

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

UNIDAD DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**



TESIS

Propuesta de programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca 2018

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con
mención en Docencia y Gestión Universitaria

Investigadora: Bach. Judith Leonor Chapoñan Mendo

Asesor: Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón

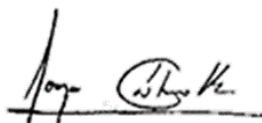
**Lambayeque - Perú
2024**

Propuesta de programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca 2018

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación
con mención en Docencia y Gestión Universitaria



Bach. Judith Leonor Chapoñan Mendo
Investigadora



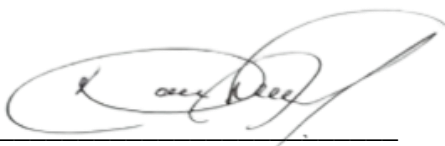
Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Presidente



M. Sc. Martha Rios Rodriguez
Secretario



M. Sc. Miguel Alfaro Barrantes
Vocal



Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Asesor



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 114**

Siendo las 9:00 horas, del día miércoles 20 de marzo de 2024 en los Ambientes de la FACHSE: SC01LA140, por mandato de la Resolución N° 484-2024-V-D-FACHSE de fecha 12 de marzo de 2024 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según Resolución N° 3441-2018-UP-D-FACHSE de fecha 23 de setiembre de 2018 ; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a) : Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Secretario(a) : Dra. Martha Ríos Rodríguez
Vocal : Dr. Miguel Alfaro Barrantes
Asesor(es) : Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
:



Con la finalidad de evaluar la(él) Tesis titulada(o): PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTEGRACIÓN SOCIAL PARA MEJORAR EL NIVEL DE EMPATÍA DE LOS ALUMNOS DEL V Y VI CICLO DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA TURISMO Y ECO TURISMO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA 2018. Presentada por JUDITH LEONOR CHAPOÑAN MENDO para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria .

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, obteniendo el calificativo de 15 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de REGULAR. Siendo las 10:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.


Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
PRESIDENTE(A)


Dra. Martha Ríos Rodríguez
SECRETARIO(A)


Dr. Miguel Alfaro Barrantes
VOCAL

OBSERVACIONES: _____

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dante Alfredo Guevara Servigón, Docente¹, Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s), Judith Leonor Chapoñan Mendo.

Titulada:

“Propuesta de programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca 2024”, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 23 de agosto del 2024



Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Asesor

Dedicatoria

A mi amado esposo Percy, a mis amados hijos Percy Lionel y July Lionela. Y a mis padres Santos y José quienes con su amor y apoyo incondicional que siempre me brindan para seguir.

Agradecimientos

Agradecer a Dios por sus bendiciones y protección a toda mi familia y al asesor Dr. Dante Guevara Servigón, por su valiosa orientación durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Índice

Resumen

Abstract

Introducción

Capítulo I:

Diseño teórico	16
1.1. Antecedentes de estudio	16
1.2. Bases teóricas	17
1.2.1 Programa de integración social	17
1.2.1.1. Definición	17
1.2.1.2. Fundamentación	18
1.2.1.3. Objetivos de la integración social	19
1.2.1.4. Importancia de la integración Social	21
1.2.1.5. Características de la integración Social	21
1.2.1.6. Clases de Integración social	22
1.2.1.7. Desarrollo de la integración Social	23
1.2.1.8. El proceso de socialización	24
1.2.1.9. Desarrollo de la integración Sociales en el Aula	25
1.2.1.10 Aprendizaje de la integración Social	26
1.2.1.11 Contenidos del Programa de interagración social	27
1.2.1.12. Teorías de la interacción social	33
1.2.2. La empatía	39
1.2.2.1. Definición	39
1.2.2.2. Desarrollo de la empatía	42
1.2.2.3. Obstáculos que dificultan la empatía	42
1.2.2.4. Estrategias para desarrollar la empatía	43
1.2.2.5. Expresión de la empatía	44
1.2.2.6. Teorías de empatía	44

Capítulo II

Metodología de la investigación	47
2.1. Diseño de la investigación	47
2.2. Población	48
2.3. Muestra	48
2.4. Instrumentos de recolección de datos.	48
2.5. Técnicas	48

Capítulo III

Resultados y discusión	49
3.1. Análisis e interpretación de los datos	49
3.2 Propuesta de programa	54
3.2.1. Fundamentación	54

3.2.2. Justificación	56
3.2.3. Objetivos	56
3.2.3.1. General	56
3.2.3.2. Específicos	57
3.2.4. Habilidades	57
3.2.5. Contenidos	57
3.2.6. Actividades	58
3.2.7. Metodología	58
3.2.8. Módulos	59
3.2.9. Evaluación	59
Módulo 01	59
Módulo 02:	60
Módulo 03	60
Módulo 04:	61
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Bibliografía	64
<i>Anexo 1</i>	
<i>Anexo 2 Fantasía</i>	
<i>Anexo 3 Preocupación empática</i>	
<i>Anexo 4 Malestar personal</i>	

Tablas

<i>Tabla Nª 01 Toma de perspectiva</i>	49
<i>Tabla Nª 02 Fantasía</i>	50
<i>Tabla Nª 03 Preocupación empática</i>	51
<i>Tabla Nª 04 Malestar personal</i>	52
<i>Tabla 5 Se siente seguro para comprender a los demás.</i>	59
<i>Tabla 6 Se desenvuelve siendo consciente de sus fantasías</i>	60
<i>Tabla 7 expresa con naturalidad su preocupación empática</i>	60
<i>Tabla 8 percibe la realidad para manifestar su malestar personal.</i>	61

Gráficos

Gráfico 1 Diseño de la investigación	47
--------------------------------------	----

Resumen

Las instituciones educativas del nivel superior pueden considerarse organizaciones sociales, puesto que, como lo señala Sallan (2005) están conformadas por un grupo de personas que ejercen determinadas funciones ordenadas por fines, objetivos y propósitos, dirigidos hacia la búsqueda de la eficiencia y la racionalidad. Requena (2007), en el Perú, señala que los estudiantes no son empáticos y “las relaciones se plantean en términos de las distintas posturas que adoptan con respecto a otras próximas” y agrega que éstas se refieren, a las actitudes y a la red de interacciones que mantienen los agentes personales. Es así, que los estudiantes pueden presentarse actitudes positivas como: cooperación, acogida, autonomía, participación, satisfacción; pero también se puede observar actitudes de reserva, competitividad, intolerancia y frustración, que producen una corriente interna, explícita o no, de deseos, aspiraciones e intereses corporativos y personales. Significa entonces que los estudiantes al interior de la Universidad Juan Mejía Baca y su interrelación con los resultados deseados son muy importantes para el estudio del ambiente o clima social, puesto que, si el entramado de relaciones que se produce como consecuencia de la tarea educativa en común está cargado de interacciones socio-afectivas armoniosas, el clima de la clase será gratificante y contribuirá a crear condiciones favorables para el aprendizaje; por el contrario, si ese entramado está caracterizado por la competencia, agresividad, envidia e intriga, el clima será poco gratificante y por consiguiente las condiciones para el proceso de aprendizaje serán poco favorables. Bajo esta perspectiva de atención a la comunidad estudiantil, de la Universidad Privada Juan Mejía Baca, se considera necesario desarrollar el Programa de Integración social, definido como un recurso eficaz para el profesorado, que contribuirá al desarrollo de la empatía, afectivo, social y moral de los estudiantes del V Y VI ciclo de la carrera profesional de Administración hotelera Turismo y Eco Turismo. Este programa proporcionará materiales para enseñar a los estudiantes como relacionarse de manera eficaz con sus compañeros, padres, profesores y otros adultos, y cómo aumentar la seguridad en ellos. Esta investigación parte de la preocupación por la enseñanza y el aprendizaje de la empatía en la integración social, como elemento fundamental de los procesos relacionales. La observación del alumnado, que se considera altamente empático, pero manifiesta dificultades para mostrarse empático en las relaciones que establezca en el aula, el interés por conocer cómo se está produciendo la enseñanza de

la empatía y si se está abordando desde una perspectiva multidimensional que proporcione a los estudiantes un equipaje afectivo, cognitivo y actitudinal que les permita establecer relaciones empáticas con sus compañeros y en la sociedad. La palabra empatía, muy popularizada últimamente, se emplea con diversas acepciones, siendo considerada una habilidad, una actitud, e incluso un rasgo de personalidad. Según sea la consideración que del concepto se tiene, así será la manera en que se aborde su aprendizaje. En este sentido tenemos que el **problema** de la investigación ha quedado definido así: Se observa en el proceso docente educativo de los estudiantes del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca de Chiclayo, bajo nivel de empatía lo que trae como consecuencia falta de perspectiva, ausencia de fantasía, preocupación empática y malestar entre compañeros, lo que genera carencia de comprensión, falta de imaginación, compasión y sentimientos de ansiedad y malestar hacia los demás. La presente investigación la abordamos en cinco capítulos en el **capítulo I** trabajamos el diseño teórico, en el mismo que abordamos los antecedentes de estudio, las bases teóricas, la operacionalización de variable, la hipótesis, **capítulo II** señalamos la metodología, el diseño de investigación, los instrumentos y la recolección de datos En el **capítulo III** se presentan los datos obtenidos con la ficha de observación, se hace la interpretación de los mismos y se presenta la propuesta del programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo Y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018, en el **capítulo IV** presentamos nuestras conclusiones y en el **capítulo V** nuestras recomendaciones

PALABRAS CLAVES: Integración, empatía, perspectiva, fantasía

Abstract

Higher level educational institutions can be considered social organizations, since, as Sallan (2005) points out, they are made up of a group of people who perform certain functions ordered by goals, objectives and purposes, directed towards the search for efficiency and rationality. Requena (2007), in Peru, points out that students are not empathetic and “relationships are posed in terms of the different positions they adopt with respect to other nearby ones” and adds that these refer to attitudes and the network of interactions maintained by personal agents. Thus, students can present positive attitudes such as: cooperation, welcome, autonomy, participation, satisfaction; But one can also observe attitudes of reserve, competitiveness, intolerance and frustration, which produce an internal current, explicit or not, of desires, aspirations and corporate and personal interests. It means then that the students within the Juan Mejía Baca University and their interrelation with the desired results are very important for the study of the environment or social climate, since, if the network of relationships that occurs as a consequence of the educational task in common is loaded with harmonious socio-affective interactions, the class climate will be rewarding and will contribute to creating favorable conditions for learning; On the contrary, if this framework is characterized by competition, aggressiveness, envy and intrigue, the climate will be unrewarding and consequently the conditions for the learning process will be unfavorable. Under this perspective of attention to the student community, of the Juan Mejía Baca Private University, it is considered necessary to develop the Social Integration Program, defined as an effective resource for teachers, which will contribute to the development of empathy, affective, social and moral of the students of the V and VI cycle of the professional career in Hotel Administration, Tourism and Eco Tourism. This program will provide materials to teach students how to interact effectively with peers, parents, teachers, and other adults, and how to increase their confidence. This research is based on concern for the teaching and learning of empathy in social integration, as a fundamental element of relational processes. The observation of students, who consider themselves highly empathetic but show difficulties in being empathetic in the relationships they establish in the classroom, the interest in knowing how the teaching of empathy is taking place and whether it is being approached from a multidimensional perspective that

provides students with affective, cognitive and attitudinal baggage that allows them to establish empathetic relationships with their peers and in society. The word empathy, very popular lately, is used with various meanings, being considered a skill, an attitude, and even a personality trait. Depending on how the concept is considered, this will be the way in which its learning is approached. In this sense we have that the research problem has been defined as follows: It is observed in the educational teaching process of the students of the V and VI cycle of the professional career of Hotel Administration, Tourism and Eco Tourism of the Juan Mejía Baca Private University of Chiclayo , low level of empathy which results in lack of perspective, absence of fantasy, empathic concern and discomfort among colleagues, which generates lack of understanding, lack of imagination, compassion and feelings of anxiety and discomfort towards others. We address this research in five chapters, in chapter I we work on the theoretical design, in which we address the background of the study, the theoretical bases, the operationalization of the variable, the hypothesis, chapter II we point out the methodology, the research design, the instruments and data collection In chapter III the data obtained with the observation sheet is presented, their interpretation is made and the proposal for the social integration program to improve the level of empathy of the students of the V is presented. and VI cycle of the professional career in Hotel Administration, Tourism and Eco Tourism of the Juan Mejía Baca Private University 2018, in chapter IV we present our conclusions and in chapter V our recommendations

