



# COMPETENCIA COMUNICATIVA ESCRITA EN UN COLECTIVO RURAL: NECESIDADES DE FORMACIÓN

---

*Gusmary del C. Méndez Chacón*

*Azael Eduardo Contreras Chacón*

gusmarycm@gmail.com / achacon@ula.ve

Universidad de Los Andes

Venezuela

## RESUMEN

Independientemente del contexto y de las circunstancias socioculturales, el desarrollo de la competencia comunicativa, tanto oral como escrita, se considera un aspecto fundamental para garantizar mayores niveles de calidad de vida en lo individual y lo colectivo. Es importante que el desarrollo de tal competencia se apoye en procesos formativos que respondan a necesidades sentidas. El presente trabajo, inscrito en la Investigación-Acción Participativa, tuvo como propósito identificar necesidades formativas relacionadas con la competencia comunicativa escrita en un colectivo rural. El estudio se apoyó en la observación participante y la entrevista como técnicas de

recolección de información; los instrumentos empleados fueron las notas de campo, la lista de cotejo y el registro cronológico de la acción del investigador. Entre los resultados destacan diversas necesidades, a saber: una alta disposición para la escritura pero con desconocimiento de los procesos que intervienen en ella, dificultades para su planificación y poca conciencia del lector. Se evidencia además la necesidad de una propuesta de intervención socioeducativa orientada a la promoción de la lectura y el desarrollo de competencias de escritura.

**Palabras clave:** *competencia comunicativa escrita, escritura, necesidades de formación, colectivo rural.*

## *WRITTEN COMMUNICATIVE COMPETENCE IN A RURAL COMMUNITY: TRAINING NEEDS*

### ABSTRACT

Regardless of the context and cultural circumstances, the development of communicative competence, both oral and written, is considered essential for ensuring the highest levels of quality of life individually and collectively. It is important that the development of such competence rests on learning processes that meet felt needs. This work, written in Participatory Action Research, aimed to identify training needs related to written communication skills in a rural collective. The study relied on participant observation and interviews as data collection techniques and the instruments used were field notes, the checklist and log the action of the investigator. The results highlight several needs, namely: a high willingness to writing, but without knowledge of the processes involved, difficulties in planning and little awareness of the reader. Also evidenced the need for rehabilitative intervention proposal aimed at promoting reading and writing skills development.

**Key words:** *written communication skills, writing, training needs, rural collective.*

# 1. Introducción

Los procesos formativos, particularmente en áreas fundamentales para el ser humano como la lectura y la escritura, han sido y siguen siendo cuestionados. Durante la enseñanza, sobre todo de la escritura, se aplican métodos caracterizados por su inadecuación, incongruencia, obsolescencia y porque el énfasis sólo recae en aspectos formales (“buena letra”, uso correcto de signos de puntuación, evitar errores de ortografía). En consecuencia, se descuidan otras funciones vitales de la escritura como “comunicarse, organizar el pensamiento, adquirir conocimientos, expresar sentimientos, ideas, opiniones y emociones” (Barboza, 2004).

La escritura consiste, básicamente, en producir, componer, armar y redactar un texto escrito. En otras palabras, la escritura es un proceso en el que se elabora un borrador, se revisa tantas veces como sea necesario (coherencia, cohesión, ortografía, signos de puntuación, uso correcto de mayúsculas, argumentos), se reescribe y se compone la versión final. No es una simple técnica, ingenua o neutra, ni se limita al diseño y acomodación de las letras, sino que es un proceso que aporta a hombres y mujeres herramientas intelectuales que les ayudan en la toma de decisiones y les permiten la solución de sus problemas. En este orden de ideas, Pickett y Laster (citados en Cassany, 1988) expresan que escribir “Es un proceso muy parecido al que utiliza un niño para jugar con un juego de construcción. Como sabe lo que quiere construir, añade y retoca las piezas hasta que consigue exactamente la forma que tiene en el pensamiento” (p. 119).

