



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNINCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

TÍTULO

**TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA
CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO,
PARALELO “A” DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA.
2017- 2018**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
GRADO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN; MENCIÓN: PSICOLOGÍA
EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN**

AUTORA

Mayra Isabel Puglla Yangari

DIRECTOR

Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez. Mg. Sc.

LOJA- ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez. Mg. Sc.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN
DE LA FACULTAD DE LA EDUCACIÓN EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, revisado orientado con pertinencia y rigurosidad científica en todas sus partes, en concordancia con el mandato del Art. 139 del Reglamento de régimen académico de la Universidad Nacional de Loja, el desarrollo de la tesis de licenciatura en Ciencias de la Educación, mención Psicología Educativa y Orientación, titulada: **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO, PARALELO "A" DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA, 2017- 2018**, de autoría de la Srta. Mayra Isabel Puglla Yangari. En consecuencia, el informe reúne los requisitos, formales y reglamentarios, por tanto autorizo su presentación y sustentación ante el tribunal de grado.



Loja, 28 de marzo de 2018

Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez. Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Mayra Isabel Puglla Yangari, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente declaro y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.

Autora: Mayra Isabel Puglla Yangari.

Firma:



Cédula: 1105574295

Fecha: Loja, 14 de junio de 2018

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Mayra Isabel Puglla Yangari declaro ser a autora del presente trabajo titulado: **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO, PARALELO “A” DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA. 2017- 2018**, como requisito para optar al grado de Licenciada en Ciencias de la Educación; mención: Psicología Educativa y Orientación; autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los catorce días del mes de junio de dos mil dieciocho.

Firma: 

Autora: Mayra Isabel Puglla Yangari

Cédula: 1105574295

Dirección: Loja, Cdla Isidro Ayora, Calles: Polonia y Paraguay.

Correo Electrónico: mipugllay@unl.edu.ec

Celular: 0999176310

Datos Complementarios

Director de Tesis: Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez. Mg. Sc.

Presidente: Dra. Esthela Marina Padilla Buele. Mg. Sc.

Primer vocal: Dra. Flora Edel Cevallos Carrion. Mg. Sc.

Segundo Vocal: Dr. Yoder Manuel Rivadeneira Díaz. Mg. Sc.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a los docentes de la carrera de Psicología Educativa y Orientación de la Universidad Nacional de Loja, por instruirme sabiamente con sus conocimientos y brindarme herramientas para afrontar la vida profesional y personal.

Al director de tesis Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez. Mg. Sc. por su tiempo para guiarme y asesorarme con su conocimiento, habilidades y su amplia experiencia, necesarias e importante para la culminación del presente trabajo.

A la rectora, docentes, personal administrativo y de servicio y especialmente a los estudiantes de la Unidad Educativa “José Ángel Palacio” por su colaboración y participación activa en los talleres planificados en la presente investigación.

Mayra Isabel.

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis, a:

Dios por las bendiciones derramadas, por guiar e iluminar mi camino y por brindarme fortalezas en las circunstancias más adversas.

A mis padres por su inmenso esfuerzo, sacrificio y valores inculcados, que gracias a ello he llegado a estas instancias en mi formación académica, además a mis hermanos y hermanas por el apoyo.

A mi hijo que es la motivación e inspiración para seguir adelante día a día, por iluminarme con su sonrisa y enseñarme el más puro e ingenuo amor.

A mi esposo por su apoyo, comprensión y amor que me brinda, por sus palabras de aliento.

Mayra Isabel

MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO

| ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------|--------------|-------------------|----------|-----------|--------|-----------|--------------------|-----------------------|---|
| BIBLIOTECA: FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE DOCUMENTO | AUTOR / TÍTULO DE LA TESIS | FUENTE | FECHA AÑO | ÁMBITO GEOGRÁFICO | | | | | BARRIO O COMUNIDAD | OTRAS DESAGREGACIONES | OTRAS OBSERVACIONES |
| | | | | NACIONAL | REGIONAL | PROVINCIA | CANTÓN | PARROQUIA | | | |
| TESIS | MAYRA ISABEL PUGLLA YANGARI TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO, PARALELO "A" DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA. 2017- 2018. | UNL | 2018 | ECUADOR | ZONA 7 | LOJA | LOJA | SUCRE | JUAN DE SALINAS | CD | Licenciada en Ciencias de la Educación; Mención: Psicología Educativa y Orientación |

Fuente: Biblioteca de la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación.

ESQUEMA DE TESIS

- i. PORTADA
- ii. CERTIFICACIÓN
- iii. AUTORÍA
- iv. CARTA DE AUTORIZACIÓN
- v. AGRADECIMIENTO
- vi. DEDICATORIA
- vii. MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO
- viii. MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS
- ix. ESQUEMA DE TESIS
 - a. TÍTULO
 - b. RESUMEN
ABSTRACT
 - c. INTRODUCCIÓN
 - d. REVISIÓN DE LITERATURA
 - e. MATERIALES Y MÉTODOS
 - f. RESULTADOS
 - g. DISCUSIÓN
 - h. CONCLUSIONES
 - i. RECOMENDACIONES
 - PROPUESTA DE INTERVENCIÓN
 - j. BIBLIOGRAFÍA
 - k. ANEXOS
 - PROYECTO DE TESIS
 - OTROS ANEXOS

a. TÍTULO

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO, PARALELO “A” DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA. 2017- 2018.

b. RESUMEN

La tesis titulada: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO, PARALELO “A” DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA. 2017- 2018, se desarrolló con el objetivo de fortalecer la conducta prosocial en los adolescentes mediante las técnicas de comunicación asertiva, basado en un diseño pre experimental con un alcance descriptivo y de tipo científico; los métodos que se utilizaron se ubican en tres áreas: teórico-diagnostico, diseño-planificación de la propuesta y evaluación- valoración; estos son: científico, pre experimental, descriptivo y analítico-deductivo, desde el nivel práctico se utilizó la observación y el Cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P) , que proporcionó la medición del problema y un registro diario para evaluar la efectividad de la propuesta. La muestra que se seleccionó es de tipo no probabilística que correspondió a 20 estudiantes, mediante la estadística descriptiva se organiza los resultados así: del pre test, tan solo un estudiante presenta un alto nivel en empatía; dos en respeto, en sociabilidad tres y en liderazgo dos. Del pos test ocho estudiantes presentan un alto nivel en empatía, ocho en respeto, en sociabilidad nueve y en liderazgo siete. Por lo que se concluye que luego de la aplicación de la propuesta el nivel alto de cada factor aumento lo que significa que se fortaleció los factores de la conducta prosocial mediante las técnicas de comunicación asertiva, por lo que es muy importante que se siga aplicando la propuesta ya que ayuda a los adolescentes a llevar una vida más sociable.

