



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

XIII JORNADES DE XARXES D'INVESTIGACIÓ EN DOCÈNCIA UNIVERSITÀRIA

Noves estratègies organitzatives i metodològiques en la formació
universitària per a respondre a la necessitat d'adaptació i canvi



JORNADAS
DE REDES DE INVESTIGACIÓN
EN DOCENCIA UNIVERSITARIA **XIII**

Nuevas estrategias organizativas y metodológicas en la formación
universitaria para responder a la necesidad de adaptación y cambio

ISBN: 978-84-606-8636-1

Coordinadores

María Teresa Tortosa Ybáñez

José Daniel Álvarez Teruel

Neus Pellín Buades

© **Del texto: los autores**

© **De esta edición:**

Universidad de Alicante

Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad

Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)

ISBN: 978-84-606-8636-1

Revisión y maquetación: Neus Pellín Buades

Publicación: Julio 2015

SIN PALABRAS: La comunicación NO verbal en estudiantes de profesiones sanitarias y no sanitarias

J. Formigós Bolea⁽¹⁾; MD Climent Barber⁽²⁾; I. Chocomeli Fernández⁽³⁾; N. Palmier Marí⁽³⁾;
P. Mitre⁽⁴⁾; M. Palmero Cabezas⁽¹⁾

(1) Departamento de Óptica, Farmacología y Anatomía, Universidad de Alicante.

(2) Generalitat de Catalunya. Departament d'Ensenyament.

(3) Generalitat Valenciana. Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

(4) Cátedra de Farmacología y Terapéutica. Facultad de Odontología. Universidad Nacional de Tucumán (Argentina)

RESUMEN (ABSTRACT)

La Comunicación NO Verbal (CNV) es un tipo de comunicación que no siempre se incluye como tal en las competencias y objetivos de las titulaciones académicas y que a menudo se considera sólo desde un punto de vista teórico. Pero, en el ámbito laboral, se exige a los profesionales que sepan controlar a su favor la CNV, en especial a los profesionales de la salud, por el posible impacto sobre el paciente. Mediante formulario on-line, se pidió a los estudiantes matriculados en titulaciones relacionadas y no relacionadas con la sanidad, que valorarán el papel de la CNV en diferentes situaciones de la vida cotidiana. Participaron estudiantes universitarios: U. de Alicante y U. Nacional de Tucumán (Argentina), y de Formación Profesional: IES Leonardo da Vinci (Alicante) e INS Gabriela Mistral (Sant Vicenç dels Horts, Barcelona). Los resultados muestran que los estudiantes universitarios consideran más importante y valoran mejor la CNV que los de Formación Profesional. Sin embargo, no se aprecian diferencias significativas entre estudiantes de titulaciones sanitarias y no sanitarias en ninguno de los dos niveles académicos. Ante estos resultados hacemos una llamada a la reflexión sobre la importancia que debería adquirir la práctica de la CNV en las titulaciones sanitarias.

Palabras clave: CNV, Currículum no formal, Formación en valores, Transversalidad, Atención Sanitaria

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Problema/cuestión.

La Comunicación No Verbal (CNV) es un componente esencial de la comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes. Una buena CNV contribuye a mejorar los resultados de salud en la asistencia sanitaria puesto que optimiza la comprensión de los consejos médicos, la adherencia a los tratamientos, la satisfacción con la atención recibida y hasta la actitud de las personas del entorno del paciente.

Dada la importancia de la CNV en el ámbito sanitario, nos cuestionamos si realmente se estaba dotando a los futuros profesionales de la salud de las herramientas cognitivas y procedimentales necesaria para poder llevarlas a la práctica cuando se incorporen al mercado laboral.

