrollar la competencia comunicativa en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería.

Los **objetivos específicos** son:

- 1- Caracterizar el estado actual de la competencia comunicativa profesional de los estudiantes de enfermería.
- 2- Elaborar un programa de curso de contenido propio para desarrollar la competencia comunicativa profesional de los estudiantes de enfermería.
- 3- Explorar el nivel de aceptación del curso de contenido propio para los estudiantes de enfermería.

DISEÑO METODOLÓGICO

Para interpretar, desde el punto de vista conceptual, los datos empíricos obtenidos en las diferentes fases de investigación la investigadora se apoyó en los siguientes **métodos teóricos**:

1 **Revisión de fuentes documentales**: para el estudio del tema objeto de investigación y su fundamentación teórica, para la valoración de las tendencias desde diferentes disciplinas, la evaluación de la medida en que los programas de estudio, en particular los de las asignaturas rectoras, contribuyen al desarrollo de la competencia comunicativa.

2 **Inducción deducción**: en el estudio de la relación entre los procesos que se mueven de lo general a lo particular y viceversa.

3 **Dialéctico**: para el análisis de la comunicación en su desarrollo y evolución por etapas y en la unidad dialéctica que se estableció entre los aspectos de carácter esencial o invariantes relacionados con la comunicación que se centralizaron para garantizar el logro de los objetivos y aquellos de carácter más dinámico o cambiante y que se actualizaron para la elaboración del programa.

4 **Modelación**: para el análisis y organización metodológica de los contenidos en sistema y la utilización de los principios didácticos en el programa.

Durante esta investigación se emplearon los siguientes **métodos empíricos**:

1 **Observación**: como método primario de investigación permitió constatar las dificultades que presentan los estudiantes de Enfermería al comunicarse tanto en el medio docente como en el laboral y las posibilidades reales que tienen para desarrollar habilidades comunicativas.

2 **Encuesta**:

- **Cuestionario**: A pacientes, familiares y profesores, para diagnosticar el estado actual de competencia comunicativa profesional que presentan los estudiantes de Enfermería.

3 **Entrevista**: A profesores del área práctica, de las asignaturas rectoras y de la asignatura Fundamentos de la Comunicación para conocer las posibilidades que brindan las asignaturas para el desarrollo de la competencia comunicativa en los estudiantes de enfermería.

4 **Consulta con expertos**: Para comprobar el nivel de aceptación del programa y su pertinencia.

La muestra

Diez Licenciados en Enfermería que imparten docencia a la carrera de Enfermería en la Filial de Ciencias médicas de Holguín y 16 estudiantes que se encuentran actualmente en el

2do año de la Licenciatura en Enfermería. Se aplicó también a los 2 profesores que imparten la asignatura Fundamentos de la comunicación a Enfermería y a 30 pacientes y 15 familiares ingresados en los hospitales del municipio de Holguín.

La búsqueda realizada sirvió de base para decidir fijar como **dimensiones**:

- la expresión verbal en situaciones comunicativas profesionales ya que es la forma oral la que más se utiliza. Esta se demuestra en la corrección con que el enfermero estructura su discurso, la adecuada utilización del vocabulario técnico, el uso correcto de la lengua materna y el poder de síntesis, además, facilita el intercambio de opiniones y permite influir en los modos de actuación
- la expresión extra verbal en situaciones comunicativas profesionales por estar relacionada con la empatía del enfermero hacia su paciente, familiares y demás personas con las que interactúa y la observación exhaustiva del mismo para posibilitar una mejor comprensión del mensaje.
- la expresión escrita que se manifiesta en la elaboración de informes de entrega de guardia, informes de investigación y la preparación de actividades docentes o educativas.

Teniendo en cuenta los indicadores establecidos en la Estrategia Curricular de Comunicación interpersonal y formación pedagógica⁵ y asumiendo como fundamento esencial las habilidades que debe adquirir el licenciado en enfermería, la autora precisa los siguientes, como **indicadores** para ser evaluados en los instrumentos de investigación.

