



TURISMO CULTURAL

Competencia comunicativa de los estudiantes de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana

Communicative competence in students of the Tourism Faculty, University of Havana

María del Loreto Nicolau-González¹, Dulce María Rojas-Lizama² y Regla Iliana González-Poey¹

¹Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, Ministerio de Educación Superior
Calle G, No. 506, CP 10400, Vedado, La Habana, Cuba

²Escuela de Altos Estudio de Hotelería y Turismo, Ministerio de Turismo, La Habana, Cuba
Correo electrónico: maría_nicolau@eftur.uh.cu

Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de proponer una estrategia pedagógica para el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana. Se emplearon métodos teóricos y empíricos para indagar sobre el estado actual de dicha competencia. Los resultados evidenciaron que, aunque el claustro de profesores está sensibilizado con la necesidad de perfeccionar esta habilidad y el plan de estudio favorece el desarrollo de la competencia comunicativa, la mayoría de los estudiantes presentan dificultades en el dominio funcional y estructural de los elementos discursivos y, de manera general, en el comportamiento comunicativo. Se diseñó una estrategia pedagógica con un enfoque integral, basada en tres dimensiones y nueve indicadores, para fortalecer el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

Palabras clave: competencia comunicativa, discurso, estrategia pedagógica

Abstract

The research was carried out with the purpose of proposing a teaching strategy for the development of communicative competence in students of the School of Tourism from the University of Havana. Theoretical and empirical methods were used in the research in order to ascertain the current state of the mentioned competences. The results evidenced that although the staff of professors is aware of the need of developing these skills and the syllabus favours the development of communicative competence, the majority of the students face difficulties in the functional and structural mastery of the discursive elements and with the communicative behaviour in general. A pedagogical strategy was designed with a comprehensive approach based on three dimensions and nine indicators aiming at strengthening the development of communicative competence in students of the Tourism Bachelor Degree.

Keywords: communicative competence, teaching strategy, discourse

Introducción

Por su propia naturaleza, la razón de ser del turismo subyace en la sensibilidad para entender y atender los reclamos del otro. En la interpretación de estos reclamos, se revelan e interiorizan significados y sentidos, pues los procesos interactivos que se suceden están enraizados en la comunicación y fomentan conexiones culturales con los intereses y necesidades no solo del visitante, sino también de los propios trabajadores del turismo y de la comunidad. Desde esta perspectiva, resulta necesario desarrollar habilidades comunicativas en los especialistas que laboran en el sector del turismo, de manera tal que satisfagan las necesidades de su profesión, en correspondencia con las prioridades del desarrollo social y económico del país y de acuerdo con las nuevas perspectivas del turismo cubano aportadas por los Lineamientos del Partido Comunista de Cuba -PCC- (2011), en los que se precisa la formación con calidad de los trabajadores del sector y su compromiso con la Revolución.

Tomando en consideración lo antes expuesto, es imprescindible desarrollar en los egresados de la carrera Licenciatura en Turismo las competencias profesionales, en general, y la competencia comunicativa, en particular. Esta última se entiende como una configuración psicológica compleja que permite efectuar la comunicación, la cual se manifiesta en un comportamiento comunicativo idóneo en relación con los objetivos, los medios, los métodos, las tareas y las situaciones que determinan si algo es formalmente aceptable y hasta qué punto es posible en las relaciones sociales. Si se logra lo anterior, los egresados podrán integrar en su discurso las cuatro macrohabilidades: comprensión auditiva y lectora, expresión oral y escrita.

Lo anterior, unido a las dificultades que presentan los estudiantes de la Facultad de Turismo en la construcción del significado y en la exposición y argumentación de sus ideas, motivaron la realización de la presente investigación, la cual carece de antecedentes y tuvo como objetivo proponer una estrategia pedagógica, que contribuya al desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana.

