

EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO Y PROYECCIÓN SOCIAL

(EDUCATION, WORK CAPACITATION AND SOCIAL PREJECTIONS)

Luis Edgardo QUERO*

RESUMEN

La proyección laboral de jóvenes que tuvieron capacitación laboral depende de la cualificación alcanzada y sobre todo de haber desarrollado capacidad de gestión y habilidades básicas, competencias sociales y preparación para el aprendizaje continuo para adaptarse a una sociedad cambiante.

La formación cobra importancia considerando que los jóvenes de grupos marginales de la sociedad, se encuentran desocupados o en trabajos mal remunerados aportando muy poco al aprendizaje y desarrollo de nuevas capacidades y competencias.

Destácase la asignación de sentido que los egresados construyen a partir de la obtención de un certificado (en la capacitación laboral) o del título (en los estudios de pos grado) y la significación que dan a las propias capacidades, competencias y formación laboral. Las referidas a saber hacer se relacionan con el desempeño del trabajo; saber saber, a las competencias básicas transversales a toda la formación, especialmente las habilidades lectura, escritura, aritmética, expresión oral y escrita y competencias sociales, y metodologías y procedimientos propios de cada especialidad, profesión u oficio; agregando saber aprender, que los posicionará ventajosamente frente a las exigencias del desarrollo personal y social.

Cuando estas capacidades no se desarrollan, las oportunidades de proyección laboral e inserción social, se limitan. Comprender representaciones respecto formación y proyección laboral, de jóvenes y docentes de las instituciones formadoras permitirá superar el estancamiento y mejorar su situación social y laboral reconociendo que la capacitación es una necesidad que definirá su acceso y permanencia en el mercado laboral.

Palabras Clave: capacitación para el trabajo, proyección laboral, saber aprender, saber hacer, saber saber.

ABSTRACT

The possibilities for professional advancement of those who completed work training courses depends, on the achieved qualification and the abilities, managerial and social competencies, level of preparation for continuing education and their skills to adapt learning to a changing society.

* Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy - Otero 262 - CP 4600 - San Salvador de Jujuy - Jujuy - Argentina.
Correo Electrónico: eylquero@imagine.com.ar

Educational formation becomes ever more important when considering that many youngsters in this society are unemployment or in low income activities that fail to contribute significantly to their learning and development of new skills and competencies.

Therefore, it is important to discover the significance it is given to the completion of a training program or to the obtaining of a certificate given by those who completed an educational program (pre or post graduate alike). Even labor competencies and training become more significant. We can list the above mentioned competencies and training as know-how, which relates to carrying out work related tasks, know-know, which have to do with cross functional competencies such as reading, writing, arithmetic, oral and written expression, social skills, and concepts and methodologies specific to a certain specialty or trade, and finally know-learn, which will provide subjects with a competitive advantage when facing personal and social challenges.

When this group of competencies are not developed or are not properly valued, opportunities for work advancement and social insertion are significantly limited. To understand the make up of the educational institutions as far as educators and students is concerned, will allow many citizens to overcome their inability to progress professionally, and thus, improving their social situation knowing that training is the need that will more and more define their access and permanence in the labor market.

Key Words: *know-how, know-know, know-learn, professional advancement, work training.*

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se ha elaborado como un aporte reflexivo a la formación laboral en un ambiente intercultural, en el marco del Proyecto de investigación "Representaciones de dos universos sobre proyección laboral: jóvenes de la educación popular y jóvenes de la educación de posgrado", dirigido por la Profesora Dra. Rosa Pérez del Viso de Palou. Procura presentar algunos aportes respecto de las competencias y capacitación laboral de jóvenes marginales, inmersos a veces en el fracaso escolar y que acceden, generalmente, a los segmentos más precarios de la actividad productiva y laboral. Discute las representaciones de dichos jóvenes respecto de los saberes y capacidades que son necesarias alcanzar en el contexto de sus estudios en las escuelas de capacitación laboral.

En toda sociedad hay comunidades, grupos, familias e individuos cuyas capacidades les permiten insertarse exitosamente en su medio social y sacar el mejor provecho de las oportunidades que este le ofrece para desarrollar su trabajo, satisfacer sus requerimientos de salud y educación, y potenciar su calidad de vida. Por otra parte existen también grupos, familias e individuos que por diversas circunstancias ven aumentada la probabilidad de que resulte afectada su educación y comprometida su inserción laboral. Hay circunstancias en la vida de las personas y de las comunidades a las que pertenecen que actúan facilitando el desarrollo de

las potencialidades personales y sociales, otras en cambio, los hacen más vulnerables.