1.2 Revisión de la literatura.

Las habilidades de comunicación, tanto verbal como no verbal, deben ser una parte importante de la formación de los profesionales sanitarios (Collins, Schrimmer, Diamond & Burke, 2011). El trabajo de Bachmann et al (2013) trató de encontrar cuáles eran los principales elementos relacionados con la comunicación que se deberían incluir en cualquier currículum pregrado relacionado con las ciencias de la salud. Para ello reunieron las opiniones de 121 expertos en comunicación, de 16 países diferentes y las hicieron converger mediante un método Delphi. De este trabajo salieron 61 objetivos de aprendizaje, y entre ellos, en una de las primeras posiciones y con el 100% de consenso, estaba el de *“Muestra conocimiento de la comunicación no verbal, tanto del paciente como del profesional de la salud (por ejemplo, contacto visual, gestos, expresiones faciales, postura) y responde a ellas correctamente”*, lo que corrobora la importancia que se debe dar a la CNV en la formación de los profesionales sanitarios.

La CNV es esencial en el ámbito sanitario. El paciente la percibe, la identifica y hasta puede recordar los elementos no verbales más característicos que ha habido en el trato con el personal sanitario (Röndahl, Innala & Carlsson, 2010), por esto algunos elementos no verbales de la atención sanitaria, en ocasiones realizados de forma espontánea, condicionan la satisfacción del paciente, tanto en el trato con el personal de enfermería (Henry, Fuhrel-Forbis & Eggly, 2012), como con el facultativo (Cousin, Mast, Roter & Hall, 2012).

La comunicación no verbal también es necesaria en pacientes no convencionales y colectivos con necesidades específicas, que se pueden sentir desplazados o mal

atendidos y que incluso puede generar inseguridad en los profesionales sanitarios (Marcinowicz, Konstantynowicz & Godlewski, 2006).

El profesional sanitario, además de saber controlar la CNV que emite, debe ser capaz de captar los mensajes no verbales que le llegan del paciente, en especial en aquellos aspectos difíciles de definir como es la magnitud del dolor (Rowbotham, Holler, Lloyd & Wearden, 2012).

1.3 Propósito.

En este trabajo se pretende hacer un análisis crítico sobre cómo perciben la CNV los estudiantes de titulaciones relacionadas con la sanidad, tomando como grupo control a los estudiantes de otras ramas de conocimiento. Para ello se cuantificó mediante encuestas cómo entienden los estudiantes que la CNV les afecta en diferentes aspectos de su vida cotidiana. Para tratar de obtener una visión más completa, se invitó a participar a estudiantes de diferentes titulaciones, dentro y fuera del ámbito universitario y en tres lugares diferentes: Alicante, Barcelona y Tucumán (Argentina).

La hipótesis de partida y la que justifica este estudio es que no hay diferencia entre sanitarios y no sanitarios o que, si existe, es muy escasa, a pesar de las posibles implicaciones sobre la salud de los pacientes.

2. METODOLOGÍA

2.1. Descripción del contexto y de los participantes

Este trabajo pretende, cuantificar la importancia que conceden a la CNV los estudiantes de diferentes titulaciones, relacionadas con la sanidad; y comparar dichos resultados con estudiantes matriculados en titulaciones no-sanitarias. El análisis se llevó a cabo en diferentes niveles académicos. Se seleccionaron grupos de estudiantes de nivel universitario, de formación profesional (FP), tanto de grado superior (FPGS) como de grado medio (FPGM). Para tratar de dotar al estudio de una visión más global, se incluyeron estudiantes de Alicante, de Barcelona y de Tucumán (Argentina). En la Tabla 1 se muestra la distribución de las entidades de formación seleccionadas y los grupos a los que se invitó a participar.

2.2. Materiales

No se utilizaron materiales específicos por tratarse de un trabajo colaborativo realizado de forma íntegra a través de Internet. Todos los documentos de trabajo interno

y los cuestionarios estuvieron alojados en la nube (UA-Cloud y Google Drive). Solo en casos puntuales, y por razones diversas, algunos cuestionarios se pasaron a los estudiantes imprimidos para después volcar las respuestas al formulario *on line*.