KEYWORDS: Integration, empathy, perspective, fantasy

Introducción

En nuestros alumnos, la empatía se manifiesta como una destreza básica de la medicación interpersonal, que permite un entendimiento sólido entre sus compañeros, en consecuencia, la empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje de sus compañeros y así establecer un dialogo. Esta habilidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Desde los últimos años del pasado siglo se han producido, en multitud de facetas de la civilización occidental, importantes cambios, que han generado un nuevo paradigma en la forma de contemplar la naturaleza y el quehacer humano (Ramos, 1996, mencionado por Rodríguez, 2006). Paralelamente a estos cambios, se han acumulado y agravado una serie de problemas que ameritan urgente solución, entre los cuales destacan: la crisis económica, ambiental, energética, así como la disminución de la calidad de vida de la población en general. Todo lo cual ha tenido graves repercusiones en su salud y en el deterioro de las relaciones humanas. La situación planteada evidencia la necesidad de desarrollar en las personas las competencias individuales y sociales, necesarias para afrontar las demandas propias de una realidad sometida a un permanente cambio. Ello sugiere que la educación, además de alfabetizar con letras y números, debe propiciar también la alfabetización de las emociones, las habilidades sociales, la toma de decisiones, el manejo de las relaciones interpersonales y la empatía (Teruel, 2000, citado por Guevara, 2007). Sin embargo, la escuela ha tenido una función prioritaria o casi exclusivamente de enseñanza y transmisión de aspectos académicos, sin responsabilidades explícitas y claramente establecidas en lo relacionado con las competencias sociales del alumnado, al bienestar interpersonal y personal. Estas ideas, discutidas en congresos y seminarios a nivel mundial, tienen igualmente vigencia en el Perú, donde también se ha planteado la necesidad de un cambio educativo, que permita obtener un ciudadano más consciente de sí mismo, más empático y de su papel en la sociedad. No obstante, como apuntan Álvarez González y Bisquerra Alzina (1999) citado por Infantes (2008), no es el currículo explícito o formal, el que determina el desarrollo personal y social del educando, esto depende más del sistema de relaciones profesor alumno y alumno-alumno que conforman la educación incidental o informal o

“currículum oculto”, a través del cual el profesor actúa como agente de socialización y como formador de sus alumnos de manera no explícita, relacionada con la metodología, los estilos educativos y el clima socio-emocional que se genera en el aula. También Sánchez de Fernández (2009) agrega que la actuación de los docentes en las aulas está marcada por la inseguridad y el alto riesgo de tomar decisiones equivocadas; lo cual trae como consecuencia, un clima de relación poco favorable a la motivación de los agentes implicados en el proceso: alumnos y docentes. Requena (2007), en el Perú, señala que los estudiantes no son empáticos y “las relaciones se plantean en términos de las distintas posturas que adoptan con respecto a otras próximas” y agrega que éstas se refieren, a las actitudes y a la red de interacciones que mantienen los agentes personales. Es así, que los estudiantes pueden presentarse actitudes positivas como: cooperación, acogida, autonomía, participación, satisfacción; pero también se puede observar actitudes de reserva, competitividad, absentismo, intolerancia y frustración, que producen una corriente interna, explícita o no, de deseos, aspiraciones e intereses corporativos y personales. De acuerdo con lo anteriormente señalado se hace necesario mejorar el nivel de empatía de los estudiantes, para que logren su desarrollo integral. En tal sentido la presente investigación está orientada a proponer un Programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018.

El objeto de estudio Proceso docente educativo que pretende aplicar un Programa de Integración Social a fin de mejorar el nivel de empatía de los estudiantes del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018.

Objetivo General proponer el “Programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018”

Objetivos específicos: **Identificar el nivel empatía de los estudiantes** del V y VI CICLO de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca de Chiclayo .en el 2018

Elaborar el marco teórico de la investigación con las teorías científicas de la psicopedagogía cognitiva, la didáctica, inteligencia emocional y la empatía para describir y explicar el problema, para analizar e interpretar los resultados de

la investigación y para elaborar la propuesta. “**Diseñar**, el “Programa de integración social” para mejorar el nivel de empatía en los estudiantes del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca de Chiclayo. El **Campo de acción** es el Proceso de enseñanza aprendizaje para mejorar el nivel de empatía de los estudiantes del V y VI CICLO de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca de Chiclayo en el 2018. Y la **hipótesis** queda definida así: Si se diseña, elabora y propone un “Programa de Integracion social” sustentado en las teorías científicas de las, habilidades sociales y la empatía entonces se mejoraría el nivel empatía de los estudiantes del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca de Chiclayo en el 2018

Capítulo I:

Diseño teórico

1.1. Antecedentes de estudio

- En un estudio realizado por Luzia (2014) en Brasil titulado “Desarrollo de la integración social en niños de educación primaria”, con el objetivo de desarrollar la empatía con comportamientos pasivos u hostiles. Llegando a la conclusión que, a pesar de ser observada una mejoría en la empatía de los participantes, se sugiere continuar por un tiempo más largo la intervención para aumentar la probabilidad de generalización de los comportamientos adquiridos durante el entrenamiento a otros contextos. Además, en estudios futuros podría incluirse la orientación a los padres y a los profesores para apoyar el desarrollo del repertorio interpersonal escolar.
- En el estudio realizado por Guzmán y García (2015) titulado “Programa de entrenamiento en relaciones interpersonales, en adolescentes con deficiencias empáticas”. Este Programa tuvo como objetivo entrenar en habilidades sociales a 6 adolescentes de sexo masculino, con una edad promedio de 10 años; que cursaban el nivel primario, y que eran considerados “alumnos problema”, Llegó a la conclusión de que los estudiantes presentan frecuentemente faltas comportamentales, además de tener por lo menos tres asignaturas reprobadas, e inclusive en el momento de integración a este Programa estaban expulsados transitoriamente de la escuela. Las implicaciones individuales y sociales que se derivan de este estudio son consideradas altamente benéficas, en tanto que señalan la posibilidad de establecer en poblaciones marginadas estas habilidades, previniendo así la posibilidad de integrarse a grupos de referencia o de “alto riesgo”, para la re delincuencia.
- En el estudio realizado por Cruz (2014), titulado “Intervención educativa de las relaciones interpersonales para mejorar la empatía en escolares secundarios”. Se reporta que después de realizar un estudio diagnóstico previo con caracterización de los familiares y el medio, de los niños con empatía baja, se pasó a una

segunda etapa, donde se elaboró y ensayó un conjunto de influencias educativas, como la aplicación de un programa de relaciones interpersonales, que contribuyeron a modificar algunas variables psicosociales de los niños con baja empatía. *Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se concluyó en que a partir de la implantación de este conjunto de influencias educativas se verificaron modificaciones significativas en los modelos agresivos de los niños objeto de estudio, según ellos mismos refieren.*

- Noroño (2017), en un estudio sobre “Influencia del medio familiar en niños con empatía baja”. Se realizó un estudio descriptivo, a fin de determinar la influencia del medio familiar en niños de 9 a 11 años, con empatía baja, evaluados y diagnosticados en el Departamento de Psicología del Policlínico “Tomás Romay”; la muestra estuvo conformada, además, por los padres de estos niños. A todos ellos se les aplicó una serie de técnicas con el objetivo principal de describir las características del medio familiar y su influencia en la baja empatía de los infantes. Se concluyó en que como características del medio familiar predominaron las familias disfuncionales incompletas, con manifestaciones de agresividad, alcoholismo, mala integración social y familiar, rechazo hacia los hijos e irresponsabilidad en su cuidado y atención.

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Programa de integración social:

1.2.1.1. Definición:

Perón (2006), menciona que El desarrollo del programa es una medida de enriquecimiento educativo extracurricular. Es decir, que no va a interferir en el currículo planificado. Facundo (2007), señala que consiste en proporcionar una oportunidad de aprendizaje ya sea; por medio de palabras o acciones de una manera que los estudiantes tengan la capacidad de relacionarse asertivamente, dentro y fuera del horario de clase Para ello se ofrecen múltiples y variadas alternativas metodológicas y contenidos muy

diversos de estudio, complementando y enriqueciendo una propuesta extracurricular. Ferradas (2006), dice que el Programa de integración social son un conjunto de actividades que desarrollan temas sobre conductas, asociadas a los estudiantes, puestas de manifiesto en las relaciones con otros seres de la misma especie. En el caso de las personas, estas dotan a la persona que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende, manteniendo su autoestima sin dañar la de las personas que la rodean. Escobar (2006) menciona que constituyen actividades encaminadas a corregir conductas que se basan fundamentalmente en el dominio de las habilidades de comunicación y requieren de un buen autocontrol emocional por parte del individuo. Concluimos que todos los niños necesitan este tipo de Programas ya que son de mucha ayuda cuando son pequeños; pero a medida que van creciendo tienen que aprender a depender menos de los padres y a desarrollar habilidades sociales que los hagan más competentes en su ambiente. En estos talleres se empieza a enseñarles a que sean socialmente competentes, dejando que adquieran autonomía haciendo cosas por sí mismos. Esto les dará seguridad y reportará beneficios en su autoestima.

1.2.1.2. Fundamentación:

Para Michelson (2008) los Programas son de gran importancia en la actualidad; en donde el estudiante va a tener la capacidad de saber convivir en armonía con sensibilidad social y practicando valores, por lo que compromete a docentes y estudiantes dentro del nuevo enfoque de la educación peruana.

El fundamento empírico del programa se justifica del hecho en que el diagnóstico situacional de los estudiantes que viven en una zona urbana como, demostró que tenían deficiencias en su control emocional, dificultades para establecer relaciones empáticas con los compañeros y compañeras por falta de tolerancia interpersonal y la escasa capacidad para trabajar en equipo.

Dice Hidalgo (2008) que, debido a ello con el objeto de mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes, es importante aplicar un Programa de integración social en donde el educando logrará la capacidad para comprender las emociones propias y de sus semejantes, capacidad de sentir empatía respecto de sus emociones, capacidad para ser tolerantes y la capacidad para trabajar en equipo.

Todo ello les estimulará a reconocer que son capaces de controlar sus impulsos, dar buen curso a sus deseos, ser comunicativos y afables en sus relaciones interpersonales logrando desarrollar la tolerancia cuando trabaje en equipo.

1.2.1.3. Objetivos de la integración social:

General

Desarrollar la capacidad de manejar acertadamente sus emociones e impulsos, afirmando su autocontrol. Identificar las estrategias para llegar a ser más tolerantes, fomentando un clima favorable para el desarrollo de sus relaciones interpersonales. Desarrollar la capacidad de trabajar en equipo para resolver un problema en común, fortaleciendo de esta manera la cooperación grupal.

Específicos:

Brindar la teoría básica sobre el constructo “integración social” y su importancia en el desarrollo personal.

Lograr que los estudiantes aprendan, a través de estrategias específicas, a reconocer las emociones de los demás, a ser oportunos y asertivos en su interacción social.

Evaluar de modo permanente, durante la ejecución del Programa de integración social, el avance de éste y el desarrollo de las capacidades emocionales en los estudiantes participantes.

d. Estructura:

El Programa, está organizado en sesiones interactivas; las cuales cumplen un papel fundamental para el desarrollo de capacidades y actitudes, las

mismas que se trabajaran en un máximo de cuatro horas pedagógicas por semana, las cuales se describirá detalladamente en los anexos.

e. Características:

El Programa presenta las siguientes características:

- **Realista:** Porque es un Programa y que parte de las necesidades propias de los estudiantes, es decir, ha sido creada y realizada como producto de la investigación y de una observación permanente al grupo de estudiantes durante los espacios libres que tenían los estudiantes y durante la hora de recreo.
- **Dinámico:** Porque la ejecución de este Programa implica la participación interactiva, dado que es una actividad con estudiantes, quiénes tienen la necesidad de estar en constante movimiento; con esto tratamos de compenetrarnos en la realidad y psicología de los estudiantes, a fin de que hagan del Programa una experiencia vivencial, rica en profundidad y autoconocimiento de sí mismos(as).
- **Creativo:** Partimos que todo estudiante tiene el espíritu creativo y entusiasta; y a través de este programa pretendemos desarrollar todas las actividades, destrezas y potencialidades de los estudiantes de manera creativa e imaginativa, para hacer de sus relaciones interpersonales; espacios de vivencias y prácticas de valores con sus pares.
- **Interesante y Funcional:** Porque intenta responder las perspectivas del mundo de los estudiantes; y creemos, que es la manera apropiada de formar integralmente al estudiante, no a nuestro estilo como adultos que somos, sino, partir de ellos mismos, de sus propios intereses y de los temas que le gustaría tratar, a fin de mejorar cada día en su conducta y comportamiento; dentro de la institución, la familia y el grupo de amigos.
- **Innovador:** Porque es uno de los primeros trabajos que se realiza en la Institución I.E.A.C. Jesús de Nazaret a modo de ser innovador y formativo para nuestros estudiantes. Se adoptan nuevas estrategias interactivas relacionadas con la formación interpersonal de los

estudiantes, sin descuidar lo intrapersonal de tal manera que los estudiantes aprendan disfrutando.