En el plano mundial se ha agravado la exclusión social y el desempleo estructural, constituyendo un fenómeno más social que económico. Esto se traduce en la agravación de la desigualdad en las distintas regiones del planeta y dentro de cada país, así como en el deterioro constante de la calidad de vida de la población excluida del circuito educativo y de trabajo. La construcción de un modelo de desarrollo sostenible implica un fortalecimiento de la ciudadanía y las redes de solidaridad, la elaboración de nuevas formas de relacionarse en el conjunto de agentes económicos y sociales. Sólo el desarrollo sostenible puede prevenir el *apartheid* social que se prepara si persisten las tendencias actuales. Es importante identificar algunas líneas de acción para pasar de una situación caracterizada por el aumento de la exclusión social a una sociedad en mejores condiciones para encontrar el camino de la cohesión social, esto es, avanzar desde “[...] *la exclusión social a la justicia social*” ya que “[...] *se han agravado en el plano mundial la exclusión social y el desempleo estructural, lo que tiene como consecuencia que aparezcan por doquier sociedades duales*”. A través del estudio de la exclusión, es posible contribuir a comprender los complejos procesos sociales y elaborar, a partir de ello, nuevas propuestas de políticas sociales. La gravedad del problema explica la urgencia de buscar soluciones a la pobreza que cada día se agrava más y de hacer del desarrollo social el eje prioritario de las políticas que se elaboran y aplican. Más que describir la pobreza es necesario avanzar hacia la consideración de los procesos que generan la desintegración social, exclusión o pauperización (Bessis S, 1995, página 2 ss).

La capacitación y formación alcanzada y la inserción en el mundo del trabajo son en gran medida componentes de la identidad de los sujetos. Sin embargo, a los jóvenes más pobres les resulta dificultoso encontrar posibilidades de inserción en procesos educativos y laborales que les permita afirmar y desarrollar su identidad personal y social; esta resulta, entonces, más dependiente de los aspectos referidos al consumo que a la producción, con un marcado sentido de exclusión y vulnerabilidad.

Las posibilidades de proyección laboral de jóvenes que cursaron estudios de capacitación laboral dependen en gran medida de la cualificación alcanzada. Considerando que las dificultades laborales se manifiestan con mayor magnitud entre los jóvenes más pobres es posible afirmar que no se trata sólo de la adquisición de pericias y destrezas técnicas sino también de la capacidad de gestión y, sobre todo de las habilidades básicas en el campo de la lectura, escritura y aritmética; amén de las competencias sociales y preparación para el aprendizaje continuo y para la adaptación permanente que la sociedad actual exige.

DEL PROPÓSITO Y DE LAS LÍNEAS METODOLÓGICAS

El propósito de este escrito es aportar algunas reflexiones respecto de las representaciones sobre proyección laboral de jóvenes marginales que han aprobado cursos de capacitación laboral, atendiendo especialmente a la vinculación que los

mismos establecen o han establecido entre la formación educativa de la que han sido partícipes, la capacitación laboral específica y las expectativas que acuñaron ante la posibilidad o imposibilidad de su propia inserción laboral y social.

Los jóvenes de la muestra indagada son egresados de una escuela de capacitación laboral del ámbito popular, de la Ciudad de San Salvador de Jujuy. Desde una perspectiva hermenéutica y también etnográfica, se procura indagar la trama social, educativa y laboral en la que se encuentran inmersos los participantes de la capacitación popular.

A partir del relevamiento de las categorías sociales que surgen de la interacción con los sujetos indagados, se procede a la construcción de categorías analíticas, a través de un proceso de abstracción y reconstrucción de las categorías teóricas. De esta manera y siguiendo un camino en espiral y recursivo se procura la necesaria triangulación que permite afirmar la validez y pertinencia de las conclusiones.