Palabras clave: Comunicación asertiva, conducta prosocial, empatía, respeto, sociabilidad, liderazgo.

ABSTRACT

The thesis entitled: **TECHNIQUES OF ASSERTIVE COMMUNICATION TO STRENGTHEN PROSOCIAL BEHAVIOR IN THE TEENAGERS OF THE NINTH YEAR, PARALLEL "A" OF THE EDUCATIONAL UNIT JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA. 2017-2018**, was developed with the aim of strengthening prosocial behavior in adolescents through assertive communication techniques, based on a pre-experimental design with a descriptive and scientific scope; The methods that were used are located in three areas: theoretical-diagnostic, design-planning of the proposal and evaluation-assessment; these are: scientific, pre experimental, descriptive and analytical-deductive, from the practical level we used the observation and the Prosocial Behavior Questionnaire (CC-P) C, which provided the measurement of the problem and a daily record to evaluate the effectiveness of the proposal. The sample that was selected is non-probabilistic type that corresponded to 20 students, through descriptive statistics the results are organized as follows: from the pre-test, only one student presents a high level of empathy; two in respect, in sociability three and in leadership two. Of the post test eight students present a high level of empathy, eight in respect, in sociability nine and in leadership seven. Therefore, it is concluded that after the application of the proposal, the high level of each factor increased, which means that the factors of prosocial behavior were strengthened by assertive communication techniques, so it is very important to continue applying the proposal since it helps teenagers lead a more sociable life.

Keywords: Assertive communication, prosocial behavior, empathy, respect, sociability, leadership.

c. INTRODUCCIÓN

La adolescencia es una etapa que se caracteriza por los cambios fisiológicos, psicológicos, cognoscitivos y sociales a los que tiene que adaptarse el adolescente. En este periodo del desarrollo el individuo vive un momento muy sensible a la influencia de su entorno, de tal manera la familia, escuela, y sociedad en general constituyen entes fundamentales de las conductas presentes en los adolescentes.

Dichas conductas pueden ser en beneficio de los demás que es conocida como conducta prosocial o por lo contrario pueden ser conductas antisociales. La carencia de conducta prosocial conlleva entre otras cosas, a una mayor frecuencia de comportamientos inadecuados, que no sólo afectan a las relaciones sociales sino que directamente perjudican las relaciones entre iguales.

Por lo tanto las conductas agresivas como: gritar, pelear, insultar, agredir, unos a otros, el irrespeto y la falta de solidaridad son, en la mayoría de los casos, el polo opuesto a las conductas de ayuda o en pro de los intereses de los demás, pues implican molestar, agredir, conductas de indiferencia hacia el prójimo e incluso hacia la naturaleza y la cultura; además de los tratos discriminatorios hacia mujeres, niños con discapacidades, ancianos, homosexuales, comunicación inadecuada que se da entre iguales. Sobre la base de las consideraciones anteriores permitió plantear el siguiente problema científico ¿Cómo fortalecer la conducta prosocial mediante las técnicas de comunicación asertiva en los estudiantes de noveno año de EGB paralelo “A” de la Unidad Educativa “José Ángel Palacio” de la ciudad de Loja, 2017-2018?

Las variables en estudio son la conducta prosocial y la comunicación asertiva. Para Roche (1995):

Son prosociales aquellos que sin buscar una recompensa externa favorecen a otras personas o grupos sociales y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad

positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales o sociales, preservando la identidad, creatividad y la iniciativa de los individuos o grupos implicados (p.235).

Además, la falta de conducta prosocial en la adolescencia se debe a la inestabilidad, dependencia, bajo control emocional, falta de empatía, a la personalidad egocéntrica, egoísta, poca capacidad de resolución de problemas y a la comunicación inadecuada que se da entre iguales.

Por lo que es importante también definir la asertividad que según Riso (2002) la define como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (p.45).

El trabajo investigativo se desarrolló considerando los siguientes objetivos específicos: Determinar los fundamentos teóricos que sustentan la conducta prosocial en adolescentes y la comunicación asertiva; Conocer el nivel en el que se encuentra cada factor de la conducta prosocial en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica paralelo “A” de la unidad educativa “José Ángel Palacio”; Elaborar una propuesta basado en técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial de los adolescentes antes mencionados; Aplicar la propuesta basado en técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial de los estudiantes investigados; Validar la efectividad de la propuesta basado en las técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial.

El enfoque de la investigación es cuali-cuantitativo; se basa en el diseño descriptivo y explicativo de tipo pre experimental; los métodos que se utilizaron se ubican en tres áreas:

teórico- diagnóstico, diseño-planificación de la propuesta y evaluación- valoración, por ello se utilizó el método científico; pre experimental, descriptivo y analítico-deductivo, desde el nivel práctico se utilizó la observación y el Cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P) que proporcionó la medición del problema y un registro diario para evaluar la efectividad de la propuesta, se utilizó la estadística descriptiva. La muestra que se seleccionó es de tipo no probabilística correspondiente a 20 estudiantes. Esta investigación se desarrolló en los meses diciembre 2017 a enero 2018, en la Unidad Educativa “José Ángel Palacio”. Se empezó con el establecimiento de los referentes teóricos y metodológicos, después se conoció el nivel en el que se encuentra cada factor de la conducta prosocial, también se elaboró la propuesta, la cual luego fue aplicada, y finalmente se validó la efectividad de la misma.

Mediante la estadística descriptiva se organiza los resultados así: del pre test, en un nivel alto tan solo el 5% en empatía; el 10% en respeto, en sociabilidad el 15 % y en liderazgo el 10 %. Del pos test en un nivel alto el 40% en empatía, el 35% en respeto, en sociabilidad el 45% y en liderazgo el 35%, por lo que se evidencia un alto nivel de desarrollo de conductas prosociales con la ayuda de las técnicas de comunicación asertiva

En conclusión en el diagnóstico del pre test un porcentaje reducido presentaron un alto nivel en los factores de la conducta prosocial como la empatía, respeto, sociabilidad y liderazgo, luego de la aplicación de la propuesta el pos-test evidenció un alto nivel de desarrollo de conductas prosociales, la cual ayuda a los adolescentes a llevar una vida más sociable, por lo que es de suma importancia que se siga aplicando la propuesta denominada Técnicas de Comunicación Asertiva para Fortalecer la Conducta Prosocial en los Adolescentes.