Una investigación llevada a cabo por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en el año 2000 demostró que la población estudiantil de las zonas rurales es la que presenta mayor índice de deserción escolar. Es común encontrar numerosas comunidades rurales con altos índices de población desescolarizada, incluso con muy bajo dominio del código lingüístico. Generalmente, en las comunidades rurales se observan proble-

mas, tanto en situaciones comunicativas informales como formales en el uso del código oral y escrito; es decir, se evidencian debilidades en las competencias comunicativas necesarias para desenvolverse activamente en una sociedad que es exigente en cuanto a la participación ciudadana, la cantidad y calidad de la producción, la apropiación y democratización del conocimiento y, más importante aún, en la búsqueda de mejores niveles de calidad de vida.

En Venezuela, específicamente en el colectivo rural Asociación Cooperativa Prolesa, R.L. (ACPRL) del estado Táchira, se desarrollan situaciones de producción escrita estrechamente vinculadas a la dinámica contextual y a las necesidades inmediatas del colectivo. Cotidianamente, se producen textos escritos para registrar y comunicar tareas, procedimientos, resultados de los procesos productivos que se llevan a cabo en este contexto. No obstante, observaciones y conversaciones informales, así como evidencias casuísticas proporcionadas por la vinculación de los investigadores con esta realidad, ponen de manifiesto insuficiencias y debilidades en las competencias de escritura por cuanto estas situaciones de escritura no se dan de manera sistemática, ni responden a planes o programas pedagógicos que orienten el proceso de composición. El proceso de escritura se lleva a cabo de manera empírica, intuitiva, desorientada, sin conciencia de los mecanismos lingüísticos que intervienen en la producción escrita ni de la importancia del apoyo mutuo durante los procesos de escritura. Es probable que si no se supera esta situación los asociados podrían tener limitadas oportunidades de desarrollo individual y colectivo y estar en desventaja social.

La situación expuesta en los párrafos precedentes genera múltiples inquietudes que se expresan fundamentalmente en los siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las fortalezas, debilidades y necesidades relacionadas con la producción de textos escritos de los integrantes de la ACPRL? ¿Qué necesidades de formación se expresan en cuanto a la producción de textos escritos?

## 2. Consideraciones teóricas

El aprendizaje de la escritura es fundamental para el desarrollo del hombre y, por ende, de los pueblos, por tal motivo son abundantes los enfoques teóricos que aportan elementos para su comprensión y promoción. A continuación se presenta una visión general de los elementos teóricos que se consideraron de mayor interés durante el proceso de investigación.

### *2.1 Competencias comunicativas*

La expresión *Competencias comunicativas* fue introducida por vez primera en la literatura por Dell Hymes en 1972; hacía referencia a la habilidad de los hablantes nativos para usar los recursos de su lengua de forma que no fueran sólo lingüísticamente correctos, sino también, socialmente apropiados. La competencia comunicativa se define como “el conocimiento que nos permite utilizar el lenguaje como instrumento de comunicación en un contexto social determinado” (Pérez, 1996). Es un concepto dinámico basado en la negociación de significado entre los interlocutores, aplicable tanto a la comunicación oral como a la escrita, que se actualiza en un contexto o una situación particular.

Las competencias en la lengua escrita y las habilidades lingüísticas, desde el enfoque funcional y comunicativo de los usos sociales de la lengua, se concretan en cuatro: escuchar, hablar, leer y escribir; contextualizadas en una gran variedad de géneros discursivos, orales y escritos (exposiciones académicas, debates, presentaciones, entrevistas, reseñas, asambleas, cartas, narraciones, autobiografías, tertulias, etc.).

### *2.2 La escritura, un proceso por etapas*

La escritura es un proceso generativo, recursivo y cíclico de construcción de significados, cuya acción implica un conjunto de elecciones continuas sobre lo que se desea comunicar. Se describe en sí, como una actividad altamente intelectual, orientada hacia un fin y conducida por una serie de objetivos

propios del escritor, que abarca, de forma simultánea, dos actos: pensar y exteriorizar el pensamiento. La mayoría de estudios sobre composición escrita llevados a cabo por Flower y Hayes (1981), Cassany (1988) y Morles (2001), entre otros, coinciden en que el proceso de escritura se desarrolla en tres fases: planificación, traducción y revisión; también denominadas como pre-escribir, escribir y re-escribir. En la primera etapa se define el propósito del texto, tomando en cuenta las características de la audiencia. La segunda etapa, consiste en convertir las ideas en un lenguaje visible e inteligible, es decir, darle sentido al pensamiento a través de las palabras “saturadas de significado” (Vygotski, citado por Flower y Hayes, 1981), cumpliendo con las exigencias especiales de la lengua escrita. En la tercera y última etapa, la de revisión, el escritor lee repetidamente lo escrito y lo va ajustando, con el propósito de garantizar el uso adecuado de la gramática, la comprensibilidad, la fluidez, la coherencia, la congruencia entre lo escrito y lo planificado; por ende, la elegancia del texto.