SABER SABER, SABER HACER, SABER APRENDER, SABER SER

En el presente análisis toma un lugar destacado la significación que se asignan a las propias capacidades, competencias y formación laboral. Es decir, partimos de aquellos aprendizajes referidos a *saber hacer* que se relacionan con el desempeño del trabajo en sí mismo. Este es, precisamente, el énfasis principal de los programas de capacitación laboral y de las expectativas de formación de los jóvenes indagados: el desarrollo de habilidades y destrezas que les permitan *hacer cosas*. En la colecta de datos pudo apreciarse que los jóvenes indagados ingresan a los cursos o carreras que escogen con la expectativa de capacitarse para el trabajo, es decir para *saber hacer*:

Egresado universitario: Necesito tener algo que me permita trabajar.

Docente de capacitación laboral: Bueno yo soy maestra rural y después hice el curso para trabajar con estos chicos y los directivos, cuando vine aquí me pidieron que me quede en este taller.

Maestro de taller de capacitación laboral: Yo soy técnico agrónomo y me dediqué a esto toda la vida, hice el curso para trabajar con estos chicos, aquí vine una vez y me quedé.

Se destaca el caso particular de un estudiante avanzado de la carrera de Ingeniería en Sonidos, que se inscribió en un curso de electricidad en una escuela de capacitación laboral, con el propósito de *aprender a hacer cosas de electricidad*, argumentando que esos aspectos concretos de la práctica no se abordaban en su carrera.

Por otra parte, algunos sujetos se inscriben en cursos o carreras como una alternativa de ocupación, para "hacer algo" e inclusive buscando cuidar su salud mental. Las siguientes voces son ilustrativas al respecto:

Asistente social que cursa una nueva carrera: Es que no tenía nada que hacer y no me quería quedar sin estar ocupada.

Egresada de carrera de pregrado: No, yo volvía a la facultad más que nada por terapia, para buscar un cable tierra. Y yo hacía en mi juventud Ciencias de la Educación. Y volví a la Facultad, una porque ya la conocía, y la carrera, porque

esta, porque era corta. Tenía mis niños de ocho años, los mellizos, y no quería tampoco, abandonarlos mucho. Porque si bien yo tenía mi negocio en casa, lo tenía cerca, esto era dejarlos.

Las competencias básicas transversales a toda la formación, a las que hacemos referencia con la expresión *saber saber*, se refieren, especialmente, a las habilidades básicas de lectura, escritura, cálculo expresión oral y comprensión, que resultan imprescindibles en el marco de cualquier programa de formación. Incluimos entre aquellas las competencias sociales, y los conceptos, metodologías y procedimientos propios de cada especialidad, profesión u oficio.

Aprender a aprender (saber aprender), posicionará ventajosamente a los egresados frente a las continuas exigencias del desarrollo personal y social. Reconocemos con Carl Rogers (1983) que lo verdaderamente importante es aprender a aprender, a construir y reconstruir el conocimiento desde la práctica. *"[...] nos enfrentamos a una situación enteramente nueva en educación, en la cual el propósito de ésta, si hemos de sobrevivir, debe ser la facilitación de cambio y el aprendizaje. Son educadas las personas que han aprendido cómo aprender"*.

Cabe reflexionar en cuanto al lugar que se asigna en la capacitación laboral a la calificación de las personas en los múltiples aspectos que la actualidad exige, y el que corresponde a la formación polivalente, flexible, con amplias posibilidades de seguir aprendiendo de forma continua y permanente. Cuanto más si consideramos que el propósito de la educación es aportar al desarrollo integral de la persona, a la transformación de los alumnos y de los docentes. Una educación que permita crecer como personas, adoptar una buena predisposición para el trabajo, acentuar la capacidad de cooperación solidaria y responsable, que se despierte la curiosidad inteligente y se formulen las preguntas apropiadas (Quero E D. 1997).

Cuando estas capacidades no se desarrollan, o no se les asigna la importancia conveniente, las oportunidades de proyección laboral, y por ende de inserción social, se ven notoriamente limitadas. Comprender las representaciones respecto de la formación y proyección laboral, de jóvenes y docentes de las instituciones formadoras permitirá a muchos ciudadanos superar el estancamiento en sus competencias profesionales y de este modo mejorar su situación social y laboral sabiendo que, para la mayoría, la capacitación es una necesidad que definirá cada vez más su acceso y permanencia en el mercado laboral, dando mayor significación a lo expresado por Jacinto (1996) cuando afirma: *"En el marco del agudizamiento de los problemas de empleo, la inserción ocupacional de los jóvenes resulta particularmente crítica, en especial en el caso de los de niveles educativos más bajos y/o de sectores de pobreza. Ante esa situación, han comenzado a adoptarse políticas públicas que intentan facilitar los procesos de inserción laboral de los jóvenes. El diseño e implementación de estas políticas se inscribe en lo que se ha dado en llamar el cambio de modelo de intervención estatal o el nuevo rol del Estado. Por un lado, constituyen políticas sociales focalizadas en grupos particularmente críticos, pero también involucran una estrategia de flexibilización del mercado laboral, de desregulación de las relaciones laborales, y de capacitación en el marco de la denominada reestructuración productiva"*.