- **Humanista:** Porque toma y considera al estudiante el centro principal de su ejecución “considerándole persona” capaz de salir adelante, a pesar de los tropiezos de cada día, solo el ser humano, como persona es agente de su propio cambio y sujeto que busca mejorar dentro de su entorno y grupo familiar.
- **Formativo:** Porque forma a la persona (estudiante), como eje central de toda su actividad, a quién está avocada todas las energías formativas, con las ansías de darle todo lo mejor, y de brindar una formación integral en todos los aspectos como persona que es y que se merece.

1.2.1.4. Importancia de la integración Social:

Las habilidades sociales son importantes para poder ampliar nuestra posibilidad de convivencia con otros.

Como seres sociales al nacer ya tienen una inteligencia que llamamos “interpersonal”. Este nos permite identificar y establecer distinciones entre estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones de las personas que se encuentran alrededor, así podemos evaluar adecuadamente las emociones, intenciones y capacidades de los demás, comprenderlos y actuar correctamente.

La inteligencia interpersonal, nos hace aptos para el trato social; pero necesitamos de un conjunto de habilidades sociales para movernos cada vez mejor en los grupos dentro de los que actuamos para vivir.

1.2.1.5. Características de la integración Social:

Monjas (2006), menciona las siguientes características:

- Se adquieren, principalmente través del aprendizaje; éste último juega un papel importante ya que ningún niño nace “socialmente hábil”.
- Suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.

- Acrecientan el reforzamiento social.
- Son recíprocas por naturaleza.
- Las prácticas de la integración social están influenciadas por las características del medio.
- Son respuestas específicas ante situaciones específicas. Las habilidades sociales se ponen en juego siempre en contextos interpersonales; son conductas que se dan con relación a otras personas.
- Contienen componentes motores y manifiestos, emocionales, afectivos y cognitivos. A este respecto, García (2006) plantea que las habilidades sociales incluyen respuestas verbales y no verbales, instrumentales, cognitivas y emocionales.

1.2.1.6. Clases de Integración social:

Integración Cognitiva:

- ✓ **Percepción-** identificación de necesidades, preferencias, gustos y deseos en uno mismo y en los demás.
- ✓ Percepción-identificación y discriminación de conductas socialmente deseables.
- ✓ Habilidad de resolución de problemas mediante el uso del pensamiento alternativo, consecuencial y relacional; medios-fines.
- ✓ Auto-regulación (por medio del auto refuerzo y auto-castigo)
- ✓ Percepción-identificación de estados de ánimo en uno mismo y en los otros.

Integración Emocional:

- ✓ Expresión y control adecuado de diversas emociones: ira, alegría, tristeza, formulación de preguntas y respuestas a preguntas.

Integración Instrumental:

- ✓ Conductas verbales: inicio y mantenimiento de conversaciones, formulación de preguntas y respuesta a preguntas.
- ✓ Alternativas de la agresión, rechazo de provocaciones. De negociación de conflictos.
- ✓ Conductas no verbales: postura, tono de voz, intensidad, ritmo, gestos y contacto visual.

1.2.1.7. Desarrollo de la integración Social**A. El ser humano como ser social**

Los autores Hidalgo y Abarca (2005) consideran que: “El hombre es un ser social por excelencia y requiere de su entorno para desarrollarse integralmente”. Resulta fundamental el desarrollo de las habilidades que permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas. El modelo de aprendizaje social sostiene que el funcionamiento psicológico y el desarrollo social, responde a la interacción recíproca de factores ambientales, individuales y de conductas de las personas que en definitiva permite el aprendizaje del comportamiento social.

El comportamiento interpersonal se aprende por asociación y por aprendizaje instrumental, siendo el refuerzo social uno de los reforzadores más poderosos para la adquisición y mantención de la conducta interpersonal. En este sentido Bandura, citado por Hidalgo y Abarca, (13) ha enfatizado la importancia de factores cognitivos en el aprendizaje vicario. El aprendizaje por observación requiere de procesos como percepción, atención y memoria, reproducción motora de factores motivacionales que suponen procesos cognitivos de abstracción y simbolización. Considera que uno de los medios más efectivos del aprendizaje, de comportamientos complejos, como es la conducta social se realiza a través de la observación de modelos significativos.

B. Lo que se hereda y lo que se aprende

Las grandes diferencias individuales y la estabilidad de algunos comportamientos interpersonales relacionados con la falta de habilidades sociales, como la ansiedad social y la timidez, han llevado a detectar un comportamiento genético en estas características individuales.

Respecto a esta idea, Eysenck, mencionado por Hidalgo y Abarca (2006) nos habla de un nivel de neurotismo, intensidad persistencia de la reacción frente a estímulos externos, como un factor de personalidad predisponente, lo cual implica una reacción intensa y persistente ante los estímulos fuertes.

Sobre esta base genética y predisponentes en su interacción con el medio ambiente, el niño va desarrollando sus habilidades sociales a través del aprendizaje.

Hay una serie de factores ambientales que también son considerados como predisponentes, tales como ciertos sistemas familiares, condiciones socio-económicas y culturales, etc.

Para Riso (1988) citado por Hidalgo (2007) “Los factores predisponentes de personalidad, biológicos y ambientales, deben ser considerados porque pueden ser responsables de la resistencia a cambios, recaídas en conductas sociales inadecuadas, o ser personas que presenten un mal pronóstico frente a un tratamiento”.

1.2.1.8. El proceso de socialización:

Es en la familia donde se produce los primeros intercambios de conducta social y afectiva, valores y creencias teniendo una influencia muy decisiva en el comportamiento social.

Posteriormente, en la vida adulta, la persona requiere desarrollar habilidades para el trabajo, realización de tareas en equipos y habilidades interpersonales con su pareja. A la vez, también se requiere destrezas específicas para enfrentar la problemática propia de la vida.

Para Casares (2005) nos dicen que las habilidades sociales se aprenden a través de otro tipo de conducta o de los siguientes mecanismos:

- ✓ Aprendizaje por experiencia directa: Las conductas interpersonales están en función de las consecuencias (reforzantes o aversivas) aplicada por el entorno después de cada comportamiento social.
- ✓ Aprendizaje por observación: El sujeto aprende conductas de relación como resultado de la exposición ante modelos significativos.
- ✓ Aprendizaje verbal o instruccional: El sujeto aprende a través del lenguaje hablado por medio de preguntas, instrucciones, incitaciones, explicaciones o sugerencias verbales.
- ✓ Apoyo emocional de los iguales: La expresión de sentimientos como afecto, compañía, apoyo, ayuda, alianza, etc.

1.2.1.9. Desarrollo de la integración Sociales en el Aula:

La incorporación del estudiante al sistema escolar le permite continuar este proceso de socialización, le obliga desarrollar ciertas Habilidades Sociales más complejas y extensas el niño y niña debe adaptarse a otras exigencias sociales: diferentes contextos, nuevas reglas y la necesidad de un espectro mucho más amplio de comportamiento social.

Todo estudiante deja el recinto protector de su hogar y de su familia y entra en un mundo lleno de adultos y coetáneos desconocidos. El impacto de la escuela se deja sentir de inmediato, hay nuevos códigos de conducta que difieren de su casa, la atención individual es limitada y los estudiantes aprenden pronto a formular preguntas, a explorar cosas en forma independiente sin ayuda.

El tiempo exige la cooperación con otros y la participación en las actividades del grupo. Se espera que los niños y niñas tengan dominio de sí mismos y sigan procedimientos ordenados como: levantar la mano para pedir la palabra, pedir permiso para salir del aula; aprenden también a refrenar la agresividad, a tener consideraciones por los demás, a seguir las reglas básicas de la conducta social.

1.2.1.10 Aprendizaje de la integración Social

Los seres humanos nacen equipados con un potencial genético de ampliar posibilidades de desarrollo, pero con un repertorio conductual limitado.

El desarrollo social de la persona comienza en el momento en que nace.

Se ha demostrado la importancia esencial del vínculo afectivo madre _ hijo desde el inicio para el posterior desarrollo social del individuo. En el niño y niña, a las cinco o seis semanas de vida aparece la primera “sonrisa social “; que marca el primer hito de comportamiento interpersonal.

García y Magaz (2006) afirma que el proceso de socialización, es decir, la adquisición de hábitos adecuados de relación con las personas da pautas de comportamiento propios del grupo social al que pertenece, se inicia a los dos años y se prolonga hasta la madurez, estando sujeto a modificaciones durante toda la vida.

Morrison (1990) citado por Pérez (2006. 46) nos dice que: “las primeras experiencias de aprendizaje de las Habilidades Sociales podrían interactuar con predisposiciones biológicas heredadas”. Sobre esta base genética en su interacción con el medio ambiente, el niño y niña va desarrollando sus Habilidades Sociales a través del aprendizaje.

En la actualidad es casi unánime la opinión de que las Habilidades Sociales se adquieren mediante la combinación del proceso de desarrollo y del aprendizaje. Aunque la influencia de la predisposición biológica puede ser un determinante básico de la conducta sobre todo en las primeras experiencias sociales, en la mayoría de las personas, el desarrollo de las Habilidades Sociales depende principalmente de la maduración y de las experiencias del aprendizaje, constituyendo así el comportamiento social un aprendizaje continuo de patrones cada vez más complejos en los aspectos cognitivos, afectivos, sociales y morales. Pérez (2006).

El aprendizaje de las Habilidades Sociales se va dando a través de un complejo proceso de interacción de variables personales, ambientales y culturales.

La familia, el grupo social básico y primer ambiente socializador, donde se producen los primeros intercambios de conducta social y afectiva, valores y creencias, tiene una influencia muy decisiva en el comportamiento social.

Los padres son los primeros modelos significativos para el estudiante y los hermanos constituyen el subsistema primario para aprender las relaciones con sus pares.

Por otra parte, los padres transmiten ciertas normas y valores con respecto a la conducta social, ya sea a través de información, refuerzos directos, castigos y sanciones, así como modelo de conductas interpersonales.

1.2.1.11. Contenidos del Programa de interacción social

a. Escuchar

A medida que los estudiantes crecen, crece su capacidad para tomar decisiones. Los estudiantes merecen ser escuchados en los temas que los afectan. Éste es un derecho básico que compartimos todos: el derecho de expresar el propio punto de vista y que éste sea tomado en consideración y respetado. A pesar de ello, demasiado a menudo, se niega a los estudiantes este derecho. Demasiado a menudo, nadie les escucha. Los mejores defensores de los niños y niñas son ellos mismos.

Los estudiantes marginados, vulnerables o que viven en la pobreza son más capaces de entender cómo les afecta en la vida diaria, y son capaces de participar plenamente en la planificación y en implantación de soluciones.

Escuchar puede ser la parte más importante de una conversación con los estudiantes. Es la oportunidad que tenemos de aprender acerca de ellos, y aun aprender de ellos (algunas veces nos damos cuenta que ya conocen y muy bien algunas cosas que estamos intentando decirles). Nada ayuda más a edificar una autoestima positiva que el saber que alguien se interesa en lo que estamos diciendo.

b. Empatía

La empatía o la capacidad a través de la cual podemos comprender las emociones ajenas, se construye sobre la conciencia de uno mismo.

Ponerse en el lugar del otro y saber qué siente, es un desafío muy particular. Principalmente, porque los códigos lingüísticos no suelen alcanzar para transmitir la sutileza de lo emocional. El mensaje emocional de lo que se dice, obviamente, no puede encontrarse en el contenido sino en una observación cautelosa de las formas... y además, exige siempre un lectura entre líneas, una expedición a la lógica del doble discurso.

Las explicaciones biológicas de la empatía se rastrean en la zona derecha de los lóbulos frontales. Los experimentos con primates no humanos parecen demostrar incluso que el cerebro está especialmente diseñado para responder a las expresiones emocionales, lo cual, a su vez, da cuenta de una ventaja adaptativa: comprender, a través de la interacción con otros individuos cuál es la respuesta más conveniente o el momento más propicio para algo, es, por lo menos, un buen augurio a la hora de buscar el éxito.

c. Ser Positivo

Del mismo modo que la psicología actual ha venido adoptando un estilo positivo que pone el acento en las emociones positivas que optimizan la salud psicofísica individual y la vida de relación, sería muy beneficioso que las familias adopten también este estilo para que los niños que crezcan dentro de ese seno familiar puedan crecer y desarrollarse saludablemente y felices. Desde sus orígenes y hasta hace no tanto tiempo atrás, la psicología sólo se centraba en la patología, en la enfermedad mental, en la debilidad, en el sufrimiento: términos todos ellos que nos llevan a retratar al ser humano desde el costado de la existencia negativa, como si fuese una víctima atada de pies y manos que nada puede hacer para cambiar su destino. Es importante dejar en claro que no se trata de eliminar emociones negativas, sino que se focalizan y estimulan emociones positivas que actúan como un

“airbag”, contra las dificultades que se puedan estar experimentando. Ante esas circunstancias difíciles, que están allí y no se puedan cambiar, lo que sí se puede cambiar es la mirada y la actitud frente a esos hechos que acontecen en la vida.

d. Comunicación

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.