La presente tesis se desarrolló según el Reglamento de régimen académico del Sistema Nacional de Educación Superior con el siguiente esquema: título, resumen en castellano (summary), introducción, revisión de literatura, materiales y métodos, resultados, discusión,

conclusiones, recomendaciones, bibliografía, anexos e índice. La parte fundamental del presente informe está sustentado en la elaboración de la propuesta de manera que todo el procedimiento a seguir ha tenido un especial interés para que sirva de modelo y guía en contextos similares.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

El término conducta prosocial se introdujo en los años setenta, después del suceso trágico del homicidio de la americana Kitty Genovese, en Nueva York, ante treinta y ocho de sus vecinos, quienes no actuaron en defensa de la joven, inclusive las primeras investigaciones sobre prosocialidad se centraron en actos espontáneos de ayuda en situaciones de emergencia o voluntariado (donadores de sangre, de tiempo o dinero, etc.). Una opinión muy extendida es que el egoísmo es la base de cualquier interacción, que nuestra meta es maximizar las recompensas y minimizar los costes: lo que los psicólogos llaman intercambio social.

Por ello es importante resaltar que la conducta prosocial nace de una necesidad para que los individuos ayuden a los demás, se sitúen en el lugar del otro, por todo esto se plantea técnicas asertivas para potenciar la conducta prosocial en los adolescentes. Por lo tanto, como profesional en formación de la psicología se ha planteado realizar un entrenamiento en la asertividad, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas, ya que el comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás.

1. Conducta prosocial

El concepto de conducta prosocial parte de la psicología social, enfocada al humanismo; centrado en la existencia del ser humano que se consume en el seno de las relaciones humanas, ya que entiende la forma de ser del individuo, expresándose en su relación con otros sujetos. Según Roche (1995):

Son prosociales aquellos que sin buscar una recompensa externa favorecen a otras personas o grupos sociales y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales o sociales,

preservando la identidad, creatividad y la iniciativa de los individuos o grupos implicados (p.235).

Por la tanto se la define a la conducta de ayuda como conducta positiva que se realiza para beneficiar a otro; y a la conducta de cooperación como un intercambio social que ocurre cuando dos o más personas coordinan sus acciones para obtener un beneficio común, es decir, un intercambio en el que los individuos se dan ayuda entre sí para contribuir a un fin común. Pero de todos los conceptos anteriormente referidos, la conducta prosocial se ha identificado más con la de altruismo, el tipo de comportamiento moral más elevado.

La noción de altruismo está relacionada con la noción de justicia, de lo que es justo. Siguiendo esta misma línea se puede concluir que la conducta prosocial es una conducta en pro o beneficio de la otra persona además es importante que esta conducta de ayuda sea de manera desinteresada. Mendoza (2013) enfatiza que “Es fundamental conocer y hacer parte de la vida los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia y solidaridad. Por lo que es preciso enseñar a los individuos empatía, consideración, armonía, unidad cooperación y habilidades para resolver conflictos mediante el diálogo” (p.94). A partir de esa afirmación se puede mencionar que es de suma importancia entrenar a los individuos en valores, habilidades sociales y en comunicación asertiva para que estén preparados para resolver conflictos mediante el consenso.

O por el contrario la carencia de la conducta prosocial puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida de los adolescentes, además conlleva entre otras cosas, a una mayor frecuencia de comportamientos inadecuados, que no sólo afectan a las relaciones sociales sino que directamente perjudican las relaciones entre iguales en el clima escolar y en el proceso de enseñanza-aprendizaje; es por ello que la conducta prosocial juega un papel fundamental en las relaciones sociales que favorecen su adaptación al mismo.

Por lo tanto es preciso señalar que estudios realizados por Olivares (2005) en su tesis doctoral titulada “Estudio e Intervención en la Conducta Prosocial-Altruista” dirigido a organizaciones adolescentes como el “Movimiento Scout”, propone el Juego del Buen Comportamiento, para potenciar la conducta prosocial en los individuos, y concluye que, ya en el proceso de socialización los individuos desarrollan significativamente valores prosociales–altruistas.

Otro estudio realizado por Redondo, Rueda y Amado (2013) en Conducta Prosocial: Una Alternativa a las Conductas Agresivas en un grupo de adolescentes aportan que la conducta prosocial es sin duda una forma de vida y de ayudar a los demás, así como la solidaridad, el voluntariado y la empatía, aspectos que favorecen la prevalencia de las conductas prosociales y que desarrollan habilidades en los adolescentes, las cuales se pueden evidenciar en los contextos escolares en la medida en que disminuyen los comportamientos agresivos que surgen de la falta de asertividad que reportan los adolescentes en las relaciones con sus iguales. Considerando estos estudios y tomando en cuenta la teoría del aprendizaje social se plantea el entrenamiento en comunicación asertiva con el objetivo de fortalecer la conducta prosocial.

1.1 Teorías

1.1.1 Teoría del aprendizaje social

Para los teóricos del aprendizaje, el comportamiento prosocial proviene de las contingencias ambientales. El entorno social mediante recompensas y castigos promueve comportamientos socialmente aceptables. Es por ello que Bandura (1982) en la teoría del aprendizaje social considera que los comportamientos prosociales son producto de un largo proceso de aprendizaje: el sujeto aprende, con el tiempo, a controlar y regular sus acciones en base a la anticipación de las consecuencias sociales.

Las teorías del aprendizaje, de elevada consideración empírica, defienden que la conducta prosocial deriva de la influencia de factores externos o ambientales. Así, este tipo de comportamientos se aprenden mediante procedimientos como el condicionamiento clásico y operante, a partir de los cuales quedan asociadas las acciones emitidas con estímulos y consecuencias agradables para el individuo (refuerzo positivo) y, por ello, tienden a repetirse en el futuro. Más frecuentemente, el tipo de refuerzo que se proporciona es de tipo social (un gesto, una sonrisa, una muestra de afecto), en lugar de material.

El hecho de recibir una recompensa afectiva, según las investigaciones realizadas, parece que fomenta en el individuo el deseo de emitir una conducta de ayuda al otro. Es decir, que se da una motivación interna para efectuar dicha conducta, a diferencia de lo que ocurre cuando la recompensa es material, donde el comportamiento se realiza para conseguir ese premio concreto.

Por otra parte, otros estudios proponen lo relevante que resulta el aprendizaje observacional por imitación de modelos prosociales. Algunos autores destacan una mayor influencia de factores internos como por ejemplo los estilos cognitivos empleados en el razonamiento moral, mientras que otros enfatizan que los factores externos (agentes socializadores -familia y escuela- y ambiente) se van modificando hasta convertirse en controles internos mediante la interiorización de la regulación de la conducta propia, según Bandura (1977).