La articulación entre la educación y el trabajo en la capacitación laboral de los jóvenes, tiene en cuenta, principalmente, la preparación para el cumplimiento de las tareas propias de un oficio. Habilidades y destrezas que permiten actuar, aunque no siempre permiten comprender el mundo que los rodea e insertarse exitosamente en el campo laboral y social. Con respecto al tipo de oferta de capacitación, convendría reflexionar un poco más acerca del mecanismo según el cual las indicaciones y señales que surgen de los requerimientos que surgen del ámbito laboral llegan a los programas de capacitación y si esto es suficiente para conocer la demanda laboral, con el propósito de priorizar aspectos importantes de la formación y las especialidades que resulten relevantes.

La limitante que impone el bajo nivel educativo de los jóvenes provenientes de sectores cultural y económicamente empobrecidos se constituye en obstáculo más que importante al momento de la construcción de nuevos aprendizajes, o adaptaciones a un mundo de cambios vertiginosos y abrumador desarrollo de tecnologías. De allí la importancia de que en los programas de capacitación laboral, se incluya enfáticamente la capacitación en habilidades básicas de lectura, escritura y competencias sociales; también las competencias en gestión y autogestión deben ser consideradas, a la vez que los aspectos específicos de la disciplina u oficio del que se trate.

Los jóvenes de la muestra indagada, manifiestan más firme expectativa en obtener un certificado, al que con frecuencia denominan *título*, que los habilite para obtener un trabajo con relación de dependencia, si es posible en el ámbito estatal, aunque ello signifique no desempeñarse en el oficio o profesión para el que se ha preparado. En cuanto a la proyección laboral, perciben claramente la dificultad que las condiciones del mercado de empleo representan y se muestran escépticos al respecto.

Es notable apreciar que esta actitud también se observa en graduados universitarios, tal es la apreciación de una egresada universitaria que ingresó con la supuesta de un título que le permita trabajar en ese campo, cosa que espera ocurrirá de manera más o menos automática. En realidad se desempeña en emprendimientos familiares que puede realizar desde su conocimiento vulgar.

Egresada de una carrera de pregrado: "Y..., pasa que uno piensa que por tener un título va a conseguir el trabajo que quiere; y no es así. Pero generalmente es como le decía, uno termina, se recibe y no va a trabajar de lo que estudió. Se mete en otra cosa..., o sigue volviendo a estudiar. Entonces, que no es como lo que uno piensa cuando niña, que dice: Bueno, yo voy a estudiar, me voy a recibir y después voy a trabajar de lo que me reciba; y..., no sabe..."

P: ¿Vos ya estás trabajando en algo o no todavía?

R: Eh..., que tenga que ver con la carrera no. Estoy en un comercio que tengo en mi casa.

El valor o relevancia que el dominio conceptual recibe es realmente escaso. Prevalece el objetivo y deseo de "aprobar", que concentra su atención en la adquisición mnésica de contenidos, y está casi siempre ausente el interés por "aprender", por el mejoramiento de las habilidades intelectuales a través de la interacción docente-alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje-desarrollo, sin

percibir que este proceso es un sistema integrado y cooperativo en el que participamos

Por otra parte, los trabajos a los que estos jóvenes tienen acceso, signados por la precariedad laboral y escaso prestigio social, aportan poco a su formación, o a la adquisición de nuevas competencias, ya sean laborales o sociales. Por lo general son ocupaciones poco remunerativas, en trabajos inestables y de poca calificación. Es precisamente por esta razón que los espacios de formación profesional o de capacitación laboral puede resultar un factor de cambio, en tanto y en cuanto contemple enfoques integradores con alto grado de calidad y equidad.