1. Para la dimensión expresión verbal en situaciones comunicativas profesionales.
 - ✓ Poseer un vocabulario amplio.
 - ✓ Usar vocabulario propio de la profesión y hace adecuaciones para relacionarse con el enfermo o sus familiares de acuerdo con las características de los mismos.
 - ✓ Lograr claridad y coherencia en el mensaje.
 - ✓ Usar la ejemplificación, la síntesis y la argumentación de las ideas claves expresadas para lograr ser comprendido.
 - ✓ Poseer fluidez verbal.
 - ✓ Saludar e identificarse ante el enfermo y sus familiares.
2. Para la dimensión expresión extra verbal en situaciones comunicativas profesionales.
 - ✓ Usar tono de voz adecuado.
 - ✓ Establecer contacto visual durante la interacción con el sujeto sano o enfermo.
 - ✓ Usar recursos gestuales para enfatizar, reforzar o negar el mensaje en su relación con los sujetos sanos o enfermos.

- ✓ Escuchar atentamente al sujeto sano o enfermo y/o sus familiares guardando silencio.
 - ✓ Adoptar una postura corporal adecuada durante la interacción con el sujeto sano o enfermo.
 - ✓ Poseer una expresión facial empática en la interacción con el sujeto sano o enfermo.
 - ✓ Llamar al enfermo por su nombre.
 - ✓ Respetar las decisiones de los enfermos.
 - ✓ Ponerse en el lugar del enfermo y de los familiares preocuparse por los problemas psicosociales del paciente.
 - ✓ Usar facilitadores para estimular la comunicación con el sujeto sano o enfermo.
 - ✓ Propiciar un clima agradable para establecer relación con el paciente.
 - ✓ Adecuar los mensajes a las exigencias de la comunicación con el sujeto sano o enfermo y utiliza diferentes medios comunicativos para ello.
3. Para la dimensión expresión escrita.
- ✓ Tener una ortografía correcta.
 - ✓ Poseer coherencia en la redacción del mensaje.
 - ✓ Utilizar adecuadamente los diferentes estilos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Observación a estudiantes en la educación en el trabajo.

Una vez analizado el resultado de la observación a la actividad práctica impresiona el hecho de que la utilización inadecuada de los indicadores sobrepasa del 50%.

Los indicadores con mayor dificultad fueron: la voz (poco clara), el ritmo (o muy rápido o muy lento), los ademanes (inexpresivos), el contacto visual con el oyente (escaso) y los argumentos (poco persuasivos, faltos de coherencia o expresados con poca fluidez).

- Encuesta por cuestionario a pacientes y familiares.

Del resultado de la encuesta por cuestionario a pacientes es relevante que del total de encuestados, más del 50% respondieron a veces a todas las preguntas. A las preguntas 6 (si se les escucha atentamente) y 7 (si los enfermeros se dirigen a ellos por su nombre) el 100% respondió, nunca.

El resultado de las respuestas de los familiares se comportó de manera similar al de los pacientes, 13 familiares respondieron nunca a las preguntas 6 y 7 y el 50% respondió a veces a todas las preguntas lo que demuestra ineficacia en la comunicación competente y por tanto insatisfacción en los pacientes y familiares.

Los indicadores con más dificultad fueron: la claridad en las orientaciones, la escucha atenta, el dirigirse a los pacientes por su nombre y la identificación ante los pacientes.

- Entrevista a los profesores.

Las respuestas obtenidas de la entrevista a los profesores mostraron que: de 10 docentes entrevistados el 100% considera que su asignatura puede de alguna manera desarrollar la competencia comunicativa (siempre hacen referencia a la comunicación oral) pero que este trabajo no se realiza sistemáticamente.

Los profesores de Fundamento de la comunicación consideran que su asignatura no entrena a los estudiantes pero les brinda aspectos teóricos sobre la comunicación oral que en otro momento de su carrera se consolidarán.

Finalmente, explican que la redacción de informes es un elemento en el que debe profundizarse porque no solo tienen problemas de ortografía sino también en la lógica y coherencia de las ideas a exponer.

- Cuestionario a profesores.

El resultado de este instrumento apuntó a una carencia de habilidades orales y un desconocimiento de estrategias de cómo comunicarse de manera extraverbal con los pacientes, además, se demuestra falta de destreza en la escritura de textos. Ningún indicador fue evaluado de óptimo, más del 50% de los indicadores fue evaluado de inadecuado.

Los indicadores más afectados nuevamente son: el saludo y la identificación, la empatía y el llamar al paciente por su nombre. Dentro de la expresión escrita las dificultades más llamativas se encuentran en la coherencia y la utilización de estilos adecuados de redacción.

Todos estos hallazgos influyen negativamente no solo en la comunicación con los pacientes y demás persona en el entorno laboral del enfermero, sino también, en la adquisición adecuada del conocimiento y las habilidades generales y en el nivel de satisfacción de los pacientes y familiares.