Estas aportaciones se clasifican dentro de las perspectivas interaccionistas, ya que contemplan la interacción del individuo con la situación como factor determinante de la conducta.

1.1.2. Teoría cognitivo-conductual

El modelo cognitivo- conductual combina modelos de la teoría del aprendizaje en lo que se refiere al procesamiento de la información para explicar cómo se instauran las conductas

durante la infancia y la adolescencia. Según Orbegoso (2010) hace referencia que la teoría cognitiva está basada en los procesos mediante el cual el hombre adquiere los conocimientos, además menciona que esta teoría se preocupa del estudio de procesos tales como lenguaje, percepción, memoria, razonamiento y la resolución de problemas. Por otro lado, Johnson (1995) menciona que el ser humano, como sujeto cognitivo, puede pensar en la relación entre la conducta y sus consecuencias.

Desde esta perspectiva, el desarrollo moral es el resultado de la construcción de razonamientos morales bien elaborados por parte del individuo. Según Kohlberg (1986) se refiere al desarrollo moral como un proceso que se articula en tres niveles sucesivos: pre-convencional, convencional y pos-convencional. Manifiesta que en el nivel pre-convencional la persona obra prosocialmente porque los adultos lo piden y no quiere contrariarlos. En el convencional el sujeto está persuadido de la bondad de las normas sociales y leyes, obra para ser reconocido y tenido en cuenta. En los estadios finales del pos-convencional la persona llega a comprender que la convivencia requiere entendimiento entre distintos sujetos para lo cual es necesaria cierta normativa.

Por lo tanto, se admite que a mayor razonamiento moral, mejor comportamiento social. Sin embargo, se ha podido verificar que la madurez en el juicio moral no siempre es suficiente para que se actúe de manera socialmente deseable y respetuosa. La psicóloga Eisenberg (2000) vincula el desarrollo del juicio moral con la capacidad empática, a la que considera esencial para el logro de conductas sociales maduras y solidarias. Piaget en su teoría del desarrollo cognitivo manifiesta que los individuos siguen patrones predecibles del desarrollo conforme van alcanzando la madurez y la interacción con el medio, además dividió el desarrollo cognoscitivo en cuatro grandes etapas: sensorio motora, pre operacional, operaciones concretas y operaciones formales. Por lo antes mencionado para efecto de la investigación se enfatizará

en la última etapa (operaciones formales) la misma que el autor sitúa en esta, a los individuos que tienen la edad de los 12 años en adelante.

Papalia (1998) refiriéndose a la teoría del desarrollo cognitivo de Piaget manifiesta que el razonamiento moral prosocial consiste en reflexionar acerca de dilemas morales, en que las necesidades o deseos de una persona entran en conflicto con los de otras en situaciones en que las reglas o normas sociales no son claras o no existen. Este mismo autor menciona que en un estudio longitudinal de niños hasta la adultez temprana, el razonamiento prosocial basado en la reflexión personal acerca de las consecuencias, en valores y normas internalizados, aumentaba con la edad, mientras que el razonamiento basado en estereotipos disminuía de la niñez a la adolescencia tardía.

Según Eisenberg y Morris (2004) menciona que la conducta prosocial suele incrementarse de la niñez a la adolescencia y enfatiza que las niñas suelen mostrar más conducta prosocial que los niños, esta diferencia se hace más notoria en la adolescencia por lo que las niñas suelen considerarse más empáticas y prosociales que los varones. Así mismo manifiesta que es más probable los padres que utilizan disciplina inductiva eduquen adolescentes prosociales que los que usan disciplina de afirmación de poder.

1.2. Características de la conducta prosocial

Empatía

Para Gibbs, Basinger y Grime (2003) la empatía es “la capacidad para actuar teniendo en cuenta las necesidades de las demás personas, respetando las normas vigentes y la legalidad” (p. 298). El poseer la habilidad para situarse en el lugar del otro sin tener en cuenta la situación particular en la que se encuentra una persona lleva a que el individuo muestre una mayor cooperación desinteresada haciendo visible una conducta prosocial; desde esta perspectiva, la

empatía se relaciona de forma positiva con los comportamientos prosociales y, contrario a ello, se relaciona de forma negativa con las conductas agresivas.

Belacchi y Farina (2012) sostienen que la empatía ha sido definida como “una teoría multidimensional que incluye componentes afectivos y cognitivos” (p.7). El primero está relacionado con experimentar las emociones de otras personas, mientras que el segundo se ocupa de la habilidad para entender la perspectiva de situaciones emocionales de otras personas. Estas autoras afirman que ambos componentes son esenciales para responder adecuadamente al comportamiento emocional-expresivo de otras personas.

Por lo tanto la empatía es la capacidad de una persona para vivenciar los pensamientos y sentimientos de los otros, reaccionando adecuadamente a estos.

Solidaridad

Según Razeto (2011) define a la solidaridad como:

Una relación horizontal entre personas que constituyen un grupo, una asociación o una comunidad, en la cual los participantes se encuentran en condiciones de igualdad. Tal relación o vínculo interpersonal se constituye como solidario en razón de la fuerza o intensidad de la cohesión mutua, que ha de ser mayor al simple reconocimiento de la común pertenencia a una colectividad. Se trata, en la solidaridad, de un vínculo especialmente comprometido, decidido, que permanece en el tiempo y que obliga a los individuos del colectivo que se dice solidario, a responder ante la sociedad y/o ante terceros, cada uno por el grupo, y al grupo por cada uno (p.7) .

La solidaridad humana, es el compartir con otros sentimientos, opiniones, dificultades, dolores, y actuar en consecuencia ayudando a los demás de forma voluntaria ante situaciones adversas en el que estén pasando otros sujetos o un grupo de sujetos.

Cooperación

Centeno (2012) define:

A la cooperación como una forma noble y constructiva de conducta: mueve al hombre a vivir en armonía con sus semejantes y es una respuesta positiva de la personalidad al medio ambiente. El sentido cooperativo se revela en múltiples manifestaciones de la vida: orgánica, intelectual y social. En las especies elementales y en las desarrolladas e inteligentes, el plan evolutivo establece la cooperación como ley natural, para el perfeccionamiento de las criaturas (p.29).

Por lo tanto, la cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo. Puede suceder que un grupo cooperativo compita con otro, pero dentro del grupo, nadie quiere ganar a su compañero, sino juntos, al otro equipo.