Las orientaciones en la formación así como las especialidades propuestas y el diseño de contenidos de la formación profesional para adolescentes debieran estar en perfecta articulación con la demanda laboral. Sin embargo, aunque se menciona con frecuencia en las entrevistas realizadas, no es fácil encontrar ejemplos concretos de dicha articulación.

La formación de habilidades y competencias sociales, como pueden ser la cultura del trabajo y del esfuerzo, aprendizaje continuo, mejoramiento de la calidad, cumplimiento de normas, puntualidad, trato con el público y con otros trabajadores, etc. es otro desafío de la capacitación laboral de adolescentes y jóvenes. No obstante su gran importancia, no es tenida en cuenta por los programas de capacitación laboral y están prácticamente ausentes en las expectativas de formación de los egresados. *“Una de las formas a través de las cuales se manifiesta la creciente importancia y centralidad que adquiere la formación profesional con relación al mundo del trabajo, es en su transformación, de forma cada vez más frecuente, en objeto de diálogo social en distintos niveles: nacional, por sectores o ramas de actividad, a nivel de empresa, e inclusive, en los últimos años, a nivel supranacional. Los actores del mundo laboral reconocen la estrecha relación existente entre la formación y temas tales como la productividad y competitividad de las empresas, los salarios y las carreras funcionales de los trabajadores, por nombrar solo algunos; y es así que la formación se convierte en materia de la negociación colectiva, como ejemplo del tipo de diálogo social más reconocido y prestigioso”* (Graña, 2002).

La identidad de las personas es de por sí una diferencia; aquella se construye a través de la educación intercultural, que puede ser entendida, según la propuesta de Sales y García (1997, 46) como *“Un modelo educativo que propicia el enriquecimiento cultural de los ciudadanos, partiendo del reconocimiento y respeto a la diversidad, a través del intercambio y el diálogo, en la participación activa y crítica para el desarrollo de una sociedad democrática basada en la igualdad, la tolerancia y la solidaridad”*. De esta manera es posible fortalecer los valores y creencias democráticas y fomentar el pluralismo cultural dentro de grupos y personas pertenecientes a distintas culturas, aunque completamente interdependientes.

Aceptar y comprender las propias particularidades y las de los demás facilitará la inclusión en el torrente principal. El respeto cultural y el desarrollo de una actitud abierta frente la heterogeneidad, dará sustento a la formación en competencias interculturales, que son fundamentales para la inclusión social y en el mundo del trabajo. Por lo tanto, es importante respetar y valorar la cultura de origen de los alumnos, a la vez que facilitar el desarrollo de sus capacidades. Esto les dará ventajas relativas frente a la opción por los valores y estilos de vida de sus propias culturas y podrán

comprender aquellas formas de interacción del contexto permitiéndoles una mejor inserción laboral. La educación intercultural, a través del diálogo fecundo y del contacto entre personas diferentes, permite el intercambio y mutuo enriquecimiento interpersonal al compartir símbolos, creencias, conductas y valores.

¿La capacitación laboral debe incluir los problemas que afectan a los seres humanos? ¿Qué formación es la más adecuada para la sociedad de nuestro tiempo? ¿Cómo hacer posible, o cómo construir este tipo de educación? Estas preguntas exigen respuestas y preguntas políticas, económicas e ideológicas, pero sobre todo éticas; porque debajo de todo acto educativo hay un componente humano y, en consecuencia axiológico. Cuando nos esforzamos por transmitir y explicar lo que sabemos, cuando trabajamos por hacer comprender a nuestros alumnos conceptos y procedimientos, lo que en realidad estamos haciendo es mostrarnos como personas, es hacerles ver cuáles son nuestras actitudes y en consecuencia nuestros criterios de valor, porque en realidad todo acto educativo responde al principio de la *"imposibilidad de no comunicar"* (Watzlawick, 1986, 49), y por tanto enseñarnos lo que somos aunque expliquemos lo que sabemos. Pero debajo de este principio que pone de manifiesto la imposibilidad de sustraerse a los valores, ya que querámoslo o no todos somos de algún modo profesores de ética, que es, además, la forma más inteligente que tienen los seres humanos para construir, iniciar y desarrollar proyectos de convivencia y de desarrollo individual y social.