A tales efectos, se tuvo en cuenta que la formación de competencias requiere un enfoque holístico que integre no solo elementos cognitivos, habilidades y capacidades, sino también su interdependencia con diversos componentes afectivos y motivacionales y con cualidades de la personalidad en estrecha unidad funcional. También se tomaron

en consideración los antecedentes sobre el proceso pedagógico de formación profesional; los cambios del criterio normativo y las reglas que se deben seguir actualmente para lograr una correcta comunicación, según la última edición –en 2010– de la gramática y la ortografía de la Real Academia de la Lengua Española; la calidad en la formación superior turística (Alarcos, 2000), los aportes a la competencia comunicativa en tanto «configuración psicológica que integra las capacidades cognitivas y metacognitivas para comprender y producir significados, los conocimientos acerca de las estructuras lingüísticas y discursivas y las cualidades para interactuar en diversos contextos socio-culturales, con diferentes fines y propósitos» (Roméu *et al.*, 2003; Castellanos *et al.*, 2007). En este sentido, se valoraron los aportes en el campo de la pedagogía (Álvarez, (s/a); González, 2002) y los criterios de calidad (Alcebo, 2009).

Métodos

Inicialmente, se aplicó una prueba pedagógica en forma de cuestionario a los estudiantes de primer año del curso regular diurno de la Facultad de Turismo, para diagnosticar el estado real de las habilidades comunicativas que estos poseen al ingresar a la carrera. La prueba consistió en el análisis e interpretación de un texto escrito, así como en la construcción de su argumentación. Se ejecutaron 99 pruebas pedagógicas (100 % de la matrícula del curso 2012-2013 y 60 % de la matrícula del curso 2013-2014). Los resultados se procesaron mediante la media aritmética de las respuestas ofrecidas por los estudiantes para cada indicador en ambos cursos académicos, la que se corresponde con una calificación cualitativa que permitió evaluar la competencia comunicativa en cinco categorías: excelencia (E), suficiencia avanzada (SA), suficiencia intermedia (SI), suficiencia mínima (SM) e insuficiencia (I).

A continuación, se aplicó una encuesta a una muestra representativa de los estudiantes del resto de los años de la carrera, con el objetivo de que realizaran un autodiagnóstico acerca de sus habilidades comunicativas, y para conocer sus criterios en relación con la importancia que le conceden a la comunicación en su formación y el tratamiento que le dan los profesores, así como para saber si se les ofrece la posibilidad de evaluar el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa, a partir de sus propias consideraciones y de acuerdo con los retos que su profesión impone para lograr el desarrollo armónico de la comunicación. A los de cuarto y

quinto años se les adicionó una pregunta dirigida para conocer si estos consideran que la preparación que se recibe sobre competencia comunicativa es suficiente. Se encuestó al 50 % de los estudiantes del curso académico 2013-2014, y la muestra se seleccionó de manera aleatoria en ambos casos.

Además, se aplicó la técnica de observación, para lo cual se realizaron visitas a las aulas con el fin de determinar cómo las diferentes formas de organización docente contribuyen al desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes. Asimismo, se revisó el plan de estudio D de la carrera Licenciatura en Turismo. Modalidad presencial y el Informe de autoevaluación de la Facultad de Turismo, publicados en el año 2013.

Por otra parte, se aplicó una entrevista semiestructurada, mediante un muestreo intencional al 30 % de los profesores del claustro de la Facultad que impartían clases en los cursos académicos mencionados, incluyendo a los docentes de las asignaturas Comunicación Interpersonal y Relaciones Públicas, debido a que estas ofrecen a los estudiantes una mayor posibilidad de desarrollar las habilidades comunicativas. Se entrevistaron nueve docentes, seis de ellos con categoría de profesor titular o auxiliar y más de 20 años de experiencia y tres instructores graduados de la carrera.

La aplicación oportuna e interdependiente de la prueba pedagógica, las encuestas, la observación y las entrevistas permitió la triangulación de la información y su procesamiento mediante la estadística paramétrica.