La comunicación es un proceso de interrelación entre dos (o más) personas donde se transmite una información desde un emisor que es capaz de codificarla en un código definido hasta un receptor el cual decodifica la información recibida, todo eso en un medio físico por el cual se logra transmitir, con un código en convención entre emisor y receptor, y en un contexto determinado. El proceso de comunicación emisor - mensaje - receptor, se torna bivalente cuando el receptor logra codificar el mensaje, lo interpreta y lo devuelve al emisor originario, quien ahora se tornará receptor.

La comunicación es de suma importancia para la supervivencia de especies gregarias, pues la información que ésta extrae de su medio ambiente y su facultad de transmitir mensajes serán claves para sacar ventaja del modo de vida gregario.

e. Hacer frente a obstáculos (conflictos)

El conflicto constituye una de las más vivas acciones recíprocas y que es lógicamente imposible de limitar en un individuo, por el contrario, este es, necesariamente, una forma de socialización. La anterior consideración propone, entonces, que el conflicto no puede entenderse como un hecho disfuncional o negativo para las relaciones; el conflicto se propone como algo necesario para el mantenimiento de las relaciones mismas,

entendiéndolo como un factor de crecimiento y fortalecimiento individual y colectivo.

A nivel individual, las estrategias para resolución de conflictos que cada sujeto desarrolla durante su devenir ontogenético, están atravesadas por múltiples representaciones que determinan la forma como interpreta el conflicto y, por tanto, como lo resuelve. En conjunción con estas representaciones, entran en juego. además, las habilidades sociales, el asertividad, la capacidad de autorregulación y el propio proyecto de vida, entre otras variables.

Ahora bien, todos estos elementos implican un proceso de socialización a través del cual se construyen tales representaciones. Para Vigotsky (1995), el desarrollo de los diferentes procesos psíquicos representa el paso de lo intersubjetivo a lo intrasubjetivo: cada proceso se da primero en el plano de lo interpersonal para luego pasar a lo intrapersonal. Es a través de este que el ser humano va apropiándose de una serie de códigos simbólicos, de un sistema de referencia y evaluación de lo real que le permiten comportarse de una forma y no de otra en cada situación. Estos códigos actúan como formas de mediación simbólica, como representaciones que el sujeto tiene interiorizadas y que le llevan a actuar en correspondencia ante diversas situaciones, incluyendo las de conflicto.

f. Pensar y hacer preguntas

Cuando el ser humano se enfrenta a situaciones donde tiene varias alternativas y debe escoger una de ellas, si selecciona la más apropiada se dice que es un ser inteligente. Este planteamiento está asociado con el concepto de pensamiento. "El pensamiento es un proceso que se realiza de acuerdo con determinadas leyes y que encierra siempre un contenido. Como consecuencia de este proceso se obtienen determinados resultados bajo la forma de conceptos, conocimiento, obras, etc.".

Es muy difícil separar el pensamiento del lenguaje y de la palabra, pues como expone Piaget: "el lenguaje es la fuente del pensamiento (...) y la

fuerza del pensamiento debe buscarse en la función simbólica". Sin embargo, Vygotsky afirma que el pensamiento no se expresa simplemente con palabras, existe a través de ellas. Todo pensamiento tiende a conectar una cosa con otra, a establecer relaciones, se mueve, se crece y se desarrolla, realiza una función, resuelve un problema.

En cuanto a hacer preguntas, los estudiantes preguntan por curiosidad, tienen mucho interés por todo lo que les rodea. Para ellos el mundo es algo que hay que descubrir e investigar. Muchas veces, preguntan para ver si los padres contestan lo mismo que ellos se imaginaban acerca de una cuestión. Lo hacen para confirmar las fantasías que tienen sobre las cosas. La imaginación y la curiosidad infantil son ilimitadas, por lo que pueden hacer preguntas de todo tipo, desde las más lógicas a las más disparatadas. Sus intereses abarcan una gran cantidad de temas: los animales, las máquinas, la naturaleza, el cuerpo humano, sus familiares y muchos otros.

g. Hacer reír (el sentido del humor)

Tener sentido del humor no significa estar continuamente haciendo gracias o contando chistes. Consiste en tener una actitud lúdica y positiva que ayuda a relativizar los problemas y a verlos con cierta distancia.

El humor no resulta aceptable si se hace a costa de otros. Se necesita tener claro que no se trata de reírse de los demás sino con ellos. Por tanto, sobran las burlas, la ironía y algunos programas de "humor" en la televisión.

Durante los primeros años de vida de los estudiantes, los padres participan en sus juegos, les hacen "gracias" para que se rían y ríen con ellos. A los niños les gusta jugar; llenan la casa de alegría contagiosa; se divierten, tienen esperanza y buscan estar bien. Sin embargo, a medida que van creciendo, parece que a los padres les pesa la responsabilidad de educar, se van poniendo más serios y comienzan las exigencias, las críticas y los enfados.

Los estudiantes aprenden muchas cosas por imitación, por observación y por contagio. Por tanto, y sin darse cuenta, asumen bastantes de las formas que tienen sus padres de comportarse y de entender la vida.

Como el sentido del humor y la risa resultan importantes para estar mejor y no irse al drama, los padres y las madres precisan trabajarlos para que estén presentes en las relaciones cotidianas con sus hijos.

En consecuencia, necesitan activar su vertiente lúdica y tener actuaciones humorísticas con los hijos. Les conviene rescatar las guerras de cosquillas y de cojines; jugar con los niños al escondite y a otros juegos; contarles anécdotas graciosas o cosas que hacían de pequeños; cultivar la sorpresa; leer libros y ver películas de humor; potenciar los momentos en los que los niños estén contentos; y, también, va bien gastar bromas, hacer un poco el “payaso” o simular caídas o despistes, que tanto divierten a los niños.

h. Defender sus derechos (capacidad de ser asertivo)

Los investigadores han descrito al niño socialmente inhibido como un niño aislado, pasivo, tímido y letárgico. El comportamiento pasivo quebranta los propios derechos del sujeto al fracasar en la expresión de sus propios sentimientos, necesidades y opiniones. El retraimiento social infantil puede representar una grave amenaza tanto para el funcionamiento presente como para el funcionamiento futuro. Los niños no asertivos pueden permitir que los demás amenacen sus propios deseos, sentimientos y pensamientos personales, lo cual les lleva a adoptar una actitud de pasar inadvertidos. Así mismo, debido a la ansiedad relacionada con la interacción interpersonal, puede encontrar las situaciones sociales agresivas.

La respuesta inhibida supone la violación de los propios derechos. Al no ser capaz de expresar honestamente los propios sentimientos y pensamientos o hacerlo de manera derrotista, con disculpas y sin confianza, se permite de hecho que los demás violen nuestra propia parcela.

La relación entre competencia social y la interacción con los compañeros puede tener graves consecuencias para el niño pasivo. Puesto que la interacción con los compañeros es recíproca, los niños retraídos también evocan menos respuestas sociales positivas en los demás, cuyo resultado es

un bajo nivel de contacto social. De esta forma, los niños inhibidos pueden gozar de menor popularidad que sus compañeros con habilidades sociales.

i. Aceptar críticas sobre nuestra conducta

A veces reaccionamos mal a los comentarios o actuaciones de los demás, al hacer una interpretación exagerada o catastrofista de las cosas.

En otras ocasiones no podemos entender por qué los demás se toman tan a pecho las críticas que hacemos a su trabajo o que dirigimos hacia una faceta de su persona.

"Lo más saludable consiste en la asunción honesta de las críticas o sugerencias laborales, como un modo de mejorar los posibles errores lógicos que cometemos, pero el modo en que se planteen y reciban esos comentarios, va a determinar su impacto psicológico o emocional independientemente de su contenido"

1.2.1.12. Teorías de la interacción social

- **Durkheim** abordó la interacción, aunque los estudiosos de su obra afirman que no profundizó en ella. Una de sus ideas fundamentales acerca de la interacción es la afirmación de que los cambios en el nivel de los macrofenómenos sociales producen cambios en el nivel de la acción y la interacción individual. (Ritzer, 2007:241) Sin embargo, el núcleo fundamental de su teoría lo constituyen sus ideas acerca de los hechos sociales, que distinguió en materiales e inmateriales. Durkheim enfatizó sus estudios en la socialización y los hechos sociales inmateriales, y analizó entre ellos la conciencia y las representaciones colectivas. A pesar de que estos conceptos están relacionados a la acción y la interacción social, Durkheim apenas analizó estas últimas.
- **Georg Simmel**, quien fue de los primeros en afirmar que la comprensión de la interacción entre la gente era una de las grandes tareas de la sociología, es reconocido por sus contribuciones a la comprensión del concepto y las diferentes formas de la interacción social. Uno de los niveles de la realidad que más le

preocupó fue el interaccional, Al abordar las interacciones, Simmel refiere que *pueden ser momentáneas o permanentes, conscientes o inconscientes, superficiales o profundas, pero mantienen constantemente el vínculo entre los hombres. A cada momento estos lazos de relación se alargan, se quiebran, se retoman otra vez, se sustituyen por otros, se entrelazan con otros.* (Ritzer, 2007:308) Lo anterior demuestra su interés por la interacción social, también llamada por este autor *asociación*, y el carácter psicológico que le atribuye a la misma; sus esfuerzos fueron dirigidos a observar diversas interacciones y luego describirlas, así como a los actores conscientes, entre los que distinguió diferentes tipos de interactores. A diferencia de Durkheim, Simmel no les presta atención a los hechos sociales, sino que resalta la importancia de la interacción en la sociedad, incluso llegó a equipararla con esta cuando afirma: *La sociedad... solo es la síntesis o el término general para la totalidad de esas interacciones específicas... La sociedad es idéntica a la suma total de esas interacciones.* (Simmel (1978) citado en Ritzer, 2007:308) Simmel consideraba que el mundo real está compuesto de innumerables acontecimientos, acciones e interacciones, y como le preocupaba la *forma* por encima del *contenido*, consideraba que las personas (actores) ordenaban la realidad (contenido), a un número ilimitado de formas. Esto significa que la interacción para él no constituye un conjunto confuso de acontecimientos específicos sino las disímiles formas en que estas se llevan a cabo.

Esta metodología de análisis permite por lo general, según Simmel (1959), *obtener un extracto de las características comunes que se encuentran en un amplio frente de interacciones específicas. Por ejemplo, las formas interactivas de supraordenación y subordinación se basan en una vasta gama de relaciones, tanto en el estado, como en una comunidad religiosa, (...) tanto en una escuela como en una familia.* (Ritzer, 2007:309) El interés de este autor por las formas de interacción social ha sido objeto de varias críticas, autores como Rudlph Heberle y Lewis Coser señalan que sus criterios apuntan a la concepción de sociedad como *un juego de factores estructurales, en el cual los seres humanos aparecen como objetos pasivos más que como actores vivos y con voluntad.* (Ritzer, 2007:315) Sin embargo, Ritzer destaca como una de las propuestas más importante en relación al interés de Simmel por las

formas de interacción, el hecho de que este descartaba la idea de que la sociedad es solo un conjunto de individuos aislados, más bien adoptó una posición intermedia frente a esta concepción, al considerar la sociedad como un conjunto de interacciones.

Según esto propone que *la sociedad es meramente un nombre para un conjunto de individuos conectados por medio de la interacción*. (Ritzer, 2007:315). La esencia de este planteamiento está en que para este autor las estructuras e instituciones dependen y son el resultado de esta interacción social, considerando la sociedad como una suma de factores estructurales. Precisamente esta concepción fue criticada por algunos estudiosos de la obra simmeliana. Sin embargo, a pesar de esta visión de la sociedad como una estructura social coercitiva e independiente, es válido destacar el punto de vista interaccionista que tuvo la sociología simmeliana.

- **George H. Mead** propone sus ideas acerca de la interacción a partir de su teoría sobre los símbolos significantes. Un símbolo significativo es para Mead una especie de gesto, aunque consideraba que no todos los gestos constituyen símbolos significantes. Según este autor estos se convierten en símbolos significantes cuando surgen de un individuo para el que constituyen el mismo tipo de respuesta, lo cual logra una comunicación. Mead considera que el conjunto de gestos vocales que tiene mayor posibilidad de convertirse en un símbolo significativo es el lenguaje: *un símbolo que responde a un significado en la experiencia del primer individuo y que también evoca ese significado en el segundo individuo*. (Ritzer, 2007:343) Este autor ofreció las primeras ideas de lo que sería denominado por Herbert Blumer como interaccionismo simbólico. Así Mead afirma que *los símbolos significantes también hacen posible la interacción simbólica. Es decir, las personas interactúan con otras no sólo con los gestos, sino también con los símbolos significantes. Esto, por supuesto, marca una diferencia y hace posible el desarrollo de pautas u formas de interacción mucho más complejas de organización social que las que permitirían los gestos*. (Ritzer, 2007:345) Para Mead, un acto social implica dos o más personas, y el mecanismo básico de este es el gesto, esto implica que, sin estos, ejecutados en un determinado contexto, donde coexistan estas personas, no existiría interacción.