La sucesión de estas fases se rige por principios de ciclicidad, recursividad, simultaneidad e iteratividad (Morles, 2001); en la medida que se escribe se va reformulando el texto (recursividad). También dos o más etapas pueden ocurrir al mismo tiempo (simultaneidad), e incluso, en muchas ocasiones, las fases ameritan una repetición sostenida (iteratividad). En pocas palabras, el orden de las fases es flexible; no se suceden unas detrás de las otras.

### *2.3 Función social del lenguaje*

El hombre, cuando se relaciona con el mundo, lo hace para expresarlo (“decir el mundo”), expresarse y transformarlo con su trabajo. Ahora bien, la “expresividad” del ser humano no es solo un ardid de disuasión que usan los hablantes para imponer a los demás sus formas de expresión, por lo menos, según una comprensión humanista de la expresividad. Por ello sólo existe comunicación en el “diálogo que implica la libertad ajena de expresar” (Freire, 1981). La educación verdadera no puede hacer otra cosa sino servir a esta necesidad ontológica del hombre, la de su expresividad.

Solamente desde la realidad se rescatan las infinitas potencialidades de la palabra. En tal sentido, Leer, no es someterse a inútiles maratones de páginas recorridas y textos resbalados. Y, escribir, por tanto, no es sólo dominar una serie de signos gráficos con mayor o menor acierto; se trata de todo un esfuerzo de interpretación del mundo, que tiene como origen la lectura y la escritura de la realidad.

En tal sentido, leer y escribir a partir de la realidad individual, colectiva y las demandas que la cotidianidad exige, precisan la ejecución de procesos formativos que promuevan una pedagogía orientada a crear seres humanos protagonistas de su aprendizaje, constructores de su conocimiento y del mundo, personas dispuestas a aprender unas de otras, a enriquecerse mutuamente en una búsqueda constante, convertir a su palabra en la fórmula dependiente para integrarse a la realidad, en aras de elevar la calidad de vida que dignamente merecen.

### 3. Lo metodológico

La investigación fue de carácter cualitativo, de tipo naturalista, pues tiene lugar en medios naturales y no en una reconstrucción artificial. Fueron aplicados los principios fundamentales de la Investigación-Acción Participativa, la cual, según Kemmis y McTaggart (citados en Montero, 2006), es definida como:

Una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con el objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tiene lugar (p. 140).

El contexto de la investigación fue el colectivo rural Asociación Cooperativa Prolesa, R.L. (ACPRL) ubicado en el municipio Fernández Feo del estado Táchira; espacio sociocultural en el cual sus pobladores llevan a cabo actividades productivas agrícolas y pecuarias.

Se contó con la participación de siete trabajadores de la planta procesadora de lácteos perteneciente a la ACPRL, con edades comprendidas entre los 20 y 47 años, de sexo predominantemente masculino. Cinco de los informantes no culminaron el nivel de Educación Básica, y los otros dos completaron la Educación Secundaria. Con el propósito de respetar y guardar la confidencialidad de los informantes se creó una codificación que los identificó a lo largo del análisis de la información (ver Cuadro I).

**Cuadro I**  
**Informantes en la investigación**

Código	Sexo	Edad
I1	Masculino	47
I2	Femenino	45
I3	Masculino	47
I4	Masculino	33
I5	Masculino	47
I6	Masculino	20
I7	Masculino	41

Fuente: Proceso de investigación

Como técnicas para la recolección de datos se empleó la observación de tipo participante, la entrevista y, el análisis de documentos y evidencias, con apoyo en los siguientes instrumentos: la lista de cotejo (LC), el registro anecdótico (RA), las notas de campo (NC) y registros cronológicos de la acción del investigador (RC).