Tabla 1: Grupos de estudiantes invitados a colaborar con este trabajo

Entidad	Localidad	Grupos
Universidad de Alicante	Alicante	Grado de Enfermería. Segundo curso.
		Grado de Criminología. Cuarto curso.
Universidad Nacional de Tucumán	Tucumán (Argentina)	Asignatura: Farmacología y Terapéutica. 4º año. Carrera de Odontología
		Facultad de ciencias económicas. Carrera de Contador Público Nacional
INS Gabriela Mistral	Sant Vicenç dels Horts (Barcelona)	Ciclo formativo de Grado Medio Atención a personas en situación de dependencia Primer y segundo curso.
		Ciclo Formativo de Grado Superior Educación Infantil. Primer y segundo curso.
IES Leonardo da Vinci	Alicante	Ciclo Formativo de Grado Medio de Emergencias Sanitarias. Primer y segundo curso.
		Ciclo Formativo de Grado Superior de Anatomía Patológica y Citología. Segundo curso.
		Ciclo Formativo de Grado Superior de Higiene Bucodental. Primer curso.
		Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas
		Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa

2.3. Instrumentos

El trabajo y la coordinación entre los miembros del equipo investigador se realizó íntegramente por medio de aplicaciones *on line*. No se realizó ninguna reunión presencial. Los aspectos más generales que requerían comunicación entre los miembros del grupo, se trataron mediante correo electrónico, un grupo de WhatsApp, el servicio de difusión a grupos de la misma aplicación (Broadcast) y algunas de las herramientas de Google Drive, en especial la versión de documentos en línea, Google Docs.

Los cuestionarios se presentaron mediante dos herramientas diferentes: A los estudiantes de la UA, mediante el servicio de formularios y cuestionarios del Campus

Virtual (UA_Cloud). A todos los demás grupos, se les pasó mediante el servicio de formularios de Google Docs.

Para el análisis estadístico se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22 en castellano. Sin embargo, las figuras y representaciones gráficas de los resultados se realizaron con MS Excel, por motivos meramente estéticos.

2.4. Procedimientos

Una vez definidos los aspectos a investigar en el trabajo de campo y revisada la literatura, se realizó un primer cuestionario experimental que se pasó un grupo de voluntarios de un ciclo formativo de grado medio, por ser el de menor nivel académico de los incluidos en este trabajo. Una vez corregidos los aspectos mejorables que se encontraron, se elaboró la versión definitiva.

Se redactaron dos versiones de cuestionario que solo se diferenciaban en las opciones de respuesta a la pregunta “¿qué carrera o grado estudias? De tal manera que quedaron dos cuestionarios, uno para los de FP y otro para los universitarios (ver modelo para universitarios en el anexo).

El cuestionario tenía dos partes claramente identificadas: la primera, en la que se solicitan datos de clasificación estadística, demográfica y de filiación, y la segunda en la que se proponían seis situaciones de la vida cotidiana y se pedía que marcaran en una escala visual qué importancia relativa tiene la comunicación verbal y la no verbal. Los dos extremos se identificaban con dos frases que hacían el papel de recordatorio: “solo importa lo que digo” y en el otro extremo, “solo importa la imagen y los gestos”

El cuestionario incluye una serie de preguntas de escala en las que se suponen situaciones de la vida cotidiana y se pide que valoren la importancia relativa de la comunicación verbal o la NO verbal para salir exitoso de cada una de ellas. Algunas son de marcado carácter no verbal (“ligar” en una discoteca) mientras que en otras, se supone que debe haber un predominio de la comunicación verbal, como es el caso de “tener éxito escolar / académico”. Entre medias se colocó una pregunta sobre la importancia de la CNV “en el trato con el paciente / cliente”, pensada expresamente para ver cómo la responden los sanitarios y si hay diferencias entre titulaciones.

Las respuestas recogidas en todos los cuestionarios se trasladaron a una misma hoja de cálculo para su explotación estadística.