- **Alfred Schutz** identificó cuatro reinos diferentes de la realidad social, aunque realmente prestó un interés especial a dos de ellos: el *umwelt* (la realidad social directamente experimentada) y el *mitwelt* (la realidad social indirectamente experimentada). El *umwelt*, también llamado por Schütz relaciones-nosotros, implica la interacción cara a cara, y en esta existen muchos indicadores de la experiencia subjetiva. El *mitwelt*, implica distancias espaciales que hacen imposible la interacción cara a cara, las personas tratan solamente con personas tipo o con grandes estructuras sociales. En el *mitwelt* las relaciones son impersonales y anónimas. *Las personas que no tienen una interacción cara a cara con otras, no pueden saber lo que estas piensan. Su conocimiento se reduce a “tipos generales de experiencia subjetiva”*. (Schutz (1967) citado en Ritzer, 2007:385)
- **T. Parsons**, desde sus teorías del funcionalismo estructural, relacionó a la interacción con el sistema social, que definió: *un sistema social consiste en una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tiene, al menos, un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados, (...) y cuyas relaciones con sus situaciones –incluyendo a los demás actores- están mediadas y compartidas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos*. (Parsons (1951) citado en Ritzer, 2008:118)

Lo anterior expone la idea de este autor de que un sistema social es todo tipo de colectividades, resaltando a la sociedad como sistema de gran importancia, en el que unos conjuntos de individuos interactúan y pueden satisfacer sus necesidades individuales y colectivas.

A pesar de que Parsons no tomó la interacción como unidad fundamental en su estudio del sistema social, esta definición evidencia la concepción de sistema social como un sistema de interacción. El núcleo de la obra de Parsons son sus cuatro sistemas de la acción, conocido como su esquema AGIL. Los sistemas de acción constituyen herramientas analíticas para el análisis de la realidad. Estos son el sistema de la acción, el sistema social sistema social, el sistema cultural y el sistema de la personalidad. El sistema cultural era, para Parsons, el más importante y, por las características de esta investigación, que tiene un componente cultural desde el seguimiento de pautas o patrones, también se resaltarán sus

particularidades. Según Ritzer (2008), Parsons concebía la cultura como la principal fuerza que ligaba los diversos elementos del mundo social o, dicho en sus propios términos, del sistema de acción. *La cultura media en la interacción entre los actores e integra la personalidad y los sistemas sociales*. (Parsons, (1951) citado en Ritzer, 2008). Este autor consideró también a la cultura como un complemento mediador de la interacción, teniendo en cuenta su efecto en las personas, quienes, al ser parte de una determinada cultura, también poseen una latencia o mantenimiento de patrones, pues el sistema es el encargado de proporcionar, mantener y renovar la motivación de los individuos y sus pautas culturales. De este modo en el sistema social, cumple la función de proporcionar a los actores las normas y valores que les motivan para la acción.

El sistema cultural es parte de los otros sistemas, y a la vez existe independientemente, pues constituye el acervo de conocimientos, símbolos e ideas, elementos del sistema social y el de personalidad, pero que no se convierten completamente en parte de estos. Es importante destacar la atención que brinda Parsons al sistema cultural, y su concepción de que la cultura es un componente fundamental de la interacción entre los individuos.

El interaccionismo simbólico, que surge a partir de las ideas de Mead, se inicia durante los años 20 en la Universidad de Chicago, y es representado por Herbert Blumer. Su enfoque aportó importantes ideas en cuanto a la teoría de la interacción social. Estudiosos del tema como Blumer, Manis y Meltzer, se esforzaron por exponer los principios básicos del interaccionismo simbólico, de los cuales se refieren algunos a continuación:

- La capacidad de pensamiento de los seres humanos, está modelada por la interacción social.
- En la interacción social las personas aprenden los significados y los símbolos que les permiten ejercer su capacidad de pensamiento.
- Los significados y los símbolos permiten a las personas interactuar de una manera distintiva

- Las personas son capaces de modificar o alterar los significados y los símbolos que usan en la acción y la interacción sobre la base de su interpretación de la situación.
- Las pautas entrelazadas de acción e interacción constituyen los grupos y las sociedades.

Este último, sin restar importancia a los otros, es a nuestra consideración el más importante, pues de este se desprende la idea de que cada sociedad con sus diferentes grupos sociales es conformada por el propio seguimiento de las pautas, patrones, costumbres y normas que los identifican.

El interés central de los interaccionistas se sitúa en la influencia de los significados y los símbolos sobre la acción y la interacción humana. Según Ritzer (2008), los interaccionistas simbólicos consideraron que *los significados y los símbolos confieren a la acción social (que implica un solo actor) y a la interacción social (dos o más actores implicados en una acción social mutua) características distintivas.*

Por otra parte, al ser considerada la interacción como el proceso en el cual se conforman, internalizan y expresan las pautas, patrones, costumbres y normas de la sociedad, se debe tener en cuenta que, en casi toda interacción, los actores han de tener en consideración otros actores para decidir un determinado curso de acción. Es decir, en la interacción social los individuos emprenden un proceso de influencia mutua.

Es importante además la distinción que hizo Blumer de dos formas de interacción: la interacción no simbólica, a partir de gestos inconscientes, y la interacción simbólica., que requiere un proceso mental. Evidentemente los interaccionistas simbólicos concedían una importancia especial a los procesos del pensamiento de los individuos con respecto a las motivaciones y formas de interacción.

- **P. Berger y T. Luckmann** realizaron su análisis de la vida cotidiana comenzando en un nivel individual. Definen las estructuras sociales como *la suma total de estas tipificaciones y de las pautas recurrentes de interacción establecidas por intermedio de ellas.* (Berger y Luckmann (1967), citado en Ritzer, 2008)

Estos autores se interesaron por los procesos de externalización que llevan a cabo las personas concibiendo que *en estos procesos las personas suelen desarrollar pautas habituales de acción e interacción en situaciones recurrentes. La vida sería imposible sin la existencia de hábitos.* (Ritzer, 2008:284)

Las acciones habituales, para estos autores son la base del desarrollo de la institucionalización, sin embargo definen institución como un proceso recíproco de tipificación, concepción micro que fue criticada y difiere de otras concepciones sociológicas, que consideran que las instituciones constituyen también fenómenos macro.

Estos autores destacan cinco elementos fundamentales que estructuran la tríada realidad interpretada/significado subjetivo/mundo coherente: 1) la conciencia, que define la intención y la búsqueda de objetos; 2) el mundo intersubjetivo, que se comparte con los demás; 3) la temporalidad, como carácter básico de la conciencia (orden temporal); 4) el lenguaje, como elemento clave objetivo (externo al individuo) que facilita la estructuración del conocimiento en términos de relevancia, y 5) la interacción social, que crea esquemas tipificadores. Esta última constituye para Berger y Luckmann un elemento fundamental en el desarrollo del ser humano, y en especial de la formación del *yo humano*. Son importantes sus ideas sobre el hecho de que el ser humano se forma en interacción con su ambiente cultural y el orden cultural y social.

Por su parte, Matthew Speier (1970) señaló que la socialización es la adquisición de la competencia para la interacción. (Ritzer, 2008:307). Este es otro de los autores para los que la interacción es considerada un período posterior a la socialización, lo cual varía si tenemos en cuenta que para algunos estudiosos del tema el ser está a partir de que nace en un constante proceso de socialización.

1.2.2. La empatía

1.2.2.1. Definición

La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal, ella permite un entendimiento sólido entre dos personas, en consecuencia, la empatía es

fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un dialogo. Esta habilidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Uno de los elementos clave que forma la inteligencia emocional, es la empatía, la cual pertenece al dominio interpersonal. La empatía es el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas.

Pero, ¿a qué nos referimos cuando hablamos de empatía? La empatía no es otra cosa que “la habilidad para estar conscientes de, reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás”. En otras palabras, el ser empáticos es el ser capaces de “leer” emocionalmente a las personas.

Es sin duda una habilidad que, empleada con acierto, facilita el desenvolvimiento y progreso de todo tipo de relación entre dos o más personas. Así como la autoconciencia emocional es un elemento importantísimo en la potenciación de las habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional, la empatía viene a ser algo así como nuestra conciencia social, pues a través de ella se pueden apreciar los sentimientos y necesidades de los demás, dando pie a la calidez emocional, el compromiso, el afecto y la sensibilidad.

Si, por un lado, un déficit en nuestra capacidad de autoconciencia emocional nos lleva a ser vistos como analfabetos emocionales (ignorantes del reconocimiento de las propias emociones), una insuficiencia en nuestra habilidad empática es el resultado de una sordera emocional, pues a partir de ello, no tardan en evidenciarse fallas en nuestra capacidad para interpretar adecuadamente las necesidades de los demás, aquéllas que subyacen a los sentimientos expresos de las personas.

Por ello la empatía es algo así como nuestro radar social, el cual nos permite navegar con acierto en el propio mar de nuestras relaciones. Si no le prestamos atención, con seguridad equivocaremos en rumbo y difícilmente arribaremos a buen puerto. Revisemos ahora con detenimiento en qué nos es útil.

No es raro que se crea comprender al otro sólo en base a lo que notamos superficialmente. Pero lo peor puede venir al confrontar su posición con la nuestra y no “ver” más allá de nuestra propia perspectiva y de lo aparentemente “evidente”.

Debemos saber que nuestras relaciones se basan no sólo en contenidos manifiestos verbalmente, sino que existen muchísimos otros mecanismos llenos de significados, que siempre están ahí y de los que no siempre sabemos sacar partido. La postura, el tono o intensidad de voz, la mirada, un gesto e incluso el silencio mismo, todos son portadores de gran información, que siempre está a nuestra disposición, para ser descodificada y darle la interpretación apropiada. De hecho, no podemos leer las mentes, pero sí existen muchas sutiles señales, a veces “invisibles” en apariencia, las cuales debemos aprender a “leer”.

Un individuo empático puede ser descrito como una persona habilidosa en leer las situaciones mientras tienen lugar, ajustándose a las mismas conforme éstas lo requieran; al saber que una situación no es estática, sacan provecho de la retroalimentación, toda vez que saben que el ignorar las distintas señales que reciben puede ser perjudicial en su relación. Es también alguien que cuenta con una buena capacidad de escucha, diestra en leer “pistas” no verbales; sabe cuándo hablar y cuando no, todo lo cual le facilita el camino para regular de manera constructiva las emociones de los demás, beneficiando así sus relaciones interpersonales.

El proceder con empatía no significa estar de acuerdo con el otro. No implica dejar de lado las propias convicciones y asumir como propias la del otro. Es más, se puede estar en completo desacuerdo con alguien, sin por ello dejar de ser empáticos y respetar su posición, aceptando como legítimas sus propias motivaciones.

A través de la lectura de las necesidades de los demás, podemos reajustar nuestro actuar y siempre que procedamos con sincero interés ello repercutirá en beneficio de nuestras relaciones personales. Pero ello es algo a lo que debemos estar atentos en todo momento, pues lo que funciona con una persona no funciona necesariamente con otra, o es más, lo que en un momento funciona con una persona puede no servir en otro con la misma.

Mahatma Gandhi sostenía lo siguiente “las tres cuartas partes de las miserias y malos entendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista”; en coherencia con ello, él decidió no proceder con violencia en su propósito por lograr la independencia de su

país, y contra todo pronóstico la “resistencia pacífica” que propulsó fue el arma decisiva en la consecución de la ansiada liberación de su patria, la India.

Ciertamente no tenemos que ser como Gandhi para darnos cuenta que existen sutiles “armas” que podemos usar en beneficio propio y de los demás, que no son para destruir sino para hacer florecer relaciones provechosas en aras de nuestro crecimiento como seres humanos. Finalmente, no es exagerado sostener que las bases de la moralidad (que siempre es la interior) deben hallarse en la empatía, en la cual a su vez (al ser llevada con integridad) está la raíz del altruismo.

1.2.2.2. Desarrollo de la empatía

La empatía se da en todas las personas en mayor o menor grado. No se trata de un don especial con el que nacemos, sino de una cualidad que podemos desarrollar y potenciar.

La capacidad para la empatía empieza a desarrollarse en la infancia. Los padres son los que cubren las necesidades afectivas de los hijos y los que les enseñan, no solo a expresar los propios sentimientos, sino también, a descubrir y comprender los de los demás. Si los padres no saben mostrar afecto y comprender lo que sienten y necesitan sus hijos, estos no aprenderán a expresar emociones propias y por consiguiente, no sabrán interpretar y sentir las ajenas. De ahí la importancia de una buena comunicación emocional en la familia desde el principio.