Una vez realizado el diagnóstico, se diseñó la estrategia pedagógica. Después se aplicó el método Delphi con un grupo de expertos previamente seleccionados, los cuales, en una primera ronda, plantearon las dimensiones e indicadores que se deben tener en cuenta en la estrategia y, posteriormente, a través de una escala de Likert de 5 puntos, manifestaron su nivel de concordancia, con lo que se evaluó la homogeneidad de las respuestas mediante el coeficiente de variación. Para seleccionar a los expertos, se tomó como criterio que fueran profesores con más de cinco años de experiencia docente o investigativa en la temática relacionada con la competencia comunicativa, y se les aplicó el test de experticia (Cisneros, 2010).

Finalmente, se elaboró la estrategia pedagógica que se pondría en práctica para desarrollar la competencia comunicativa en los estudiantes de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana.

Resultados

Después de analizar los resultados de la prueba pedagógica, se pudo constatar que no hubo diferencias significativas entre los dos cursos académicos analizados, como se muestra en las figuras 1 y 2.

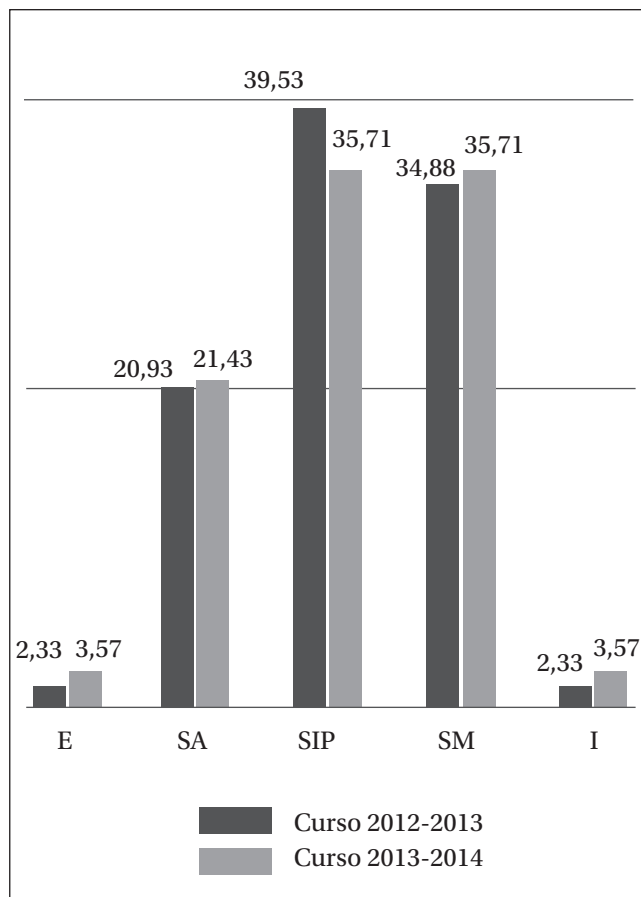


Figura 1. Resultados de la prueba pedagógica para los cursos 2012-2013 y 2013-2014.

Fuente: elaboración propia.

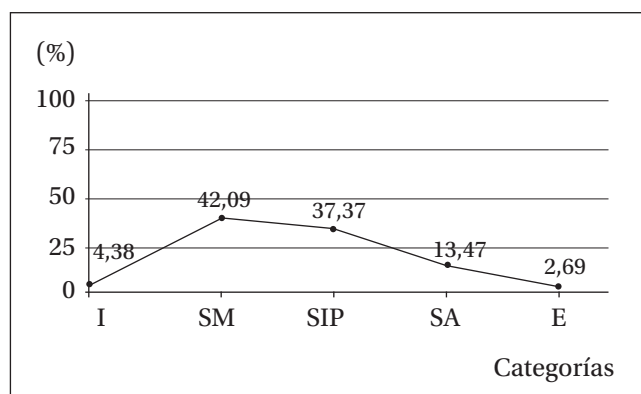


Figura 2. Proporción porcentual por categoría para los cursos 2012-2013 y 2013-2014

Fuente: elaboración propia.