Teniendo lo antes expuesto como base, la autora considera que es acertada la implementación del curso propio y su contenido se ha estructurado haciendo hincapié en estrategias para eliminar las debilidades encontradas.

El curso contendrá aspectos teóricos sobre: qué es la comunicación profesional en enfermería, qué aspectos intervienen en su adecuado desarrollo, qué aspectos influyen negativamente en el proceso de comunicación y algunas estrategias de cómo lograr una comunicación respetuosa y eficaz con el paciente y sus familiares. Además, se dedicarán varias unidades a la práctica integral de técnicas y estrategias de comunicación a través de tareas docentes que se evaluarán sistemáticamente.

Asimismo, se dedicará tiempo a la práctica de la redacción de textos científicos y otros relacionados con la profesión, elementos de los que adolecen los programas de las asignaturas rectoras, de Fundamento de la comunicación y la estrategia de Comunicación.

La propuesta fue elaborada, en su estructura y metodología, sobre la base de lo estipulado en la RM- 210 de 2007 y en su contenido se tuvo en cuenta, entre otros aspectos, la propuesta de estrategia de intervención diseñada por la doctora Aguirre acerca de la competencia comunicativa en el desempeño del profesional de enfermería y los principios didácticos en la educación, el enfoque comunicativo de Hymes, Canale y Swain para crear las situaciones comunicativas y tareas docentes y el enfoque histórico cultural desarrollado por Vigotsky para el desarrollo de habilidades comunicativas y la teoría de Galperin en relación con la formación de las acciones mentales.

Los expertos escogidos para explorar la aceptación del curso tienen más de 5 años de trabajo con la especialidad, de ellos 6 son especialistas en enfermería y 3 en pedagogía (todos con más de diez años de experiencia en el centro), 5 son MsC, 3 profesores auxiliares y el resto profesores asistentes .

El resultado de la exploración arrojó que el 100% de los profesores considera el programa pertinente, novedoso y ajustado a las necesidades. Valoran como adecuados los aspectos incluidos y la metodología a utilizar. Sugieren dedicar más tiempo a las unidades lo que la autora acepta pero no incluye en la investigación por no ser posible de realizar contando con el fondo de tiempo del curso en la malla curricular.

CONCLUSIONES

- Existe un pobre desarrollo de habilidades y estrategias comunicativas en los estudiantes el cual se encuentra mayormente en el aspecto extraverbal y en la coherencia del discurso tanto oral como escrito.
- El curso dedicará varias unidades a la práctica integral de técnicas y estrategias de comunicación a través de tareas docentes y a la práctica de la redacción de textos enfocados en la profesión

RECOMENDACIONES

- Utilizar el contenido del programa propuesto para realizar preparación metodológica a los profesores de enfermería que se encargarán de impartir el curso y que continuarán el trabajo en los años posteriores de la carrera.

- Utilizar las evaluaciones sugeridas en el curso para incorporarlas a las tarjetas de habilidades para evaluar el desempeño en la comunicación interpersonal según indicadores en los estudiantes de 2do año.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Acosta Sánchez C. La comunicación en el hospital: La gestión de la comunicación en el ámbito hospitalario. [Internet]; 2011
- ----- La comunicación en el hospital, El arte de cuidar. [Internet]. Abril; 2013
- ----- Responsabilidad social y comunicación en el entorno hospitalario. [Internet]. Enero; 2017.
- Aguirre Raya D A. Fundamentos de la relación enfermero paciente sujeto sano o enfermo, Rev. Cuba. Sal. Púb, 30 (4); 2004.
- ----- Reflexiones acerca de la competencia comunicativa profesional. Educ Med Sup; Facultad de Ciencias Médicas Finlay-Albarrán. Ciudad de La Habana; 2005.
- Beltrán B F. Desarrollo de la competencia comunicativa. [Internet]. Universidad abierta. Edu. Mex; 2001. [citado oct 27 2004]
- Batista T N. La racionalidad comunicativa y la formación profesional. En: Etica y Sociedad. La Habana: Edit "Félix Varela"; 2003 p. 94.
- Canale M, Swain M. Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. En: Applied Linguistic; 1980. 61-9.
- Castillo M A. El sobresaliente y la competencia comunicativa. Colombia: Proyecto CAS; 2000.
- Cejas Yanes E. Los fundamentos del diseño curricular por competencias laborales [Internet]. [citado 20 Feb 2007]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos25/fundamentos-competencias/fundamentos-competencias2.shtm>
- Cot J M. Hacia una descripción pedagógica de la competencia pragmática de los hablantes nativos de lengua inglesa. En: Competencia comunicativa. Madrid: Edelsa; 2000. p. 33-40.
- Cuba. Ministerio de salud publica. Modelo del Profesional de la carrera de Lic. en Enfermería; 2007.
- Cuba. Ministerio de salud publica. Diseño Curricular para la formación de enfermería; 2004.