La capacidad para la empatía se desarrollará más fácilmente en aquellas personas que han vivido en un ambiente en el que han sido aceptadas y comprendidas, han recibido consuelo cuando lloraban y tenían miedo, han visto cómo se vivía la preocupación por los demás. En definitiva, cuando las necesidades afectivas y emocionales han estado cubiertas desde los primeros años de vida.

1.2.2.3. Obstáculos que dificultan la empatía

Muchas veces hemos podido preguntarnos por qué la gente no busca apoyo en nosotros o se retrae a la hora de hablarnos de sentimientos. Existen una serie de barreras que suelen impedir este acercamiento.

Entre los errores que solemos cometer con más frecuencia a la hora de relacionarnos con los demás están esa tendencia a quitarle importancia a lo que le preocupa al otro e intentar ridiculizar sus sentimientos; escuchar con prejuicios y dejar que nuestras ideas y creencias influyan a la hora de interpretar lo que les ocurre; juzgar y acudir a frases del tipo "lo que has hecho está mal", "de esta forma no vas a conseguir nada", "nunca haces algo bien"... ; sentir compasión; ponerse como ejemplo por haber pasado por las mismas experiencias; intentar animar sin más, con frases como "ánimo en esta vida todo se supera"; dar la razón y seguir la corriente....Todo esto, lo único que hace es bloquear la comunicación e impedir que se produzca una buena relación empática.

Las personas que están excesivamente pendientes de sí mismas tienen más dificultades para pensar en los demás y ponerse en su lugar. Por lo tanto, para el desarrollo de la empatía tendríamos que ser capaces de salir de nosotros mismos e intentar entrar en el mundo del otro.

1.2.2.4. Estrategias para desarrollar la empatía

Es evidente que hay personas que por diversas razones tienen mucha capacidad empática y sin embargo otras, poseen enormes dificultades para entenderse con la gente y ponerse en su lugar. En cualquier caso, conviene saber que las habilidades empáticas se pueden potenciar y desarrollar:

En cuanto a las actitudes que se deben tener para desarrollar la empatía destacan: a) Escuchar con la mente abierta y sin prejuicios; prestar atención y mostrar interés por lo que nos están contando, ya que no es suficiente con saber lo que el otro siente, sino que tenemos que demostrárselo; no interrumpir mientras nos están hablando y evitar convertirnos en un experto que se dedica a dar consejos en lugar de intentar sentir lo que el otro siente. b) Habilidad de descubrir, reconocer y recompensar las cualidades y logros de los demás. Esto va a contribuir, no solamente a fomentar sus capacidades, sino que descubrirán también, nuestra preocupación e interés por ellos.

1.2.2.5. Expresión de la empatía

Hay varias formas de expresar empatía. Una de ellas es hacer preguntas abiertas. Preguntas que ayudan a continuar la conversación y le hacen ver a la otra persona que estamos interesados por lo que nos está contando. Es importante, también, intentar avanzar lentamente en el diálogo, de esta forma estamos ayudando a la otra persona a que tome perspectiva de lo que le ocurre, dejamos que los pensamientos y sentimientos vayan al unísono y nos da tiempo de asimilar y reflexionar sobre el tema. Antes de dar nuestra opinión sobre el tema, debemos esperar a tener información suficiente, cerciorarnos de que la otra persona nos ha contado todo lo que quería y de que nosotros hemos escuchado e interpretado correctamente lo esencial de su mensaje. En ocasiones los otros no necesitan nuestra opinión y consejo, sino saber que los estamos entendiendo y sintiendo lo que ellos nos quieren transmitir. Cuando tengamos que dar nuestra opinión sobre lo que nos están contando es muy importante hacerlo de forma constructiva, ser sinceros y procurar no herir con nuestros comentarios.

Para esto es muy importante ser respetuoso con los sentimientos y pensamientos de la otra persona y aceptar abiertamente lo que nos está contando. Es aconsejable tener una buena predisposición para aceptar las diferencias que tenemos con los demás, ser tolerantes y tener paciencia con los que nos rodean y con nosotros mismos. Aunque ser tolerante no quiere decir que tengamos que soportar conductas que nos hacen daño o que pueden hacer daño a otros, sino aceptar, comprender y respetar las diferencias.

1.2.2.6. Teorías de empatía

- **Davis (1980)**, desde una perspectiva multidimensional, propuso la medición de la empatía a través del Índice de Reactividad Interpersonal (IRI, 1980). Esta escala presenta una fiabilidad y validez aceptables (Choplan *et al.*, 1985). No obstante, Davis (1980; 1983) mostró en dos estudios que la subescala *Angustia personal* no correlacionaba de forma significativa con el resto de constructos. Aunque la muestra utilizada en los estudios iniciales era exclusivamente universitaria, en la actualidad hay bastantes estudios con diferentes tipos de muestra. Esta escala se ha adaptado al

español, replicando los resultados encontrados por Davis en la muestra anglosajona (ver Pérez-Albéniz, Paúl, Etxeberría, Montes y Torr, 2003). En ambos casos, la escala muestra propiedades psicométricas adecuadas, si bien es verdad, tal como señala Cliffordson (2001), dichas propiedades son mejores en muestras de estudiantes que de adultos.

- **Quotient (EQ) de Baron-Cohen (2003)** que también integra la perspectiva multidimensional con dos subescalas denominadas *Cognitiva* y *Reactividad emocional*. A estas dos subescalas añade una más, denominada *Habilidades sociales*, tal y como han señalado Muncer y Ling (2005). Además, se han realizado una serie de investigaciones en las que, empleando instrumentos, se establecen relaciones entre la empatía y el Síndrome de Asperger (Baron-Cohen y Wheelwright, 2004).

- **Una de ellas es el Índice Español de Empatía (Oceja y Jiménez, 2007)**. Esta escala es una adaptación al castellano de la desarrollada por Batson, Fultz, Vanderplas e Isen (1983). Este índice se compone de 25 términos referidos a diferentes emociones y sentimientos. El sujeto debe responder en qué medida experimenta el sentimiento o emoción descrita en una escala de 1 a 7. Para su aplicación es necesario emplear un estímulo de contenido emocional previamente.

- **(Igartua y Páez, 1998)**. Esta escala cuenta con 17 frases en las que el sujeto debe indicar cómo se ha sentido tras el visionado de una película. A raíz de los resultados que obtienen los autores se puede decir que la consistencia interna es muy buena, aunque a nivel de las subescalas en algunos casos no llega a ser aceptable. Un aspecto positivo es que los distintos ítems parecen discriminar de una forma adecuada las diferentes reacciones emocionales.

A la luz de lo expuesto, se puede constatar que se cuenta con una gama bastante amplia de instrumentos de evaluación de la empatía, si bien se recomienda consultar las garantías y los aspectos teóricos de cada una antes de su utilización

- **Eslinger (1998)** realizó una importante investigación que incluía medidas tanto de

empatía cognitiva como de empatía afectiva. Para ello se utilizaron los cuestionarios EM de Hogan (1969) y el QMEE (Mehrabian y Epstein, 1972) respectivamente. Tras una lesión cerebral, ambas escalas detectaron un aumento de la susceptibilidad ante las situaciones de los otros y desinhibición empática, la corteza prefrontal parece la principal área implicada en el procesamiento de la empatía y la regulación del procesamiento empático: la región frontal dorsolateral estaría más especializada en la empatía cognitiva, mientras que la región orbitofrontal lo estaría en la empatía afectiva. Si bien las lesiones en estas regiones suelen ir asociadas a menores niveles de empatía en la mayoría de los casos, un pequeño porcentaje de los pacientes pueden manifestar des- inhibición empática o una respuesta excesiva a las situaciones de los otros. Esta hipótesis se ha visto recientemente apoyada por un metanálisis en el que se identifica una dicotomía funcional entre la región ventral del lóbulo frontal, implicada en la generación de la experiencia emocional, y la región dorsal, la cual se activaba durante el procesamiento de la información cognitiva (Steele y Lawrie, 2004)

Capítulo II

Metodología de la investigación

2.1. Diseño de la investigación

Investigación de tipo propositivo, con énfasis en el paradigma socio crítico propositivo Utilizaremos el siguiente diseño cuyo esquema es el siguiente:

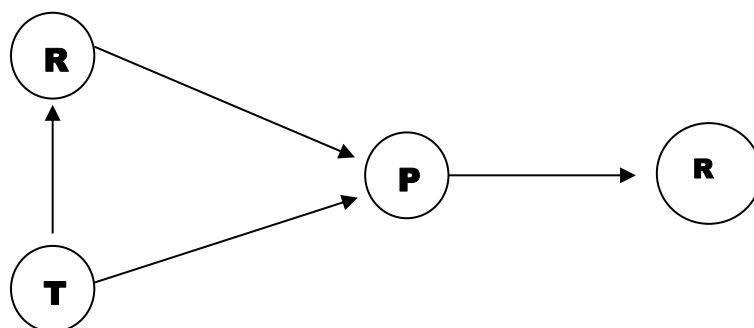


Gráfico 1

Leyenda:

- Rx : Diagnóstico de la realidad
- T : Estudios teóricos o modelos teóricos
- P : Propuesta
- Rc : Realidad cambiada

Teniendo en cuenta la hipótesis y los objetivos formulados para el presente trabajo de investigación, lo ubicamos en el Nivel de investigación de Tipo Socio Crítico Propositivo ya que analiza la realidad y propone cambiarla en beneficio de una mejor formación de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018 , por lo que las técnicas utilizadas para la recolección y análisis de datos son cualitativas. El objeto de estudio que tiene relación con la persona que lo estudia y el grado de subjetividad se reducirá a lo máximo aplicando la rigurosidad científica.

El estudio ha tenido como guía la comprobación de la hipótesis en 43 alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018, con la finalidad de mejorar el nivel de empatía

2.2. Población La población que se ha considerado para la presente investigación, está representada por todos los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018.

2.3. Muestra El tamaño de la muestra será de 43 alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca 2018.

2.4. Instrumentos de recolección de datos.

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de una ficha de observación: con un conjunto de preguntas con tres valoraciones respecto a las variables a medir.

2.5. Técnicas

- **Observación**

Técnica de recolección de datos a para evaluar el nivel de empatía en los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca

Capítulo III

Resultados y discusión.

3.1. Análisis e interpretación de los datos.

Ficha de observación

Tabla N° 01

Toma de perspectiva

Nº	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNCA			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otra persona	35	81,3	05	11,6	03	06,9	43	100
02	Intento tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión	02	04,6	05	11,6	36	83,7	43	100
03	intento comprender mejor a mis amigos imaginándome cómo ven ellos las cosas (poniéndome en su lugar)	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100
04	Si estoy seguro que tengo la razón en algo no pierdo tiempo escuchando los argumentos de los demás	05	11,6	02	04,6	36	83,7	43	100
05	Pienso que hay dos partes para cada cuestión e intento tener en cuenta ambas partes	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100
06	Cuando estoy disgustado con alguien normalmente intento ponerme en su lugar por un momento	02	04,6	05	11,6	36	83,7	43	100
07	Antes de criticar a alguien intento imaginar cómo me sentiría si estuviera en su lugar	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En el ítem toma de perspectivas sobre si encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otra persona el 81,3% responde que siempre, el 11,6% responde que a veces y un 6,9% dice que nunca, el 83,7% responde que nunca Intenta tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión, el 11,6% dice que a veces y el 4,6% dice que siempre, el 6,9% ante si intenta comprender mejor a sus amigos imaginándose cómo ven ellos las cosas (poniéndose en su lugar) el 6,9% responde que siempre el otro 6,9% responde que a veces y el 86% responde que nunca, el 11,6% responde que siempre Si está seguro que tiene la

razón en algo no pierde tiempo escuchando los argumentos de los demás, el 4,6% que a veces y el 83,7% que nunca, sobre si Piensa que hay dos partes para cada cuestión e intenta tener en cuenta ambas partes, el 6,9% responde que siempre, el otro 6,9% responde que a veces y el 86% responde que nunca, el 83,7% responde que nunca intenta ponerse en su lugar por un momento Cuando esta disgustado con alguien normalmente, el 11,6% responde que a veces y el 4,6% dice que siempre, ente la pregunta si antes de criticar a alguien intenta imaginarse cómo se sentiría si estuviera en su lugar el 6,9% responde que siempre, el 6,9% que a veces y el 86% que nunca.

Por los resultados obtenidos se puede observar que existen deficiencias en la toma de perspectiva.