Los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de segundo a quinto años de la carrera evidenciaron que el 95 % coincidió en la utilidad de la competencia comunicativa para ejercer correctamente sus funciones, así como en la necesidad de desarrollarla a niveles muy altos en el profesional del turismo. El 73 % opinó que le gustaba comunicarse, ya que esto permitía intercambiar ideas, sentimientos, evidencias y creencias. Por otra parte, el 90 % prefirió la comunicación en forma escrita; mientras que el 83 % planteó que poseía poca habilidad para escuchar y que le costaba trabajo organizar las ideas, adaptar el discurso al destinatario y aplicar las reglas ortográficas.

Asimismo, el 83 % manifestó que, a través de las diferentes formas de organización docente, recibía orientaciones acerca de cómo mejorar su competencia comunicativa. Por su parte, el 80 % de los estudiantes señalaron que, de las asignaturas recibidas, Comunicación Interpersonal es la que más los orienta y entrena para el desarrollo de dicha habilidad; consideraron, además, que Relaciones Públicas también incide pero en menor medida.

El total de los encuestados apreció la necesidad de profundizar en la comunicación oral y escrita, lo que los prepara para su desempeño profesional, y citó como ejemplo a los estudiantes de los años terminales, los cuales enfrentan dificultades al redactar y defender los seminarios, los trabajos de curso y la tesis de grado.

Como resultado de la observación se encontró como deficiencia que las clases –de manera general– se caracterizan por la transmisión de información y que las tareas no siempre propician el intercambio comunicativo. Los profesores son representantes de la norma culta del español; sin embargo, en todos los casos no exigen a los estudiantes la adecuada adaptación de su comportamiento discursivo a las situaciones concretas.

Al realizar la entrevista a los profesores se apreció que existen problemas en la organización lógica de las ideas en el discurso oral y escrito de los estudiantes, lo que se evidencia en la falta de coherencia, el ajuste al tema y el cierre semántico (criterio expresado por el 100 % de los entrevistados). De igual modo, estos manifestaron la existencia de serios problemas en la ortografía, especialmente en el uso de los signos de puntuación, la acentuación y el empleo de las mayúsculas. El 90 % evaluó de alto los aspectos relacionados con el poco dominio de las estructuras argumentativas; así como la falta de conocimientos y habilidades para aplicar las normas que rigen el procesamiento de información para el análisis, la interpretación y la construcción de significados.

Asimismo, fueron criterios consensuados la deficiente preparación que los estudiantes trasladan de la enseñanza precedente y el uso desmedido de la computación, lo que perjudica el pensamiento lógico y la capacidad creadora de los educandos.

Discusión

Al analizar la figura 1, se puede apreciar que, aunque la categoría de I no sobrepasa el 5 %, es preocupante que las categorías de SA y E no alcancen niveles significativos. Asimismo, en la figura 2 se observa que, al ingresar a la carrera, la mayoría de los estudiantes poseen una categoría de SI, debido a la existencia de problemas en la comprensión lectora y la expresión escrita; así como a la fragmentación de las ideas y la falta de fluidez en el discurso escrito, y a la prevalencia de dificultades para entender y adaptarse a las diferentes situaciones y contextos comunicativos, lo que atenta contra el dominio pleno de los modos de actuación del profesional.

Por otra parte, la encuesta aplicada a los estudiantes demostró que muchos no dominan el concepto de competencia comunicativa, ya que solo circunscriben su descripción a la expresión oral y escrita y a los aspectos asociados a la ortografía. De ello se deriva que no tienen conocimientos profundos sobre el tema y que poseen limitaciones en cuanto a las habilidades comunicativas, así como en el dominio funcional y estructural de los elementos discursivos y en el comportamiento comunicativo. Estos aspectos resultan fundamentales durante la formación del profesional del turismo, por su connotación desde el punto de vista sociocultural (Ceballos, 2010).