Cada integrante del equipo cooperativo debe poner lo mejor de sí mismo para el bien de todos. Nadie quiere ganar individualmente sino beneficiarse en conjunto. El integrante del grupo cooperativo siente afinidad por sus compañeros, y es parte de un plan de acción, con el que se involucra, y comparte sus valores. Sabe que, solo siendo solidario, permitiéndose ser ayudado y ayudar, obtendrá la finalidad deseada.

Tolerancia.

La capacidad de saber escuchar, aceptar y respetar a los demás, juzgando las diferentes formas de pensar y vivir la vida, con la condición de que no atenten sobre los derechos fundamentales de la persona. Es la aprobación de la diversidad de opiniones y condiciones de vida de todo tipo, por ejemplo, la preferencia sexual, ideología política, genero, raza, entre otros (Gil, 1989, p.65).

Por lo tanto, una persona tolerante trata de no juzgar antes de conocer algo, trata de ser optimista todo el tiempo y controlar sus emociones y pensamientos cuando esté en desacuerdo

o encuentre errores en las ideas o pensamientos de los demás. Siempre toma en cuenta el pensamiento de los otros, pero sobre todo se conoce a la otra persona y se respetan sus decisiones, aunque no siempre sean las más acertadas.

Actualmente vivimos en una sociedad cada vez más plural en dónde la importancia de vivir pacíficamente, respetando y aceptando las diferencias de las personas, es algo crucial para la convivencia democrática. En este sentido, consideramos que la tolerancia lleva implícito el respeto y la aceptación de las diferencias.

1.3. Beneficios de la conducta prosocial

A continuación, se describirá ciertos beneficios que se adquiere cuando se actúa en pro o en beneficio de los demás. Eisenberg (2000) caracteriza ciertos efectos de la conducta prosocial en las relaciones interpersonales:

- a) Previene e incluso extingue los antagonismos y violencias, al ser incompatibles con ellos.
- b) Promueve la reciprocidad positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales y del grupo.
- c) Supone la valorización y atribución positivas interpersonales.
- d) Incrementa la autoestima y la identidad de las personas o grupos implicados.
- e) Dota de salud mental a la persona mediante un aumento de las emociones positivas y disminución de las negativas.
- f) Probablemente mejora la percepción en las personas con tendencias pesimistas.
- g) Alimenta la empatía interpersonal y social.
- h) Aumenta la flexibilidad y evita el dogmatismo, gracias a la actitud empática.

- i) Estimula las actitudes y habilidades para la comunicación, mejorando su calidad.
- j) Aumenta la sensibilidad respecto a la complejidad del otro y del grupo.
- k) Estimula la creatividad y la iniciativa.
- l) Modera las tendencias dependientes.
- m) Refuerza el autocontrol ante el afán de dominio sobre los demás (p.320).

Al actuar de forma prosocial los beneficios son múltiples por ejemplo se extingue la violencia, el egocentrismo, se promueve la solidaridad, se potencia la autoestima y la salud mental, se desarrolla la empatía, mejora la percepción, se estimula actitudes y habilidades para la comunicación y se aumenta la cooperación en grupo es por ello la importancia de la presente investigación en fortalecer las conductas prosociales de los adolescentes para adquirir estos múltiples beneficios.

1.4. Conducta prosocial y adolescencia

El presente apartado define la conducta prosocial y sus componentes dentro de la adolescencia, que generalmente se cataloga como un momento del ciclo vital disruptivo y con variables negativas que desencadenan crisis. En efecto, la crisis en la adolescencia se evidencia en función de la cantidad de cambios que obligan la organización y asunción de los aspectos físicos y mentales que comprometen al adolescente emergente, para responder a sus necesidades del proceso en desarrollo.

Las conductas prosociales aumentan a medida que los individuos van desarrollándose. Para autores como Eisenberg y Fabes (1998):

Este incremento está sustentado por dos razones de índole diferenciada: Por una parte, durante esta etapa, las emociones adquieren un valor significativo a medida que se desarrolla la empatía, entendida como la habilidad de interpretar y experimentar las

emociones de uno mismo en los otros. Existe, pues, una relación empático-prosocial que determina el aumento de las conductas de índole prosocial; Por otra parte, desde la vertiente cognitiva, se ha hallado que el razonamiento moral- prosocial y la capacidad de adoptar diferentes perspectivas contribuyen en el aumento de conductas prosociales, así como la capacidad de atención, la mejora del sentido de responsabilidad, del conocimiento de sí mismo (p.320).

Si bien es cierto la etapa de la adolescencia es una edad difícil para los mismo individuos, pero con lo mencionan los teóricos conforme se va desarrollándose el ser humano también va desarrollando la cognición ya que en la adolescencia como lo menciona Piaget se encuentra en la eta de operaciones formales donde el individuo es capaz de diferenciar lo bueno de lo malo es decir ya utiliza un proceso cognitivo. Por lo tanto “Estas nuevas adquisiciones mejoran la capacidad de elegir la conducta más apropiada para cada situación y la toma de conciencia de sus posibilidades para prestar ayuda” (Pérez y Navarro, 2011, p. 145).

1.5. Evaluación diagnóstica de la conducta prosocial

Para poder evaluar aspectos de la conducta prosocial en adolescentes existe un sinnúmero de instrumentos, entre ellos están los siguientes:

- ❖ CP. Cuestionario de conducta prosocial (Weir y Duven, 1981), consta de 20 afirmaciones que hacen referencia a comportamientos prosociales, para la corrección se otorga 0 puntos si la respuesta es “nunca”, 1 punto si es “algunas veces”, y 3 puntos si es “casi siempre”. Para facilitar la interpretación de los resultados se han elaborado baremos con una muestra de 139 sujetos de 10 a 12 años de edad.
- ❖ CS. Cuestionario socio métrico compañero prosocial y creativo (Moreno 1934-1972). En este estudio, se realiza una adaptación de la técnica de Moreno, planteándose dos preguntas abiertas a cada miembro del grupo: (1) indica los compañeros de tu clase que elegirías como más creativos, razonando brevemente por que los has elegido; (2) indica los compañeros de

tu clase que más ayudan colaboran con los demás. El análisis de las respuestas a estas preguntas permite observar la imagen que los miembros del grupo tienen de sus compañeros tanto en lo que se refiere a su prosocialidad como a su creatividad.