Ficha de observación

Tabla N° 02

Fantasia

Nº	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNCA			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	Sueño y fantaseo, acerca de las cosas que me podrían suceder	05	11,6	02	04,6	36	83,7	43	100
02	Verdaderamente me identifico con los sentimientos de los personajes de una novela	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100
03	Soy normalmente objetivo cuando veo una película u obra de teatro y no me involucro completamente	02	04,6	05	11,6	36	83,7	43	100
04	Resulta raro para mí implicarme completamente en un buen libro o película	37	86,0	03	06,9	03	06,9	43	100
05	Después de ver una obra de teatro o cine me he sentido como si fuera uno de los personajes	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100
06	Cuando veo una buena película puedo muy fácilmente situarme en el lugar del protagonista	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100
07	Cuando estoy leyendo una historia interesante o una novela imagino cómo me sentiría si los acontecimientos de la historia me sucedieran a mí	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

Sobre el ítem fantasía: sobre si Sueña y fantasea, acerca de las cosas que le podrían suceder el 11,6% responde que siempre, el 4,6% dice que a veces el 83,7% responde que nunca, el 86%

responde que nunca se identifica con los sentimientos de los personajes de una novela, el 6,9% responde que a veces y el otro 6,9% que siempre, ante si es normalmente objetivo cuando ve una película u obra de teatro y no se involucró completamente en un buen libro o película el 86% dice que siempre, el 6,9% que a veces y el otro 6,9% que nunca, ente la pregunta después de ver una obra de teatro o cine me he sentido como si fuera uno de los personajes el 2,3% responde que siempre, el 6,9% que a veces y 90,6% responde que nunca, el 90,6% responde que nunca cuando ve una buena película puede muy fácilmente situarse en el lugar del protagonista, el 6,9% responde que a veces y el 2,3% responde que siempre, ante si cuando está leyendo una historia interesante o una novela imagina cómo se sentiría si los acontecimientos de la historia le sucedieran a el un 2,3% responde que siempre el 6,9% que a veces y el 90,6% que nunca, por los resultados se puede afirmar que existe falta de fantasía.

Ficha de observación

Tabla N° 03

Preocupación empática

Nº	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNCA			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	A menudo tengo sentimientos tiernos y de preocupación hacia la gente menos afortunada que yo	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100
02	me siento muy preocupado por otras personas cuando tienen problemas	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100
03	Cuando veo que a alguien se le toma el pelo tiendo a protegerlo	02	04,6	05	11,6	36	83,7	43	100
04	Las desgracias de otros normalmente me molestan mucho	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100
05	Cuando veo a alguien que está siendo tratado injustamente siento compasión por él	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100
06	Me afecta emocionalmente cosas que veo que ocurren	01	02,3	04	09,3	38	88,3	43	100
07	Me describiría como una persona bastante sensible	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

En el ítem preocupación empática, ante la interrogante si a menudo tiene sentimientos tiernos y de preocupación hacia la gente menos afortunada que el, un 6,9% responde que siempre, el otro 6,9% dice que a veces y el 86% responde que nunca, el 2,3% responde que siempre cuando se le pregunta si se siente muy preocupado por otras personas cuando tienen problemas, el 6,9% responde que a veces y el 90,6% dice que nunca, el 4,6% responde que siempre cuando ve que a alguien se le toma el pelo tiende a protegerlo, que a veces el 11,6% y el 83,7% responde que nunca, sobre si las desgracias de otros le molesta mucho el 6,9% responde que siempre, que a veces el 6,9% y el 86% que nunca, un alumno de los 43 integrantes de la muestra lo que equivale al 2,3% responde que siempre siente compasión por alguien que está siendo maltratado, el 6,9% responde que a veces y el 90,6% responde que nunca, el 90,6% responde que nunca se describiría como una persona sensible, le 6,9% responde que a veces y sólo el 2,3% dice que siempre. Por los resultados obtenidos se puede afirmar que existe deficiencia en el desarrollo de la empatía.

Ficha de observación aplicada a 43 alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca.

Tabla N° 04

MALESTAR PERSONAL

Nº	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNCA			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	En situaciones de emergencia me siento aprensivo e incómodo	05	11,6	02	04,6	36	83,7	43	100
02	Normalmente siento desesperanza cuando estoy en medio de una situación muy emotiva	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100
03	Cuando veo a alguien herido tiendo a permanecer calmado	02	04,6	05	11,6	36	83,7	43	100
04	Cuando estoy en una situación emocionalmente tensa me asusto	03	06,9	03	06,9	37	86,0	43	100
05	Normalmente soy bastante eficaz al ocuparme de emergencias	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100
06	Tiendo a perder el control durante las emergencias	39	90,6	03	06,9	01	02,3	43	100
07	Cuando veo a alguien que necesita urgentemente ayuda en una emergencia me derrumbo	01	02,3	03	06,9	39	90,6	43	100

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

En el ítem malestar personal el 11,6% responde que siempre en situaciones difíciles se siente incómodo en situaciones de emergencia, el 4,6% dice que a veces y 36 alumnos de los 43 integrantes de la muestra lo que equivale al 83,7% responde que nunca, ante si normalmente siente desesperanza cuando está en medio de una situación muy emotiva, el 6,9% responde que siempre, que a veces responde el otro 6,9% y el 86% restante dice que nunca, 02 alumnos de los 43 integrantes de la muestra lo que equivale al 4,6% responde que siempre cuando se le pregunta cuando ve a alguien herido tiende a permanecer calmado, el 11,6% responde que a veces y 83,7% responde que nunca, sobre si cuando está en una situación emocionalmente tensa se asusta el 86% responde que nunca, que a veces el 6,9% y el otro 6,9% que siempre, sobre si es eficaz al ocuparse de emergencias, el 2,3% responde que siempre, el 6,9% que a veces y 90,6% responde que nunca, el 90,6% siempre tiende a perder el control durante las emergencias, el 6,9% lo hace a veces y el 2,3% dice que nunca, sobre si cuando ve a alguien que necesita urgentemente ayuda en una emergencia se derrumba, el 2,3% dice que siempre, el 6,9% que a veces y el 90,6% responde que nunca se derrumba.

Por los resultados obtenidos se hace necesaria la aplicación de un programa de Integración social.

3.2 Propuesta de programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca 2018

3.2.1. Fundamentación:

La situación planteada evidencia la necesidad de desarrollar en las personas las competencias individuales y sociales, necesarias para afrontar las demandas propias de una realidad sometida a un permanente cambio. Ello sugiere que la escuela, además de alfabetizar con letras y números, debe propiciar también la alfabetización de las emociones, las habilidades sociales, la toma de decisiones, el manejo de las relaciones interpersonales y la empatía (Teruel, 2000, citado por Guevara, 2007). Sin embargo, la escuela ha tenido una función prioritaria o casi exclusivamente de enseñanza y transmisión de aspectos académicos, sin responsabilidades explícitas y claramente establecidas en lo relacionado con las competencias sociales del alumnado, al bienestar interpersonal y personal.

Estas ideas, discutidas en congresos y seminarios a nivel mundial, tienen igualmente vigencia en el Perú, donde también se ha planteado la necesidad de un cambio educativo, que permita obtener un ciudadano más consciente de sí mismo, más empático y de su papel en la sociedad.

No obstante, como apuntan Álvarez González y Bisquerra Alzina (1999) citado por Infantes (2008), no es el currículo explícito o formal, el que determina el desarrollo personal y social del educando, esto depende más del sistema de relaciones profesor alumno y alumno-alumno que conforman la educación incidental o informal o “currículum oculto”, a través del cual el profesor actúa como agente de socialización y como formador de sus alumnos de manera no explícita, relacionada con la metodología, los estilos educativos y el clima socio-emocional que se genera en el aula.

Frente a esta variedad de exigencias que se hacen al docente, derivadas de los desafíos educativos, muchas críticas se han formulado como: la falta de motivación o de sensibilidad de los docentes ante los requerimientos de la sociedad. (UNESCO, 2002).

También Sánchez de Fernández (2009) agrega que la actuación de los docentes en las aulas está marcada por la inseguridad y el alto riesgo de tomar decisiones equivocadas; lo cual trae como consecuencia, un clima de relación poco favorable a la motivación de los agentes implicados en el proceso: alumnos y docentes.

Por una parte, en América Latina, como producto de sus investigaciones para referirse a la empatía, en Venezuela, Soriano (2007) señala, que lo que caracteriza la actuación de los docentes es la tensión, la inseguridad y la agresividad. Igualmente, Montes de Oca (2006) reportan en sus observaciones del aula de clases, comportamientos estudiantiles sin empatía. Así mismo agregan, que el autoritarismo del docente en las aulas de clase impulsa a los alumnos a proceder con agresión y hostilidad, y esto a su vez, genera un clima socio-emocional desfavorable para el adecuado desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Las instituciones educativas pueden considerarse organizaciones sociales, puesto que, como lo señala Sallan (2005) están conformadas por un grupo de personas que ejercen determinadas funciones ordenadas por fines, objetivos y propósitos, dirigidos hacia la búsqueda de la eficiencia y la racionalidad.

Requena (2007), en el Perú, señala que los estudiantes no son empáticos y “las relaciones se plantean en términos de las distintas posturas que adoptan con respecto a otras próximas” y agrega que éstas se refieren, a las actitudes y a la red de interacciones que mantienen los agentes personales. Es así, que los estudiantes pueden presentarse actitudes positivas como: cooperación, acogida, autonomía, participación, satisfacción; pero también se puede observar actitudes de reserva, competitividad, absentismo, intolerancia y frustración, que producen una corriente interna, explícita o no, de deseos, aspiraciones e intereses corporativos y personales.

Significa entonces que los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca y su interrelación con los resultados deseados son muy importantes para el estudio del ambiente o clima social escolar, puesto que, si el entramado de relaciones que se produce como consecuencia de la tarea educativa en común está cargado de

interacciones socio-afectivas armoniosas, el clima de la clase será gratificante y contribuirá a crear condiciones favorables para mejorar el nivel de empatía; por el contrario, si ese entramado está caracterizado por la competencia, agresividad, envidia e intriga, el clima será poco gratificante y por consiguiente las condiciones para el proceso de aprendizaje serán poco favorables.

Bajo esta perspectiva de atención a la comunidad escolar, de la universidad privada Juan Mejía Baca, se considera necesario desarrollar el Programa de Integración social, definido como un recurso eficaz para el profesorado, que contribuirá al desarrollo de la empatía, afectivo, social y moral de los alumnos del segundo grado de educación secundaria. Este programa proporcionará materiales para enseñar a los estudiantes como relacionarse de manera eficaz con sus compañeros, padres, profesores y otros adultos, y cómo aumentar la seguridad en ellos.

3.2.2. Justificación.

Consideramos que al proponer el programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca, nos permitirá concentrar múltiples estrategias que serán mediadas a partir de las funciones comunicativas, ya que éstas permiten además del control de sus impulsividades, de sus respuestas, de que puedan establecer un comportamiento planificado y exploratorio, entre otras, además se podrá concretar en los el dialogo entre pares, la mediación que permitirá mejorar la empatía.

3.2.3. Objetivos

3.2.3.1. General

Mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca.

3.2.3.2. Específicos

- 3.2.3.2.1. Brindar al estudiante la oportunidad de plantearse interrogantes y trate de buscar sus propias respuestas sobre su desarrollo personal para comprender a los demás.
- 3.2.3.2.2. Propiciar experiencias que permitan al estudiante Optimiza el dominio del saberse consciente de sus capacidades para elaborar fantasías.
- 3.2.3.2.3. Orientar la consecución de estrategias cognitivas para mejorar el dominio de sentirse cómodo y a gusto del saberse consciente de su preocupación empática
- 3.2.3.2.4. Aplica estrategias cognitivas para lograr discernir con precisión sobre todo aquello que le ocasiona malestar personal

3.2.4. Habilidades.

- 3.2.4.1. Evalúa su capacidad para comprender mejor a sus amigos
- 3.2.4.2. Optimiza el dominio del saberse consciente de sus capacidades para desarrollar la fantasía
- 3.2.4.3. Da muestras de ser consciente de su preocupación empática.
- 3.2.4.4. Promueve el uso de las capacidades analíticas, creativas y prácticas para controlar su malestar personal

3.2.5. Contenidos.

- 3.2.5.1. Desarrolla estrategias cognitivas para Evaluar su actitud y comprender a sus compañeros.
- 3.2.5.2. Desarrolla estrategias cognitivas de aprendizaje para Optimiza el dominio de saberse consciente de sus fantasías.