3. RESULTADOS

En este trabajo participaron 321 estudiantes, de los que el 72% eran mujeres. Por edades, los grupos mayoritarios son los de “15 a 20 años” (38,3%) y el de “21 a 25 años” (41,1%).

Gracias a la selección de grupos y estudiantes, se consiguieron clusters de tamaño similar en relación con las principales variables objeto de estudio:

- (1) Titulación en la que están matriculados los estudiantes: 56,7% en titulaciones relacionadas con la sanidad, 43,3% en otras
- (2) Nivel académico del título en el que se encuentran matriculados: 33,0% de estudiantes universitarios, 32,7% de estudiantes de CFGS y 34,3 de estudiantes de CFGM.

Las respuestas dadas a los cuestionarios fueron sometidas en primer lugar a pruebas de consistencia interna, las cuales confirmaron su fiabilidad (α de Cronbach = 0,874).

Tabla 2. Resumen de respuestas dadas a la pregunta:

“En una escala de 1 a 10, indique qué importancia tiene para Ud. la comunicación NO verbal (gestos, forma de vestir, aspecto físico...) para tener éxito en situaciones que se describen a continuación.... En la mayor parte de las situaciones importan los dos tipos de comunicación, en ese caso, ponga un valor tanto más alto cuanto más importa la comunicación NO verbal y un valor bajo si importa sobre todo la verbal.”

	Media	Error estándar de la media
Para tener éxito en una entrevista de trabajo	6,00	0,099
En el trato con los amigos	4,91	0,118
Para "ligar" en una discoteca	6,73	0,109
Para conseguir o mantener una pareja estable	5,23	0,106
En el trato con el paciente / cliente	5,70	0,110
En el día a día (trato con la familia, vecinos, personas con las que se trata de forma habitual)	5,11	0,115
En el éxito escolar / académico	4,39	0,122
Para tener éxito en la vida (en general)	5,62	0,094

En el análisis descriptivo de las respuestas (tabla 2), se ve como los estudiantes otorgan la puntuación máxima y mínima a las dos preguntas que se introdujeron con esta finalidad en el cuestionario: (1) la CNV es de gran utilidad para “ligar” en una discoteca (6,73/10) y (2) la CNV es de escaso interés para tener éxito escolar o

académico (4,39/10). En la tabla 2 se muestran los valores medios de las respuestas a todas las preguntas, así como su error estándar.

El análisis de las correlaciones entre variables, no encontró diferencias significativas entre los estudiantes matriculados en carreras o grados relacionados con la sanidad y el resto de los estudiantes. Tampoco se encontraron atendiendo a criterios geográficos (provincia/país en que realizan sus estudios).

El análisis por criterios de edad, tampoco halló diferencias salvo en la pregunta que valora la CNV ante una entrevista de trabajo. El análisis muestra que a más edad, más valor se le atribuye a la CNV, si bien, esta diferencia es relativamente pequeña. Considerando este criterio, se pueden establecer tres grupos: los menores de 25 años (5,88/10), los que tienen entre 25 y 30 (6,22/10) y los mayores de 30 (6,82/10).

El análisis por género indica que tampoco hay diferencias significativas en las respuestas, salvo en la cuestión que relaciona la CNV con el “trato con los amigos”. En esta pregunta, las estudiantes del género femenino han valorado algo mejor la CNV (5,12/10) que sus compañeros del otro género (4,54/10).

Sin embargo, el hallazgo principal ha sido que cuanto mayor es el nivel académico, más se valora la CNV (Tabla 3 y Figura 1). Se pueden establecer dos categorías: los estudiantes de FP y los universitarios. Esta tendencia se manifiesta en todas las preguntas del cuestionario, con la única excepción de la primera, la que hace referencia a la entrevista de trabajo, en la que la diferencia, aunque existe, no supera la prueba t de diferencia de medias ($p=0,063 \Rightarrow p>0,05$).