El análisis de los datos se efectuó de dos maneras: por una parte, de acuerdo con la propuesta presentada por Martínez (1991) en cuanto a la categorización por unidades de análisis, considerada una forma disciplinada, sistemática y segura de clasificar, contrastar, integrar categorías, reelaborar y modificar para generar propuestos teóricos valiosos. Por otra, se empleó la técnica de índices o estadísticos descriptivos, específicamente porcentajes y frecuencias ordenados y presentados en tablas estadísticas.

## 4. Hallazgos

El diagnóstico estuvo orientado a identificar fortalezas, debilidades y necesidades de formación relacionadas con la escritura de los trabajadores rurales que laboran en la planta procesadora de lácteos de la ACPRL. Para llevar a cabo el procesamiento de los datos, se estableció una unidad de análisis con sus correspondientes categorías y códigos con el fin de orientar las observaciones y las entrevistas (ver Cuadro II).

**Cuadro II**  
**Codificación y categorías de la unidad de análisis**

Unidad de análisis	Categoría	Código
“Producción de textos escritos”  La producción de textos escritos es un proceso cuya acción implica un conjunto de elecciones continuas sobre lo que se desea comunicar. Se describe en sí, como un proceso intelectual, orientado hacia un fin y conducido por una serie de objetivos propios del escritor”.	Concepción de la escritura	CE
	Etapas del proceso de escritura	EE
	Actitudes hacia la escritura	AE
	Tipología de la escritura	TE
	Participación en la escritura	PE
	Necesidades de formación	NF

Fuente: Proceso de investigación

El análisis de los datos registrados permitió una visión comprehensiva de un conjunto de significados y el contraste de los resultados con el marco referencial de postulados teóricos. Se consideraron las palabras, expresiones, conjeturas para el establecimiento de concepciones y experiencias de los informantes –relacionadas con la escritura y sus procesos– y para la comprensión de las conexiones multicontextuales que se evidencian en la dinámica sociocultural de la ACPRL. Todo este proceso de análisis e interpretación se inscribe en la idea de Martínez (1991) para quien “La visión del todo da sentido a las partes y la comprensión de ésta mejora la del todo”.

Los datos obtenidos a través de la aplicación de la lista de cotejo (LC) arrojaron diversos resultados de los cuales presentamos los más relevantes.

La actividad observada, así como las respuestas de los informantes, permitieron apreciar que no manejan explícitamente concepciones acerca de la escritura como producto o como proceso (categoría CE: *Concepción de escritura*) y que se centran fundamentalmente en el “para qué” de la escritura, en su funcionalidad o propósito: “una manera para expresarse” (I1), “un medio de comunicación” (I5), “forma de expresar las ideas, lo que se piensa y lo que se siente” (I3).

En cuanto a la categoría AE, *Disposición hacia la escritura*, se pudo determinar que cuatro de los siete informantes manifestaron positiva disposición para la escritura. Esta situación se considera un factor psicológico o motivacional favorable que plantea la posibilidad de llevar a cabo actividades de escritura en el grupo al cual pertenecen los informantes con el fin de reforzar e incrementar esta disposición y propiciar más experiencias de escritura.

Respecto a la *Tipología de la escritura* (TE) se determinó que durante las diversas actividades socioproductivas que se desarrollan cotidianamente predominan el texto instruccional; lo cual se evidencia en textos escritos (carteles, recetarios, instructivos, estatutos, entre otros): “Por favor cumplir con las normas de higiene y seguridad industrial” (NC1).

La Tabla 1 recoge los resultados en cuanto a la categoría EE, *Conocimiento acerca de las etapas que intervienen en la escritura*. Se determina que seis de los informantes (86%) manifiestan no tener un conocimiento preciso acerca de las etapas escriturales. No obstante, cabe resaltar que en los procesos de producción escrita que se desarrollan en la ACPRL estas etapas se evidencian, lo cual supone un conocimiento empírico, intuitivo de la escritura que les permite desenvolverse comunicativamente con efectividad.