Asimismo, los resultados de la observación del proceso docente demostraron que la mayoría de los profesores poseen información sobre la temática y que existe una correcta conceptualización del plan de estudio, el cual propicia el desarrollo de la competencia comunicativa; sin embargo, no siempre se aprovechan los espacios para favorecer su desarrollo. El análisis, la argumentación y la fundamentación se realizan a niveles del pensamiento empírico, y no existe homogeneidad en el tratamiento de la temática por parte de todos los docentes. La entrevista realizada a los profesores confirmó la información obtenida anteriormente y evidenció la necesidad de utilizar en las clases diferentes estrategias, con un enfoque comunicativo, e incorporar tareas interactivas que estimulen el pensamiento de los estudiantes; así como atender las diferencias individuales de estos,

utilizar técnicas de autocontrol y control, promover el trabajo en equipo y la producción de significados orales y escritos, lo que permite, además, la interdisciplinariedad.

La valoración general del diagnóstico permitió comprobar que la competencia comunicativa de los estudiantes del curso regular diurno de la carrera Licenciatura en Turismo posee un conjunto de fortalezas y debilidades, las cuales se tienen que considerar al trazar la estrategia pedagógica que debe seguir la facultad.

En este sentido, la principal fortaleza es el diseño del plan de estudio, el cual favorece el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes y la existencia de un grupo de docentes que están capacitados en el entrenamiento consecuente de la interpretación y la construcción textual, así como de la totalidad de un claustro consciente de que la comunicación construye un contexto favorable para la autorregulación del comportamiento, por lo que es necesaria la implementación de una estrategia que fortalezca el desarrollo de la competencia comunicativa.

Por otra parte, las debilidades identificadas se asocian –básicamente– al insuficiente dominio que los estudiantes poseen de los discursos más utilizados durante su actividad profesional, lo que quizá se deba a que en la mayoría de las asignaturas del proceso docente se priorizan el aprendizaje de los contenidos y las tareas de transmisión de información, las

cuales no se vinculan con la comunicación, pues no se aprovecha la integración de los componentes funcionales (comprensión, análisis y construcción de significados, puesto que la competencia comunicativa no se asume como un proceso. A esto se suma que la Facultad de Turismo no dispone de medios de enseñanza que propicien el desarrollo de la competencia comunicativa y de sus actuales demandas.

Propuesta de estrategia pedagógica

De un total de 27 expertos, solo 18 obtuvieron un coeficiente de experticia superior a 0,6, el cual se puede considerar como satisfactorio. Además, como resultado del método Delphi en su primera ronda, cada experto ofreció una propuesta inicial con tres dimensiones y nueve indicadores, que fueron socializadas entre ellos para conocer sus opiniones y enriquecerlas con las sugerencias. Al determinar el nivel de concordancia de los expertos para cada dimensión, según la escala empleada, se encontró una calificación de muy adecuada, con un coeficiente de variación de 0,33; 0,30 y 0,35 para cada dimensión, respectivamente, lo que indica una alta homogeneidad en las respuestas. Después, se diseñó la estrategia pedagógica, a partir de las dimensiones e indicadores que se presentan en la tabla 1, considerando los resultados anteriores y los criterios de la bibliografía (Roméu, 2004).

Tabla 1. Dimensiones e indicadores que se deben considerar en la estrategia pedagógica, según los expertos.

| Dimensión | Indicador |
|-----------------------------|---|
| I. Cognitiva | 1. Conocimientos sobre la organización lógica de las ideas en el discurso oral y escrito. |
| | 2. Habilidades para elaborar diferentes tipos de mapas mentales, que son necesarios para la organización lógica de las ideas en el discurso oral y escrito. |
| | 3. Valores instrumentales de la comunicación (vigencia y originalidad de las ideas, precisión ideática y pertinencia). |
| II. Sociocultural | 4. Conocimientos relacionados con la identidad. Concepto complejo que involucra la percepción sobre los aspectos idiosincrásicos, ambientales y comportamentales que influyen en el intercambio comunicativo. |
| | 5. Habilidades para interpretar y percibir las marcas del mundo objetivo en las relaciones personales e interculturales, a través de la consistencia que brinda la cohesión, mediante el establecimiento de la línea de coherencia del discurso. |
| | 6. Valores instrumentales de la comunicación (adecuación sociocultural, autocontrol oportuno <i>in situ</i> , valentía y prudencia interactiva). |
| III. Gramático-constructiva | 7. Conocimientos sobre los diferentes niveles de la estructura sintáctica, los que son necesarios para el análisis, la interpretación y la construcción de los significados en su indisoluble vínculo con los conceptos de modalidad y estrategia. Elementos pragmáticos de las situaciones comunicativas: ¿Quién construye el texto? ¿Por qué lo hace? ¿A quién va dirigido? ¿Para qué lo hace? ¿Cuándo y dónde se construye? ¿Qué es lo que dice? |
| | 8. Habilidades para contrastar, decodificar e interiorizar la estructura gramático-constructiva, en correspondencia con la modalidad y la estrategia comunicativa. Dominio de la estructura de las hipótesis, el análisis de datos, la demostración y las conclusiones. |
| | 9. Valores instrumentales de la comunicación. Aplicar las relaciones gramático-constructivas, las normas ortográficas y las reglas de acentuación y puntuación. Sustentar la claridad de las ideas. |