- ❖ La Batería de Socialización, que contiene un conjunto de escalas diseñadas para evaluar dimensiones de la conducta social. La BAS-1 está dirigida a profesores, laBAS-2 a los padres, y la BAS-3 a los niños (Silva y Martorell, 1987). La BAS-3recoje información sobre factores positivos como Consideración con los demás, Liderazgo, Autocontrol en la relaciones sociales; y sobre factores negativos como Ansiedad social, Timidez/Retraimiento social y Agresividad.
- ❖ La Escala de Conducta Antisocial (ASB), adaptada de Allsopp y Feldman (1976) y la Escala de Asertividad (AS), basada en la Children's Action Tendency Scale de Deluty (1979). Esta escala mide asertividad, agresividad y pasividad-sumisión.
- ❖ Para la presente investigación se utilizó el cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P) elaborado por C. Martorell-R. González (1992), por considerarlo pertinente en la investigación propuesta; la misma que es aplicable para niños y adolescentes, entre 10 y 17 años, su desarrollo no presenta límite temporal. Evalúa conductas de ayuda, como compartir, alentar, comprender y colaborar. Está integrado por un total de 58 ítems con cuatro alternativas de respuesta (Nunca 1 punto, Algunas veces 2 puntos, Muchas veces 3 puntos, Siempre 4 puntos), con una resolución de cuatro factores: la empatía, el respeto, la sociabilidad y el liderazgo; elaborado por C. Martorell-R. González (1992), que permitirán conocer datos de información general como edad y sexo.

A continuación, en el cuadro se detalla la relación entre factores y niveles de conducta:

| Nivel | Alta | Media | Baja |
|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Empatía | [72-54] | [53-35] | [34-16] |
| Respeto | [60-45] | [44-29] | [28-13] |
| Sociabilidad | [60-45] | [44-29] | [28-13] |
| Liderazgo | [40-30] | [29-19] | [18-8] |

EMPATIA: 2-3-5-7-8-9-11-18-23-31-33-36-38-39-42-49-53-56

RESPECTO: 1-12-13-16-17-21-29-30-34-37-40-43-47-54-57

SOCIABILIDAD: 4-6-10-14-20-22-24-25-28-32-41-44-45-48-51

LIDERAZGO: 15-19-26-27-53-46-50-52-55-58

1.5.1. Factores del Cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P)

Según C. Martorell-R. González el nivel de los factores (empatía, respeto, sociabilidad y liderazgo) se diagnostica mediante la aplicación del Cuestionario de Conducta Prosocial, y para una mayor efectividad de un análisis cualitativo se describe cada uno de los factores:

La Empatía

Se refieren a la capacidad para ponerse en el lugar del otro e intentar aliviar su malestar. Además, es la capacidad de sintonizar afectivamente con la otra persona. No significa estar de acuerdo con lo que la persona esté sintiendo, sino aceptar y respetar lo sentimientos, y reconocer que puede tener razones para sentirse o actuar de ese modo. Para que la empatía sea eficaz, no basta con que comprendamos a la otra persona, sino que esa persona debe percibir que es así. La empatía es una actitud fundamental para lograr una escucha eficaz. Requiere tener sensibilidad para captar sus sentimientos en ese momento, sin emitir juicios, críticas evaluaciones sobre su situación o el problema por el que está atravesando (Mascaraque y Corral, 2009, p. 113).

Por otro lado, Pérez y Gardey (1998) manifiestan que la falta de empatía se refiere a la indiferencia frente a los acontecimientos, las personas o el medio que rodea. El cual, lo manifiesta a través de una reacción vana frente a los estímulos que le llegan de afuera, o incluso los que nacen de su interior e incluso se muestra con la ausencia de emociones, sentimientos.

El respeto

Relacionado con la capacidad para tratar a los demás con respeto y asertividad. Es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época. Naranjo (2011) manifiesta que:

El respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado, pero quien puede asegurarlo porque para nosotros; está bien los que están de acuerdo con nosotros, sino lo están; creemos que ellos están mal, en su forma de pensar, pero quien asegura que nosotros somos los portadores de la verdad, hay que aprender a respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás (p.54).

Contrariamente a lo que se ha expresado, el no tener respeto por la otra persona implica invadir su espacio personal porque demuestra que no le interesan sus límites personales, transgrede los derechos de los demás.

La sociabilidad

Capacidad para llevar a cabo relaciones sociales positivas. Si algo caracteriza a la gente de innato valor social es su independencia real respecto a su entorno, o lo que es lo mismo, resumiéndolo en una frase el “yo soy así, al que le guste bien, y al que no allá él, ya encontraré gente que me aprecie”. Esto demuestra que el sujeto es feliz con su propia personalidad y no necesita cambiarla; una persona deja de ser socialmente atractiva, cuando busca beneficios directos a corto o medio plazo a cambio de su “sociabilidad”.

Las personas carismáticas saben que cuentan con el apoyo de su entorno, pero no buscan ni permiten que se transforme en el motor de sus acciones, ni engañan a nadie, y lo que es más importante, ni se engañan a sí mismos (Pascual, 2009, p.77).

En contraposición, según Fernández (2008) se refiere que las personas poco sociables presentan características como inseguridad personal, de falta de autoestima o de no sentirse lo suficientemente preparado/a para relacionarse con los demás.

El Liderazgo

Capacidad para organizar y dirigir actividades en grupo. Así mismo el liderazgo en su reinención emocional se ha convertido en un concepto más amplio y exigente. Es tan exigente que la impresión es que son pocos los directivos, mandos o responsables de personas que puedan satisfacer lo que supone el liderazgo emocional. No obstante, no son tiempos para desmoralizarse. Según Casado (2009) “Las personas con liderazgo poseen una gran expresividad emocional tanto verbal como no verbal. Saben cómo transmitir su estado de ánimo y sentimientos a través de su rostro y su cuerpo” (p.77).

Por el contrario, los individuos que no presentan competencias de un líder presentan características como desconfianza en sí mismo, poca credibilidad en los demás, no presenta fluidez de palabra, intimida a los demás y no respeta el espacio y los derechos de los demás, no es asertivo e impone sus opiniones por encima del de los demás.

2. Asertividad

El entrenamiento para lograr una conducta y una comunicación asertiva, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998) la palabra asertivo, proviene del latín *assertus* y quiere decir "afirmación de la certeza de una cosa", de ahí podemos ver que

está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Güell y Muñoz (2000) comentan que el concepto de conducta asertiva fue definido por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones.

Estos mismos autores consideran que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas, ya que el comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás, ya que si el entrenamiento asertivo fuese un éxito, permitirá confirmar una mejora en las relaciones sociales.

Por lo tanto la asertividad es una forma de conducta normal, enfatizan Neidharet, Weinstein y Conry (1989):

Todos los seres humanos tenemos derechos, opiniones y reclamaciones que afectan a otras personas y en diversas ocasiones la única manera de lograr que se escuchen esas opiniones, se satisfagan esas reclamaciones y se respeten esos derechos consiste en levantar la voz y defender lo que a la persona le parece que le corresponde por algún motivo (p.208).