Tabla 3. Resumen de respuestas dadas a la pregunta:

“En una escala de 1 a 10, indique qué importancia tiene para Ud. la comunicación NO verbal (gestos, forma de vestir, aspecto físico...) para tener éxito en situaciones que se describen a continuación..... En la mayor parte de las situaciones importan los dos tipos de comunicación, en ese caso, ponga un valor tanto más alto cuanto más importa la comunicación NO verbal y un valor bajo si importa sobre todo la verbal.”(comparación de respuestas entre estudiantes de FP y universitarios)

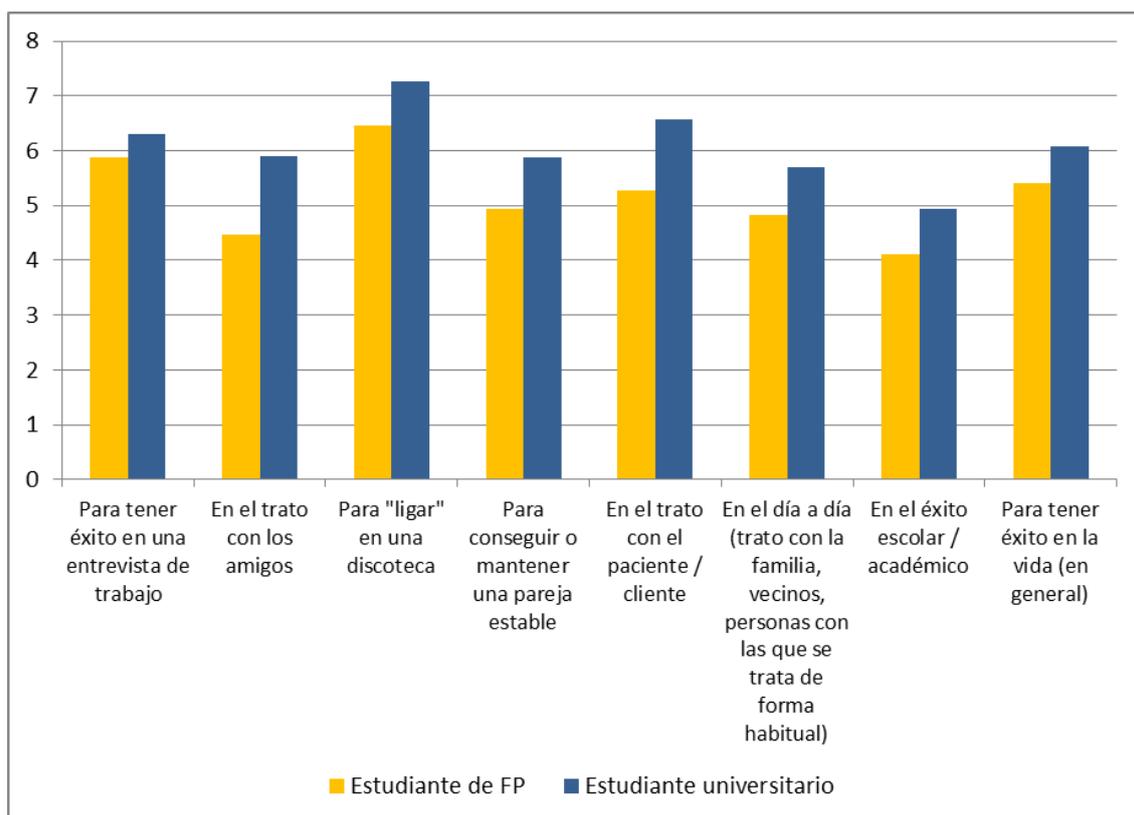
Pregunta	FP/UNI	N	Media	S.D.	Dif Medias	p
Para tener éxito en una entrevista de trabajo	FP	215	5,88	1,672	0,418	N.S. (,063)
	UNI	106	6,30	1,982		
En el trato con los amigos	FP	215	4,46	1,950	1,426	,000
	UNI	106	5,89	2,144		
Para "ligar" en una discoteca	FP	215	6,47	1,841	0,804	,000
	UNI	104	7,27	2,054		
Para conseguir o mantener una pareja estable	FP	215	4,93	1,749	0,952	,000
	UNI	106	5,88	2,018		
En el trato con el paciente / cliente	FP	215	5,27	1,728	1,307	,000
	UNI	105	6,58	2,156		
En el día a día (trato con la familia, vecinos, personas con las que se trata de forma habitual)	FP	215	4,83	1,909	0,863	,001
	UNI	105	5,70	2,241		
En el éxito escolar / académico	FP	215	4,11	2,075	0,832	,001
	UNI	106	4,94	2,267		
Para tener éxito en la vida (en general)	FP	215	5,41	1,510	0,652	,003
	UNI	106	6,07	1,929		