La estrategia pedagógica propuesta incluye misión, objetivo, su implementación por etapas y su evaluación.

Misión

Contribuir al logro de la excelencia en el proceso pedagógico de formación profesional, mediante la satisfacción de las necesidades comunicativas que imponen las perspectivas del turismo cubano a los estudiantes que cursan la Licenciatura en Turismo.

Objetivo general

Contribuir al desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes que cursan la Licenciatura en Turismo.

Etapas

Las etapas para el desarrollo de la estrategia pedagógica se presentan en la figura 3.

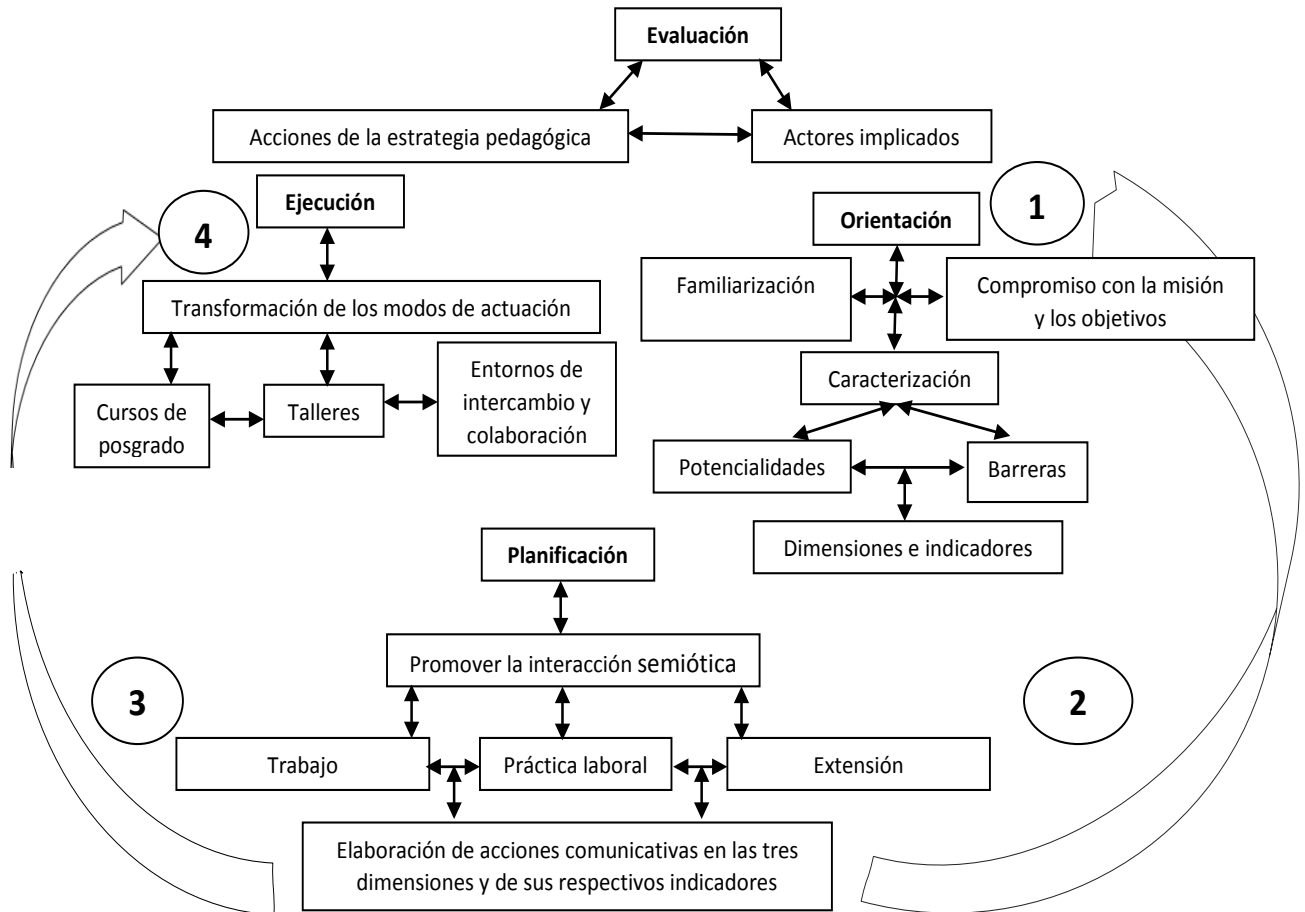


Figura 3. Etapas de la estrategia pedagógica propuesta.

Descripción de las etapas

Primera etapa: Orientación

Objetivo: promover la participación de los actores implicados, a partir del reconocimiento de la necesidad de implementar una estrategia pedagógica, para el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de Licenciatura en Turismo, así como de orientar el proceso investigativo.

Acciones

- Seleccionar el equipo que se encargará de la implementación de la estrategia pedagógica y del procesamiento de la información, y lograr su com-

promiso con la misión y su objetivo.

- Caracterizar la Facultad de Turismo y los actores del proceso pedagógico de formación profesional, y elaborar los instrumentos que permitan constatar la realidad en cada etapa.

- Sensibilizar a los actores con las particularidades del desarrollo de la competencia comunicativa como fenómeno social, y su repercusión en el proceso de formación integral y en el desempeño profesional de los egresados de la carrera Licenciatura en Turismo, por lo que esto compete a todas las disciplinas y asignaturas del plan de estudio.

- Intercambiar información actualizada sobre la competencia comunicativa y su relación con el desempeño profesional en el turismo.