- Fernández G AM. Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa. En: Fernández G AM. Comunicación Educativa. 2da ed. La Habana: Pueblo y Educación; 2002. p. 49.
- Forgas B, JA. Diseño curricular por competencias: Una alternativa para la formación de un técnico competente. ISP "Frank País". Colección Pedagogía 2003. La Habana: Palacio de las Convenciones; 2003.
- Galperin, P.Ya. Sobre la formación de los conceptos y de las acciones mentales. Universidad de La Habana, 1965.
- García Díaz, JM. Comunicar en el hospital. [Internet]. 2015.
- Hymes D. Competence and performance in linguistic theory. En Acquisition of languages: Models and methods. Ed. Huxley and E. Ingram. New York: Academic Press; 1971. 3-23
- _____ Communicative competence. En Sociolinguistics. Editorial Pride, J., y Holmes, J. (Eds.). London; 1972.
- Leontiev, A.A. Psicología de la Comunicación, En: Psicología Social, de G.P. Prevedhni. Editora Política, La Habana, 1986.
- _____ La comunicación pedagógica. Editorial Znanie, Moscú, 1979, Dpto. de Traducciones Mined.
- _____ ¿Cómo desarrollar la competencia comunicativa del maestro? Colección Pedagogía 97. La Habana: Palacio de las Convenciones; 1997.
- Parra RJF, Más SPR. La competencia comunicativa profesional pedagógica: una aproximación a su definición. Disponible en: <http://www.google.com/> competencia 2004.
- Romeó, A. El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural. Dimensionese indicadores de la competencia cognitiva, comunicativa y sociocultural. Ponencia presentada en Pedagogía 2005, Palacio de las Convenciones, Ciudad de la Habana, 2005.
- _____ Teoría y práctica del análisis del discurso. Su aplicación en la enseñanza. La Habana: Pueblo y Educación; 2003. p. 14. Recibido: 17 de julio de 2005. Aprobado: 30 de julio de 2005.
- Rodríguez R, JE. Enfermería sin contornos. Evidentia (Serie de Internet) 2004, enero-abril; 1. Disponible en: <http://www.index-f.com/evidentia/n1/> 20articulo.php [ISSN: 1697-638X].
- Serrano M M. La interacción comunicativa entre los seres vivos. En: García J. Teoría de la comunicación, epistemología y análisis de la referencia. 2da ed. La Habana: Edit "Pablo de la Torriente"; 1982. p. 37-52.
- Silvestre, M y Zilberstein, J, ¿Cómo hacer más eficiente el aprendizaje?, Ediciones CEIDE, México; 2000.

- Tejeda Díaz R, Sánchez del Toro PR. La formación basada en competencias en los contextos universitarios. Centro de Estudios sobre Ciencias de la Educación Superior. Universidad de Holguín. Oscar Lucero Moya, 2009
- Torres Esperón M. Urbina Laza O. Funciones y Competencias en Enfermería. La habana: Ed Ciencias Médicas. La Habana. 2008
- Valera, O, La formación de hábitos y habilidades en el proceso docente, Ciencias Pedagógicas, No. 20, Ene – Jun, Cuba, 1990.
- Van Dijk, T. El discurso como interacción en la sociedad. En: El discurso como proceso de interacción social. Estudios sobre el discurso II. Barcelona: Gedisa; 2000. p. 19-66.
- Vigotsky, S.L. "Pensamiento y Lenguaje". Moscú, Leningrado Ed. Sotzekguez, 1934.
- Vigotsky,S.L. Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. Editorial Científico-Técnica. Ciudad de La Habana 1987
- Zaldívar P DF. Competencia comunicativa y relaciones interpersonales. Disponible en: [http:// www.saludparalavida.cu](http://www.saludparalavida.cu) (23 -08-98).
- Zavala, M. ¿Qué es la evaluación por competencias? Las competencias del profesorado universitario. Madrid: Narcea; 2003.