**Tabla 1**  
**Conocimiento acerca de las etapas que intervienen en la escritura**

Categoría <i>EE</i> : Conocimiento acerca de las etapas que intervienen en la escritura	SÍ		NO	
	F	%	F	%
Planificación	1	14	6	86
Traducción	1	14	6	86
Revisión y reescritura	1	14	6	86

Fuente: Proceso de investigación

Ahora bien, respecto a la aplicación de cada una de las etapas de la escritura, se evidenció que el 57% de los informantes planifica un escrito; mientras que el 43% elabora escritos sin planificar la escritura. Estos resultados nos permiten conocer que en nuestro contexto particular de investigación existe planificación para la escritura, pero se desconoce que este proceso forma parte de la composición. Se puede argüir que planificar la escritura es un proceso inconsciente, pero que juega un papel determinante en la escritura.

La revisión del texto escrito es otra de las etapas fundamentales durante la composición. Los hallazgos en el presente diagnóstico nos indican que los informantes en su totalidad no revisan sus escritos. En el mismo orden de ideas, la reescritura es otro proceso que juega vital importancia en lo escritural dado que un texto elaborado, en su mayoría, exige ser modificado (para incorporar elementos, retocar, eliminar ideas). En tal sentido, se evidenció en el 100% de ellos, que no acuden al proceso de reescritura para mejorar sus textos; en otras palabras, las producciones escritas que se llevan a cabo quedan plasmadas en un primer escrito y no se recurre al proceso de releitura para revisar si el texto cumple con la intención comunicativa.

La atención a la audiencia es otro de los elementos que se debe considerar durante el proceso de escritura. Según los resultados obtenidos, el total de los participantes no tiene conciencia del lector al momento de componer sus escritos, es decir, sólo asumen que deben escribir y/o comunicar, mas no para quién lo hacen. Con el desarrollo de esta conciencia se puede lograr que el participante se comprometa más con el proceso de escritura (Categoría *EA*) y, en consecuencia, recurra a la revisión y reescritura (Categoría *EE*) para que los textos producidos sean inteligibles para los destinatarios.

Lo anteriormente expuesto nos permite identificar las carencias formativas para el desarrollo de la competencia comunicativa escrita (categoría *NF*), con el propósito de hacer un uso consciente de las estrategias de redacción, es decir, se pone en evidencia la propuesta de generar situaciones de aprendizaje que permitan la toma de conciencia que como escritores poseen y emplean – inconsciente, intuitiva y empíricamente– estrategias para la escritura.

Se detectó en más de la mitad de los informantes disposición para la escritura lo cual se consideró como una fortaleza; no obstante, el uso inconsciente de la planificación como proceso de composición de escritos y el desconocimiento de los demás procesos que intervienen durante la composición pusieron en evidencia debilidades que se traducen en necesidades de formación.

En las notas de campo de la observación de los ejercicios escriturales, se registra que uno de los informantes reconoció la importancia de usar correctamente los signos de puntuación y, además, comunicó al grupo la importancia de escribir en colectivo ya que “*todos aprenden entre sí*” (**I4**). Estas afirmaciones las relacionamos en forma directa con las categorías codificadas como *EE* y *TE*, por cuanto ponen de manifiesto ciertos niveles de conciencia en cuanto a la escritura como proceso y aspectos tipológicos de la escritura.

Un evento observado que da cuenta de las categorías *AE* y *PE*, fue el momento en el cual **I3** se sintió motivado a registrar y a incorporarse al trabajo cooperativo; recibió ayuda de **I4**, en cuanto a escribir correctamente las palabras, lo cual se relaciona con el planteamiento de Graves (1987) acerca de la “escritura acompañada”. Esta situación fue estimulante para **I4** porque

logró registrar, expresar y comunicar su palabra. Así mismo, la facilitadora le ayudó y orientó sobre cómo hacerlo, deletreando las palabras y organizando la separación entre éstas y organización de la escritura en el espacio.

El informante 4 también reconoció el uso de los signos de puntuación (categorías *TE* y *EE*); además, valoró la importancia de escribir correctamente las palabras y surgió la importancia de conocer las reglas de ortografía (categorías *CE*, *TE* y *AE*). **I4** ayudó a **I3** a registrar en su material de trabajo, y le explicó cómo escribir correctamente las palabras (categorías *AE*, *PE*).

La entrevista arrojó datos de interés que se relacionaron con las diferentes categorías y que ponen de manifiesto, en conjunto, la necesidad de formación para reforzar la competencia comunicativa escrita e incluso incorporar nuevas habilidades y destrezas.