- 3.2.5.3. Desarrolla estrategias cognitivas para supera el poco dominio del saberse consciente de su preocupación empática.
- 3.2.5.4. Desarrolla estrategias cognitivas de percepción de su malestar personal

3.2.6. Actividades.

- 3.2.6.1. Brindar al estudiante la oportunidad de plantearse interrogantes y trate de buscar sus propias respuestas sobre su desarrollo personal para comprender a los demás.
- 3.2.6.2. Propiciar experiencias que permitan al estudiante Optimiza el dominio del saberse consciente de sus capacidades para elaborar fantasías.
- 3.2.6.3. Orientar la consecución de estrategias cognitivas para mejorar el dominio de sentirse cómodo y a gusto del saberse consciente de su preocupación empática
- 3.2.6.4. Aplica estrategias cognitivas para lograr discernir con precisión sobre todo aquello que le ocasiona malestar personal

3.2.7. Metodología

- 3.2.7.1. Participa activamente de las actividades programadas para plantearse interrogantes y tratar de buscar sus propias respuestas para sentirse seguro de comprender a los demás.
- 3.2.7.2. Participa activamente en actividades que le permita al estudiante optimiza el dominio de saber buscar sus propias fantasías.
- 3.2.7.3. Trabaja cooperativamente para Orientar la consecución de estrategias cognitivas para mejorar el dominio del saber sentirse cómodo y a gusto con otras personas al expresarse con naturalidad y facilidad su preocupación empática
- 3.2.7.4. Trabaja cooperativamente para adquirir las habilidades que le permita controlar su malestar personal.

3.2.8. Módulos:

- 3.2.8.1. Se siente seguro para comprender a los demás.
- 3.2.8.2. Se desenvuelve siendo consciente de sus fantasías
- 3.2.8.3. expresa con naturalidad su preocupación empática.
- 3.2.8.4. percibe la realidad para manifestar su malestar personal.

3.2.9. Evaluación

A los participantes:

- 3.2.9.1. De entrada.
- 3.2.9.2. De proceso.
- 3.2.9.3. De salida

MODULO 01: Se siente seguro para comprender a los demás.

Tabla 5

HABILIDADES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	DURACIÓN
Evalúa su capacidad para comprender mejor a sus amigos	Desarrolla estrategias cognitivas para Evaluar su actitud para comprender a sus compañeros personal	Brindar al estudiante la oportunidad de plantearse interrogantes y trate de buscar sus propias respuestas sobre su desarrollo personal para comprender a los demás.	Participa activamente de las actividades programadas para plantearse interrogantes y tratar de buscar sus propias respuestas para sentirse seguro de comprender a los demás.	cuatro semanas

MODULO 02: Se desenvuelve siendo consciente de sus fantasías

Tabla 6

HABILIDADES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	DURACIÓN
Optimiza el dominio del saberse consciente de sus capacidades para desarrollar la fantasía	Desarrolla estrategias cognitivas de aprendizaje para Optimiza el dominio de saberse consciente de sus fantasías.	Propiciar experiencias que permitan al estudiante Optimiza el dominio del saberse consciente de sus capacidades para elaborar fantasías.	Participa activamente en actividades que le permita al estudiante optimiza el dominio de saber buscar sus propias fantasías	cuatro semanas

MODULO 03 expresa con naturalidad su preocupación empática.

Tabla 7

HABILIDADES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	DURACIÓN
Da muestras de ser consciente de su preocupación empática	Desarrolla estrategias cognitivas para supera el poco dominio del saberse consciente de su preocupación empática	Orientar la consecución de estrategias cognitivas para mejorar el dominio de sentirse cómodo y a gusto del saberse consciente de su preocupación empática	Trabaja cooperativamente para Orientar la consecución de estrategias cognitivas para mejorar el dominio del saber sentirse cómodo y a gusto con otras personas al expresarse con naturalidad y facilidad su preocupación empática	Cuatro semanas

MODULO 04: percibe la realidad para manifestar su malestar personal.

Tabla 8

HABILIDADES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	DURACIÓN
Promueve el uso de las capacidades analíticas y creativas para controlar su malestar personal	Desarrolla estrategias cognitivas de percepción de su malestar personal	Aplica estrategias cognitivas para lograr discernir con precisión sobre todo aquello que le ocasiona malestar personal	Trabaja cooperativamente para adquirir las habilidades que le permita controlar su malestar personal	Dos semanas

Conclusiones

- *Los* alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca, tienen bajos niveles de empatía.
- Se elaboró el marco teórico de la investigación con las teorías científicas de la integración social y la empatía para describir y explicar el problema, para analizar e interpretar los resultados de la investigación y para elaborar la propuesta.
- Se Diseñó, el “Programa de integración social” para mejorar el nivel de empatía en los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

Recomendaciones

- Es necesario implementar estrategias para mejorar los niveles de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca
- Proponemos la aplicación del programa de integración social, sustentadas, en las teorías científicas de la integración social y la empatía para mejorar los niveles de empatía alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguadero, F. (1997). La cultura audiovisual. Madrid: Ciencia 3 distribución, S.A.
2. Aguado, T. (1991). La educación intercultural: concepto, paradigmas, relaciones. En C. Jiménez Fernández (Coor.). *Lecturas de Pedagogía Diferencial* (pp. 87-104). Madrid: Ed. Dykinson.
3. Aguado, T. (1999). Diversidad cultural e igualdad escolar. Un modelo para el diagnóstico y desarrollo de actuaciones educativas en contextos escolares multiculturales. Serie de investigación, 141, MEC. Madrid: CIDE.
4. Aguirre, A. (1997). Cultura e identidad cultural. Barcelona: Bardenas.
5. Ballester, L. y Figuera, P. (2000). Exclusión e Inserción social. En P. Amorós y P. Ayarbe (Eds.) *Intervención educativa en la inadaptación social*. Madrid: Síntesis.
6. Bárcena, F (1997). El oficio de la ciudadanía. Barcelona: Paidós. Guía didáctica 502
7. Bárcena, F., Gil, F. y Jover, G. (1994). Los valores de la dimensión europea en la educación. La política educativa de la Comunidad y el reto de la construcción de una ciudadanía europea. *Revista Complutense de Educación* 5 (1): 9-43.
8. Borrell, F. (2003). Compromiso con el sufrimiento, empatía y dispatía. *Medicina Clínica*, 121 (20), 785-786.
9. Calvo Buezas, T: “*Crece El racismo, también la solidaridad*”. Madrid; Ed. Tecnos, 1995.
10. Carpena, A. (2003). *Educación socioemocional en la etapa de primaria*. Barcelona: Octaedro.
11. Eisenberg, N. y Strayer, J. (1992). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
12. Goleman, D. (1996). Las raíces de la empatía. En D. Goleman (Ed.), *Inteligencia emocional* (pp. 162-183). Barcelona: Cairos.
13. Extremera, N. y Fernández, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15 (2), 117-137.
14. Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B. y Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24 (2), 284-298.

15. Fuentes, M.J., López, F., Etxebarria, I., Ledesma, A.R. y Ortiz, M.J. (1993). Empatía, Role-taking y concepto de ser humano, como factores asociados a la conducta prosocial/altruista. *Infancia y aprendizaje*, 61, 73-87.
16. Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires_ Argentina: Javier Vergara Editor S.A.
17. Hernández; R. (2001). *Metodología de investigación*. Segunda edición. Editorial McGraw_Hill. Hidalgo, C; Abarca, M. (1994). *Comunicación Interpersonal*. Programa de entrenamiento de las Habilidades Sociales. Editorial Universidad católica de Chile.
18. Kiehne, m(s/a). *La escuela Emocional*. Lima_ Perú. Biblioteca del I.S.P. "Paulo Freire".
19. Michelson, L y otros. (1987). *Las habilidades sociales en la infancia*. Barcelona, España. Ediciones Martínez Roca.
20. Monjas, I. (1996). Habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones. En I. Monjas (Ed.), *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social* (pp. 253-288). Madrid: CEPE.
21. Barrutia, A. (2009). Competencias interpersonales. En A. Barrutia (Ed.), *Inteligencia emocional en la familia* (pp. 381-416). España: Toromítico.
22. Moya-Albiol, L. (2011). La violencia: la otra cara de la empatía. *Mente y cerebro*, 47, 14-21-
23. Moya-Albiol, L., Herrero, N. y Bernal, M.C. (2010). Bases neuronales de la empatía. *Revista de Neurología*, 50 (2), 89-100.
24. Pardo, A. (2009). Empatía. *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra*, 53 (1), 26-28.
25. Retuerto, A. (2004). Diferencias en empatía en función de las variables género y edad. *Apuntes de Psicología*, 22 (3), 323-339.
26. Salguero, J.M., Fernández -Berrocal, P., Ruiz-Aranda, D., Castillo, R. y Palomera, R. (2011). Inteligencia emocional y ajuste psicosocial en la adolescencia: El papel de la percepción emocional. *European Journal of Education and Psychology*, 4 (2), 143-152.

27. Simon, P y Albert,L (1979). Las Relaciones Interpersonales. Editorial Herder.
Barcelona. España.

28. Soriano Ayala, E (coord.) (2001).: *“Identidad cultural y ciudadanía Intercultural”*. Madrid, Aula Abierta, Ed. La Muralla.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POST GRADO

FICHA DE OBSERVACION APLICADA A 43 ALUMNOS DEL V Y VI CICLO DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA TURISMO Y ECO TURISMO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA.

CUADRO N° 01

TOMA DE PERSPECTIVA

Nº	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNCA			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otra persona								
02	Intento tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión								
03	intento comprender mejor a mis amigos imaginándome cómo ven ellos las cosas (poniéndome en su lugar)								
04	Si estoy seguro que tengo la razón en algo no pierdo tiempo escuchando los argumentos de los demás								
05	Pienso que hay dos partes para cada cuestión e intento tener en cuenta ambas partes								
06	Cuando estoy disgustado con alguien normalmente intento ponerme en su lugar por un momento								
07	Antes de criticar a alguien intento imaginar cómo me sentiría si estuviera en su lugar								

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POST GRADO

FICHA DE OBSERVACION APLICADA A 43 ALUMNOS DEL V Y VI CICLO DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA TURISMO Y ECO TURISMO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA.

CUADRO N° 02
FANTASÍA

Nº	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNCA			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	Sueño y fantaseo, acerca de las cosas que me podrían suceder								
02	Verdaderamente me identifico con los sentimientos de los personajes de una novela								
03	Soy normalmente objetivo cuando veo una película u obra de teatro y no me involucro completamente								
04	Resulta raro para mí implicarme completamente en un buen libro o película								
05	Después de ver una obra de teatro o cine me he sentido como si fuera uno de los personajes								
06	Cuando veo una buena película puedo muy fácilmente situarme en el lugar del protagonista								
07	Cuando estoy leyendo una historia interesante o una novela imagino cómo me sentiría si los acontecimientos de la historia me sucedieran a mí								

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POST GRADO

FICHA DE OBSERVACION APLICADA A 43 ALUMNOS DEL V Y VI CICLO DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA TURISMO Y ECO TURISMO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA.

CUADRO N° 03
PREOCUPACIÓN EMPÁTICA

N°	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNC A			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	A menudo tengo sentimientos tiernos y de preocupación hacia la gente menos afortunada que yo								
02	me siento muy preocupado por otras personas cuando tienen problemas								
03	Cuando veo que a alguien se le toma el pelo tiendo a protegerlo								
04	Las desgracias de otros normalmente me molestan mucho								
05	Cuando veo a alguien que está siendo tratado injustamente siento compasión por él								
06	Me afecta emocionalmente cosas que veo que ocurren								
07	Me describiría como una persona bastante sensible								

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POST GRADO

FICHA DE OBSERVACION APLICADA A 43 ALUMNOS DEL V Y VI CICLO DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA TURISMO Y ECO TURISMO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA.

CUADRO N° 04

MALESTAR PERSONAL

N°	PREGUNTA	CRITERIO						TOTAL	
		SIEMPRE		A VECES		NUNCA			
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
01	En situaciones de emergencia me siento aprensivo e incómodo								
02	Normalmente siento desesperanza cuando estoy en medio de una situación muy emotiva								
03	Cuando veo a alguien herido tiendo a permanecer calmado								
04	Cuando estoy en una situación emocionalmente tensa me asusto								
05	Normalmente soy bastante eficaz al ocuparme de emergencias								
06	Tiendo a perder el control durante las emergencias								
07	Cuando veo a alguien que necesita urgentemente ayuda en una emergencia me derrumbo								

FUENTE: Alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca

Propuesta de programa de integración social para mejorar el nivel de empatía de los alumnos del V y VI ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la univers

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	1%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	18%
2	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
5	alejandrohumboldtseminario0906iii.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
6	archive.org Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1%

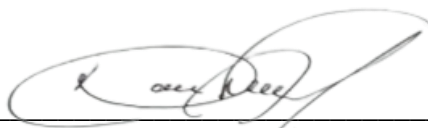
Trabajo del estudiante

9	documents.mx	<1 %
Fuente de Internet		
10	preeica.ca	<1 %
Fuente de Internet		
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1 %
Trabajo del estudiante		
12	prezi.com	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Asesor



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Judith Leonor Chapoñan Mendo
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Propuesta de programa de integración social para mejorar ...
Nombre del archivo: TESIS_-JUDIT_enero.docx
Tamaño del archivo: 1.25M
Total páginas: 65
Total de palabras: 14,373
Total de caracteres: 80,307
Fecha de entrega: 20-ene.-2024 12:15p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2274550388



Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Asesor