Un análisis más pormenorizado buscando diferencias entre FPGM y FPGS, así como el análisis de los tres grupos mediante la prueba de la ANOVA encontró diferencias muy pequeñas entre las respuestas dadas por estudiantes FPGM y la FPGS, y no siempre en la misma dirección. Las respuestas de los estudiantes de CFGS no se corresponden con una posición “intermedia” entre los de grado medio y los universitarios, de hecho, en cuatro preguntas, los estudiantes de FPGS valoraron menos la CNV que sus compañeros de FPGM. Estas cuatro preguntas son las que hacen referencia a las interacciones personales a más largo plazo (1) Para conseguir o mantener una pareja estable; (2) En el día a día (trato con la familia, vecinos, personas con las que se trata de forma habitual); (3) En el éxito escolar / académico y (4) Para tener éxito en la vida (en general).

Figura 1. Resumen de respuestas dadas a la pregunta:

“En una escala de 1 a 10, indique qué importancia tiene para Ud. la comunicación NO verbal (gestos, forma de vestir, aspecto físico...) para tener éxito en situaciones que se describen a continuación..... En la mayor parte de las situaciones importan los dos tipos de comunicación, en ese caso, ponga un valor tanto más alto cuanto más importa la comunicación NO verbal y un valor bajo si importa sobre todo la verbal.”

(Comparación de respuestas entre estudiantes de FP y universitarios)



Las diferencias encontradas en las respuestas atendiendo al nivel académico las atribuimos a que la mayor formación induce a valorar mejor la CNV. Estas diferencias no se explican por otros factores como puede ser la supuesta diferencia de edad entre los estudiantes de FP y los universitarios.

4. CONCLUSIONES

Ante estos resultados hacemos una llamada a la reflexión sobre la importancia que debería adquirir la práctica de la CNV en las titulaciones sanitarias, especialmente en las de Formación Profesional. La importancia de la CNV en el ámbito sanitario no parece traducirse en un mayor interés de los estudiantes de estas titulaciones por esta forma de comunicación.

Queda para futuros estudios más ambiciosos, tratar de averiguar la razón que justifica que los estudiantes de diferentes niveles académicos valoren de forma diferente la CNV.

Este trabajo está incluido en las actividades del proyecto “Sin palabras, la comunicación no verbal en la atención sanitaria”, proyecto para la mejora del aprendizaje del alumnado con el fin de alcanzar los objetivos a los que España se ha comprometido en el ámbito educativo con motivo de la Estrategia 2020.