Participantes: equipo coordinador y actores del proceso pedagógico de formación profesional.

Segunda etapa: planificación

Objetivo: modelar la estructura metodológica de la estrategia pedagógica.

En esta etapa se enfatiza en la creación de espacios de interacción semiótica que satisfagan las necesidades comunicativas y su tratamiento pedagógico.

Acciones

- Determinar las acciones comunicativas y la participación interdisciplinaria, las que se orientan hacia las tres dimensiones y sus respectivos indicadores.

- Precisar las tareas que se deben implementar en el entorno académico, sus objetivos, las prioridades de trabajo, los recursos humanos y materiales con los que se cuenta y el papel de los participantes en cada etapa de la estrategia.

- Propiciar un sistema de influencias desarrolladoras, la interdependencia del trabajo metodológico en las diferentes disciplinas y asignaturas, la práctica laboral y la extensión universitaria, lo que permitiría elaborar acciones comunicativas contextualizadas.

Participantes: equipo coordinador, actores del proceso pedagógico de formación profesional y especialistas del sector turístico.

Tercera etapa: Ejecución

Objetivo: implementar las acciones de la estrategia pedagógica, las que están dirigidas a transformar los modos de actuación de los actores del proceso pedagógico de formación profesional.

Acciones

- Elaborar materiales teóricos que tengan en cuenta los principales contenidos de la estrategia y las tareas donde se coordinen las vías, métodos y formas de realización por parte del colectivo.

- Instruir al colectivo educativo a través del análisis individual y colectivo de los conocimientos teóricos necesarios acerca de la competencia comunicativa.

- Concebir acciones de posgrado que coadyuven a la preparación de los profesores en la temática.