Muñoz Sedano (1997, 184) afirma que "Debemos actuar positivamente en la mentalidad de los padres y madres y del profesorado", y expresa que los niños no tienen ninguna dificultad para aceptar a los diferentes: "Cuanto más pequeños son los niños y niñas, menor problema para aceptar a los otros. Son la mentalidad y las actitudes de las personas adultas las que van haciendo aprender a los niños y niñas conductas y actitudes discriminatorias". De allí la importancia de formar a niños y jóvenes en ámbitos de tolerancia y comprensión mutua.

Los docentes y capacitadores, al manifestar su confianza en la capacidad y fortalezas de sus alumnos, podrán impregnar la mente de sus alumnos de mejores y más amplias aspiraciones, a la vez que reducirán el fracaso y la deserción escolar (Freire, 1970, 101 ss).

La formación laboral no presupone educación especial. Por el contrario la capacidad de aprender de los alumnos será plenamente desarrollada cuando la línea de trabajo incluya los aspectos instrumentales, pero también los conocimientos de aritmética, lengua, socialización, mediante el estímulo para desarrollar operaciones de pensamiento cada vez más complejas y abstractas. De esta manera los jóvenes estarán en condiciones de prestar servicios eficientes a la comunidad a la que pertenecen y serán capaces de ampliar su acceso a los derechos sociales, francamente reducidos en las poblaciones marginales.

CONCLUSIONES

Destacamos la importancia de respetar a cada alumno permitiéndoles recibir la mejor educación adaptada a sus necesidades y cultura, prestando particular atención al desarrollo pleno de sus capacidades y formación de su identidad personal,

de modo tal que pueda hacer aportes positivos en el campo social y productivo, a la vez que estar en condiciones de insertarse en el nuevo mundo del trabajo.

El éxito escolar abre el camino de la equidad e igualdad de oportunidades. Esto permite, además, estimular su seguridad personal, fortalecer la autovaloración y da lugar a la autonomía de pensamiento y a la creatividad.

Es necesario explicitar las bases y expectativas frente al campo laboral, destacando la importancia de la cultura del esfuerzo, del estudio permanente, del compromiso con la calidad y con la integración social y afectiva necesaria. La incorporación de la familia y grupo de pares en distintos espacios de reflexión también es importante para tener en cuenta sus capacidades y fortalezas, sus debilidades y limitaciones.

Solo así será posible crear las condiciones para promover cambios en las funciones y las finalidades educativas y de capacitación laboral que permitan adoptar actitudes de perseverancia, de persistencia y de fe. Fe en los seres humanos, en el amor y en la vida. Fe en las posibilidades que nos brindan nuestras instituciones educativas y nuestro trabajo de educadores. Y por último fe en que a pesar de que no se den todas las condiciones deseables para los cambios siempre será posible hacer algo más.

BIBLIOGRAFÍA

BESSIS, S (1995) De la exclusión social a la cohesión social. Síntesis del Coloquio de Roskilde. Dinamarca. Ed. Universidad de Roskilde, UNESCO, OIT, OMS y ORSTOM.

FREIRE, P (1974) Pedagogía del oprimido. Siglo XXI Editores. Buenos Aires.

GRAÑA, G (2002) Políticas de Empleo, Formación y Diálogo Social. Discusión conceptual y aproximación empírica al caso uruguayo. Montevideo. Cinterfor.

JACINTO, C (1996) Políticas públicas de capacitación laboral de jóvenes: un análisis desde las expectativas y las estrategias de los actores. Segundo Congreso Nacional de Sociología del Trabajo. Buenos Aires. ASET.

MUÑOZ SEDANO, A (1997) Educación Intercultural. Teoría y Práctica. Madrid. Editorial Escuela Española.

QUERO, ED (1997) La Práctica Docente en la Universidad: Convergencia entre Enseñanza, Investigación y Gestión o Gobierno Universitario. Expediente N° 10.111/95. Concurso Profesor Adjunto. Química Analítica. Agronomía. UNSa. Salta.

ROGERS, CR (1983) Libertad y creatividad en la educación. Ed. Paidós. México.

SALES, A, GARCÍA, R (1997) Programas de Educación Intercultural. Bilbao. Desclée De Brouwer.

WATZLWICK, P; BEAVIN, JH; JACKSON, DD (1986) Teoría de la comunicación humana. Barcelona. Editorial Herder.