Este trabajo, como el resto de las actividades del citado proyecto, ha sido patrocinado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España a través de la convocatoria PROMECE 2014.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bachmann, C., Abramovitch, H., Barbu, C. G., Cavaco, A. M., Elorza, R. D., Haak, R., Loureiro, E, Ratajska, A, Silverman, J, Winterburn, S & Rosenbaum, M. (2013). A European consensus on learning objectives for a core communication curriculum in health care professions. *Patient education and counseling*, 93(1), 18-26. Recuperado de:
<http://www.each.eu/wp-content/uploads/2014/07/HPCCC-article.pdf>
- Collins, L. G., Schrimmer, A., Diamond, J., & Burke, J. (2011). Evaluating verbal and non-verbal communication skills, in an ethnogeriatric OSCE. *Patient education and counseling*, 83(2), 158-162. Recuperado de:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399110003046>
- Henry, S. G., Fuhrel-Forbis, A., Rogers, M. A., & Eggly, S. (2012). Association between nonverbal communication during clinical interactions and outcomes: A systematic review and meta-analysis. *Patient education and counseling*, 86(3), 297-315. Recuperado de:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399111003739>
- Cousin, G., Mast, M. S., Roter, D. L., & Hall, J. A. (2012). Concordance between physician communication style and patient attitudes predicts patient satisfaction. *Patient education and counseling*, 87(2), 193-197. Recuperado de:
http://www.researchgate.net/profile/Marianne_Mast/publication/51639005_Concordance_between_physician_communication_style_and_patient_attitudes_predicts_patient_satisfaction/links/0deec516d4ae4b9d5f000000.pdf

- Marcinowicz, L., Konstantynowicz, J., & Godlewski, C. (2010). Patients' perceptions of GP non-verbal communication: a qualitative study. *British Journal of General Practice*, 60(571), 83-87. Recuperado de: <http://bjgp.org/content/60/571/83>
- Röndahl, G., Innala, S., & Carlsson, M. (2006). Heterosexual assumptions in verbal and non-verbal communication in nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 56(4), 373-381. Recuperado de: http://www.researchgate.net/profile/Gerd_Roendahl/publication/6752418_Heterosexual_assumptions_in_verbal_and_non-verbal_communication_in_nursing/links/00b495253c13fdafb3000000.pdf
- Rowbotham, S., Holler, J., Lloyd, D., & Wearden, A. (2012). How do we communicate about pain? A systematic analysis of the semantic contribution of co-speech gestures in pain-focused conversations. *Journal of nonverbal behavior*, 36(1), 1-21. Recuperado de: http://pubman.mpg.de/pubman/item/escidoc:541548:13/component/escidoc:1347604/Rowbotham_etAl_2012_How+Do+We+Communicate+About+Pain_J_Nonverbal_Behav.pdf

ANEXO

Cuestionario administrado a los estudiantes universitarios

Preguntas de clasificación estadística

Aquí le mostramos una serie de preguntas para saber cómo es Ud, edad, estudios, nacionalidad....

Indique su GÉNERO...

* Hombre

* Mujer

¿Cuántos años tiene?

* Entre 15 y 20 años

* Entre 21 y 25 años

* Entre 26 y 30 años

* Entre 31 y 35 años

* Más de 35 años

¿Dónde estudia?

* Universidad de Alicante (España)

* Universidad de Tucumán (Argentina)

¿Qué carrera o grado estudia?

* Grado de Enfermería

* Grado en Criminología

* Grado o año de odontología

* Otro

Preguntas sobre comunicación NO verbal

En una escala de 1 a 10, indique qué importancia tiene para Ud. la comunicación NO verbal (gestos, forma de vestir, aspecto físico...) para tener éxito en situaciones que se describen a continuación..... En la mayor parte de las situaciones importan los dos tipos de comunicación, en ese caso, ponga un valor tanto más alto cuanto más importa la comunicación NO verbal y un valor bajo si importa sobre todo la verbal.

Para tener éxito en una entrevista de trabajo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

← Solo importa lo que digo Solo importa la imagen y los gestos →

En el trato con los amigos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

← Solo importa lo que digo Solo importa la imagen y los gestos →

Para "ligar" en una discoteca

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

← Solo importa lo que digo Solo importa la imagen y los gestos →

En el trato con el paciente / cliente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

← Solo importa lo que digo Solo importa la imagen y los gestos →

¿Y para conseguir o mantener una pareja estable?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

← Solo importa lo que digo Solo importa la imagen y los gestos →

En el éxito escolar / académico

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

← Solo importa lo que digo Solo importa la imagen y los gestos →

Para tener éxito en la vida (en general)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

← Solo importa lo que digo Solo importa la imagen y los gestos →