- Desarrollar un sistema de clases con contenidos específicos relacionados con la estrategia, que propicien la reflexión sobre la aplicación práctica de sus dimensiones e indicadores en todos los componentes de la clase.

- Promover espacios de intercambio y colaboración estudiante-estudiante y profesor-estudiante.

- Establecer tareas concretas para que se cumpla

de forma eficiente la estrategia, eliminar las barreras que se pudieran presentar y elaborar un plan de actividades que permita la sistematicidad de las tareas que se deben ejecutar.

- Identificar periódicamente las dificultades existentes para el desarrollo de la competencia comunicativa.

Participantes: equipo coordinador, actores del proceso pedagógico de formación profesional y especialistas del sector turístico.

Cuarta etapa: evaluación

Objetivo: evaluar la eficiencia de las acciones realizadas y su impacto en el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de Licenciatura en Turismo.

Acciones

- Realizar un diagnóstico final para comprobar la efectividad de la estrategia.

- Desarrollar la observación pedagógica sobre el proceso de implementación de la estrategia.

- Controlar de manera sistemática el cumplimiento de las diferentes acciones ejecutadas.

- Revelar oportunamente los rasgos positivos o negativos que se manifiesten y la correspondiente actitud correctiva y reguladora de los docentes y del colectivo de estudiantes.

Participantes: equipo coordinador

Conclusiones

1. La caracterización de la entidad objeto de estudio y del estado actual del nivel de desarrollo de la competencia comunicativa evidenciaron la existencia de dificultades en el abordaje holístico de esta. Se constataron deficiencias en el comportamiento comunicativo de los estudiantes de primer año, que se mantienen en años superiores.

2. El plan de estudio favorece el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes y el claustro de profesores está sensibilizado con la necesidad de perfeccionar esta habilidad; sin embargo, en el proceso docente no se aprovecha totalmente la integración de los componentes funcionales (comprensión, análisis y construcción de significados) para el abordaje comunicativo en la mayoría de las asignaturas ni existen los medios de enseñanza adecuados para ello. La competencia comunicativa no se asume como un proceso.

3. Se propuso una estrategia pedagógica con un enfoque integral, basada en tres dimensiones y nueve indicadores, para fortalecer el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de Licenciatura en Turismo.

Referencias bibliográficas

- Alcebo Valiente, C. La calidad en la formación superior turística y su medición para el perfeccionamiento de la Licenciatura en Turismo. Tesis (en opción al título académico de Máster en Gestión Turística). Universidad de La Habana, 2009. 18 h
- Alarcos Llorach, E. Gramática de la lengua española. Ed. Spasa Calpe S. A. 2000.
- Álvarez Aguilar, N. La autenticidad y su significado en el proceso formativo del estudiante universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*. 30 (3): 46-59.
- Castellanos, D. *et al.* Aprender y enseñar en la escuela. Ed. Pueblo y Educación, 2007.
- Ceballos, C. La formación en turismo en España: Pasado, Presente y Futuro en el nuevo espacio europeo de educación Superior. Tesis (en opción al título académico de Doctor en Ciencias Empresariales). Universidad Murcia, 2010. 73 h
- Cisneros Mustelier L. Propuesta metodológica para la gestión de las mercancías en el proceso de elaboración del servicio buffet en hoteles 4 y 5 estrellas de ciudad. Tesis (en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas). Universidad de La Habana, 2010. 33h
- González, M. V. ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. *Revista Cubana de Educación Superior*. 22 (1): 45-53, 2002.
- Partido Comunista de Cuba. Lineamientos del VI Congreso. La Habana. Cuba. 2011
- Roméu Escobar, A. et al. Acerca de la enseñanza del Español y la Literatura. Ed. Pueblo y Educación, 2003.
- Roméu Escobar, A. El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural. Dimensiones e indicadores de la competencia cognitiva, comunicativa y sociocultural. Instituto Superior Pedagógico Enrique J. Varona. Facultad de Formación de Profesores de Nivel Medio Superior. La Habana. 2004.

Recibido el 10 de septiembre de 2015

Aceptado el 28 de octubre de 2015