Por otro lado, ciertos autores consideran la asertividad como la conducta que posibilita la disminución de la ansiedad, otros la consideran como la defensa de los derechos propios y algunos como la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos. Riso (2002), define la conducta asertiva como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir

críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (p.45).

Se concluye de acuerdo a la definición anterior que una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales; por ejemplo, decir “no”, expresar opiniones contrarias o desacuerdos y manifestar sentimientos negativos sin permitir que la manipulen, como lo hace la persona sumisa, ni violar los derechos de otras personas, como lo hace la agresiva.

La conducta asertiva es definida por Güell y Muñoz (2000) como “la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad” (p.163).

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

2.1.Principios de la asertividad

A continuación, se detalla los principios y las características de los mismos cuando se actúa prosocialmente. Es así que Riso (2002) se refiere a tres principios fundamentales de la asertividad: la tolerancia, la prudencia y la responsabilidad.

Sobre el principio de la *tolerancia* señala que la persona asertiva es tolerante, a menos que sus convicciones personales sean avasalladas, su intención es equiparar derechos y deberes. La persona agresiva es intolerante y autocrática, sobreestima sus propios derechos y subestima los ajenos. La persona sumisa practica una tolerancia excesiva e indiscriminada, subestima los derechos propios y magnifica sus deberes.

Respecto de la *prudencia*, dice que sin esta no es posible ser una persona asertiva. La prudencia obliga a pensar antes de actuar, es prevención y anticipación responsable. Permite evaluar el antes de, para no tener que arrepentirse del después de. Una asertividad sin prudencia podría transformarse en agresión.

En cuanto al principio de la *responsabilidad* interpersonal, no se puede ser asertivos sin una ética de la responsabilidad, es decir, sin que las deliberaciones incluyan los derechos de los demás (p.88).

La premisa que mueve a toda persona asertiva es defenderse tratando de causar el menor daño posible, o si pudiera, ninguno.

2.2.Asertividad y adolescencia

Muchos adolescentes no tienen dificultades especiales en sus comunicaciones, son personas abiertas, francas y muy sociables, señalan Güell y Muñoz (2000). Pero también existen adolescentes que tienen problemas de retraimiento, timidez, inseguridad, para quienes su dificultad de comunicación se convierte en un problema de personalidad más serio.

Jadue (2001) comenta que “el sistema educativo constituye un espacio de convivencia donde cada día en las instituciones educativas, las estudiantes y los estudiantes se esfuerzan por establecer y mantener relaciones interpersonales, tratando de desarrollar identidades sociales y

un sentido de pertenencia”. Observan y adquieren modelos de conducta y son gratificados por comportarse de manera aceptable para sus compañeras y compañeros y para el personal de la institución.

Un ambiente educativo cargado de evaluaciones contribuye a aumentar el temor que puede provocar el contacto interpersonal, especialmente cuando el estudiante o la estudiante se siente inseguro o insegura de sus habilidades sociales y le preocupan las evaluaciones negativas de sus iguales o de las profesoras o los profesores.

Rice (2001) refiere que quienes tienen auto conceptos pobres son con frecuencia rechazados. Aceptar a otras personas y ser aceptada o aceptado por ellas, está relacionado con las valoraciones en autoestima. La aceptación propia está correlacionada de forma positiva y significativamente con aceptar y ser aceptada o aceptado por las demás personas. De esta forma, existe una estrecha relación entre auto aceptación y ajuste social. Una de las señales de posible perturbación durante la adolescencia es la incapacidad para establecer relaciones.

Comenta este autor que las adolescentes y los adolescentes con una baja autoestima tienden a estar pendientes de su invisibilidad social. A ellas y a ellos no se les destaca o se les selecciona como líderes y con frecuencia no participan en la clase o en actividades sociales. No defienden sus propios derechos ni expresan sus opiniones sobre los asuntos que les interesan, es decir, carecen de asertividad. Estas adolescentes generalmente desarrollan sentimientos de aislamiento y soledad.

Las personas tímidas, no asertivas, con frecuencia se sienten torpes y tensas en situaciones sociales, lo que les dificulta comunicarse con otras. Debido a que desean ser aceptadas, son más fáciles de influir y manipular y por lo general permiten a otras personas tomar decisiones producto de la falta de confianza en sí mismas.

Craig (1997) indica que “las cualidades personales y las habilidades sociales son criterios significativos de popularidad y se han considerado muy importantes para obtener aceptación social” (p.35).

Por su parte, Santrock (2002) refiere que las estudiantes y los estudiantes que son más aceptadas y aceptados por sus pares y que poseen buenas habilidades sociales, con frecuencia obtienen mejores notas en la institución educativa y tienen una actitud y motivación de logro académico positiva. En contraste, quienes son rechazadas, en especial las estudiantes y los estudiantes que manifiestan una conducta agresiva, están en riesgo de presentar problemas de rendimiento, con calificaciones bajas y deserción de la institución educativa.

Conviene tener en cuenta que las habilidades de comunicación se enmarcan dentro de un contexto más amplio, por cuanto implican todos los aspectos de la personalidad. Güell y Muñoz (2000) refieren que la forma que tiene la persona de interactuar con las demás es una manifestación de cómo es, cómo piensa, qué valores tiene y su grado de sensibilidad. Por lo tanto, al actuar sobre la comunicación, también se actúa sobre la psicología de la persona. Mejorar las habilidades comunicativas también repercute favorablemente en el estado emocional general de las personas.

2.3.Enfoques de la conducta asertiva

A continuación, se mencionan los diferentes enfoques de la comunicación asertiva: enfoque cognoscitivo, conductual (Macías y Camargo, 2013, p. 61). A continuación, serán detalladas:

Enfoque cognoscitivo

El enfoque cognoscitivo, que sostiene la necesidad de la incorporación de cuatro procedimientos básicos en el entrenamiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad; ayudar a identificar y a aceptar los derechos propios y los derechos de los demás;

reducir obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva y reducir ideas irracionales, ansiedades, culpas y a su vez desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica activa de dichos métodos.

Enfoque conductual

Este enfoque desde la perspectiva del aprendizaje social de Bandura plantea que la conducta asertiva o no asertiva se aprende a través de la observación de modelos significativos.