Prácticamente la totalidad de los informantes expresa debilidades, intereses y debilidades tal como se recoge en los enunciados del Cuadro III.

**Cuadro III**  
**Necesidades, intereses y debilidades relacionadas con la escritura**

Enunciado	
<i>“uno comienza a escribir de algo y ahí mismo se le vienen otras ideas de otras cosas que también hay que escribir”</i>	<b>I1</b>
<i>“uno tiene todo en la cabeza pero no sé cómo decirlo todo escribiendo, por eso no escribo”</i>	<b>I2</b>
<i>“quiero decir tantas cosas, pero, pues como no sé escribir, cómo hago, y decirlas me da pena”</i>	<b>I3</b>
<i>“yo escribí todo lo que se me ocurrió, todo lo que pensé”</i>	<b>I4</b>
<i>“no sé si está bien”</i>	<b>I5</b>
<i>“no sé escribir”</i>	<b>I5</b>
<i>“registrar”</i>	<b>I6</b>
<i>“tengo todo en la mente pero no sé cómo comenzar, necesito ayuda para hacerlo y no sé si escribo bien las palabras”</i>	<b>I7</b>

Fuente: Proceso de investigación

El diagnóstico efectuado permitió conocer cuáles son las fortalezas y debilidades de los informantes relacionadas con las habilidades de escritura. Se confirmó que los participantes, trabajadores de la planta procesadora de lácteos de la ACPRL, presentaron dificultad para comunicar su pensamiento en forma escrita, con el escaso dominio de los aspectos formales de la lengua demostraron no llevar a cabo prácticas de escritura, incluso cuando la dinámica de las actividades productivas cotidianas se lo exige con frecuencia. Se evidenció que los participantes desconocen que la escritura es un proceso que requiere la aplicación de etapas para obtener la versión final.

## 5. Consideraciones finales

Es importante destacar que la actividad realizada con trabajadores de la planta procesadora de lácteos de la ACPRL deja abiertas otras posibilidades de investigación y de intervención pedagógica relacionadas con los procesos de producción escrita. Las debilidades de formación identificadas en el colectivo de la ACPRL exigen el diseño y aplicación de un programa de intervención socioeducativo orientado al fortalecimiento de la competencia comunicativa escrita y al reconocimiento de la escritura como un proceso vinculado a la cotidianidad, a la vivencia diaria, individual y social, y a la toma de consciencia de sus etapas para lograr optimizar sus aspectos formales y hacer más efectivos los intercambios y situaciones comunicativas estructuradas y no estructuradas.

Aún cuando los resultados que se presentan responden a las particularidades de un grupo muy específico en un contexto determinado, permiten, eso esperamos, la reflexión oportuna sobre la importancia de promover experiencias de escritura en espacios no convencionales o formales y la detección de necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, atendiendo a la diversidad geográfica y cultural, todo esto en el marco de un principio básico de los derechos humanos en un estado democrático como lo es el de proveer educación de calidad para todos y todas.

# Referencias Bibliográficas

Barboza, F. (2004). *Padres y maestros en la formación de lectores y escritores autónomos*. En J. Peña y S. Serrano (Comps.). *La lectura y la escritura en el siglo XXI*. Mérida: CDCHT.

Cassany, D. (1988). *Describir el escribir*. Barcelona: Paidós.

Flowers, L. y Hayes, J. (1981). Teoría de la redacción como proceso cognitivo. En Textos en Contexto N° 1. *Los procesos de lectura y escritura*. Buenos Aires: Lectura y Vida.

Freire, P. (1981). *Una pedagogía para el adulto*. Buenos Aires: Espacio.

Graves, D. (1987). *Didáctica de la escritura*. Madrid: Morata

Martínez, M. (1991). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación. Manual teórico - práctico*. Caracas: Texto

Montero, M. (2006). *Hacer para transformar*. Buenos Aires: Paidós.

Morles, A. (2001, Junio). *El desarrollo de habilidades para escribir eficientemente*. Ponencia presentada en el XX Encuentro Nacional de Docentes e Investigadores de la Lingüística. Barquisimeto.

Pérez, M. (1996). *Lingüística y competencias comunicativas*. Madrid: Mc Graw Hill.