2.4.Derechos asertivos

Si bien es cierto todas las personas tenemos derechos humanos, también existen derechos en la comunicación o en la interacción con los demás que a continuación serán citados. Smith (1987) realizó un análisis de los derechos asertivos los mismos que son:

1. Tenemos derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y a tomar la responsabilidad de su iniciación y de sus consecuencias.
2. Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.
3. Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas. Cada persona es responsable, de su propio bienestar emocional, de su felicidad y de su éxito en la vida.
4. Tenemos derecho a cambiar de opinión. Como seres humanos, nadie es constante ni rígido. Se cambia de parecer, se decide optar por una mejor manera de hacer las cosas, o se decide a hacer otras. Los intereses se modifican según las circunstancias y con el paso del tiempo.
5. Tenemos derecho a cometer errores y a ser responsables por ellos.
6. Tenemos derecho a decir: no lo sé.
7. Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de las demás personas antes de enfrentarnos con ellas.

8. Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica. La lógica es un proceso de razonamiento al que todas las personas pueden recurrir en ocasiones para ayudarse a formular juicios acerca de muchas cosas, incluidas ellas mismas.
9. Tenemos derecho a decir: “no lo entiendo”. Ninguna persona es tan lista para poder comprender del todo la mayor parte de las cosas que la rodean.
10. Tenemos derecho a decir: “no me importa”.

Por otro lado, Riso (2002) presenta una síntesis de los derechos asertivos.

Estos se refieren a que la persona tiene derecho a:

A ser tratada con dignidad y respeto

A experimentar y expresar sentimientos

A tener y manifestar opiniones y creencias

A decidir qué hacer con el tiempo, el cuerpo y la propiedad que le pertenecen

A cambiar de opinión

A decidir sin presiones

A cometer errores y a ser responsable de ellos

A ser independiente

A pedir información

A ser escuchada y tomada en serio

A tener éxito y a fracasar

A estar sola

A estar contenta

A decir no lo sé

A cambiar de opinión

A hacer cualquier cosa sin violar los derechos de las demás personas

A no ser asertiva (p.40-41).

Conocer estos derechos nos ayudan a mejorar las habilidades sociales como poner en práctica la conducta prosocial y además de ello nos ayuda a potenciar conductas, solidarias, respetuosas, cooperativas.

2.5. Conductas no asertivas

Las personas no asertivas canalizan su agresividad destruyendo objetos, golpeando física, moral y emocionalmente a las otras personas, levantando falsos testimonios y sobreprotegiendo a los demás. Existen otras personas no asertivas que son pasivas, no dan a conocer sus opiniones y necesidades, dejando que los manipulen. Escuchan a los demás, pero no piden que los escuchen a ellos y dejan que pasen por encima de ellos. Según Güell y Muñoz (2000) definen la agresividad y la pasividad como conductas no asertivas.

- Pasividad. - Se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad.
- Agresividad. - Las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos, esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento, además provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora. La mayoría de las veces la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere (p.168)

3. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones,

reproches y enfrentamientos. Es la vía adecuada para interactuar con los demás. La comunicación es un proceso esencial en todo ser humano y hace parte de toda estructura social, de allí su relevancia a nivel interpersonal.

En consecuencia, cuando se alteran las prácticas comunicativas, se transforman las relaciones sociales. Es así que autores como Da Dalt de Mangione y Difabio de Anglat (2002) definen la comunicación asertiva como “la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad” (p.19).

Por otro lado, Monjas (1996) define la comunicación social como “una conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos y la defensa de los derechos personales, sin negar los derechos de los otros” (p. 29).

Es así que la ventaja de practicar una comunicación asertiva es que esta es más fluida y más sana, lo que a la vez ayuda a evitar conflictos posteriores. Además, la comunicación asertiva no es solo una forma de defender tus derechos o decir que no, es una nueva manera de relacionar interactuar con las personas que te rodean.

3.1.Técnicas de comunicación asertiva

Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista. El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás. Según Castanyer (2015) menciona algunas técnicas asertivas:

El Disco Rayado. - Consiste en ser persistente repitiendo una y otra vez lo que queremos sin enfadarnos, irritarnos o levantar la voz.

El Acuerdo Asertivo. - Significa dar a cada persona un espacio de maniobra suficiente para poder llegar a una solución lo más conveniente posible para todas las partes. Significa que cada parte deberá ceder algo de su terreno, pasando de una postura extrema a otra intermedia. En realidad, significa búsqueda de una tercera alternativa. Es adecuado utilizar esta técnica cuando el conflicto se establece en torno a datos reales del problema siendo asertivas las dos personas que discuten.

El Banco de Niebla. - Consiste en dar la razón en parte y, manteniendo a la vez la integridad y el punto de vista propio.

Procesar el Cambio. - Consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si nos saliéramos del contenido de lo que estamos hablando y nos viéramos “desde fuera”.

Pregunta Asertiva. - Consiste en “pensar bien” de la persona que nos crítica y dar por hecho que su crítica es bienintencionada.

Aceptación Negativa. - Suscitar críticas sinceras por parte de los demás.

Aceptación Positiva. - Aceptar las críticas de los demás sin dejar que los halagos nos hagan sentir más importantes que los demás.

Información Gratuita. - Por la forma de hablar de nuestro interlocutor y sin que él lo diga claramente, podemos deducir lo que para él es más importante y lo que prima por encima de otras cosas. Nos facilita una información gratuita que favorece la comunicación interpersonal (p.88).

Todas estas técnicas serán utilizadas para fortalecer la conducta prosocial en la adolescencia, que para sustentar este trabajo se ha tomado como base una investigación ya realizada de autoría de Sonia Alexandra Salinas Castillo con el tema **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA DESARROLLAR CONDUCTAS PROSOCIALES EN LOS ADOLESCENTES** la misma que menciona que el programa tuvo efectos positivos en las variables que durante la aplicación del pre-test se verificó que las conductas prosociales estaban en un bajo nivel luego de haber ejecutado el programa se aplicó el pos-test dando como resultado que las conductas prosociales habían pasado a un nivel alto. Dichos resultados se consolidan al criterio de Sánchez (2008) presentando que es importante adquirir valores altruistas (conductas prosociales), que fomenten la ayuda a otros, la colaboración y el respeto a los demás, el cambio de actitudes, los principios de cooperativismo y la sana conciencia ya que no somos seres únicos y aislados sino entes gregarios en el mundo, que necesitamos de los demás para subsistir.

DIAGNÓSTICO DE CONDUCTA PROSOCIAL

Etimológicamente el diagnóstico proviene de gnosia: conocer y diá: a través; lo que significa conocer a través o conocer por medio de. Siguiendo esta misma línea de pensamiento Valera y de la Cruz (2013) definen el diagnóstico como “un estudio o colecta de datos que permiten llegar a una síntesis e interpretación en el terreno de las relaciones personales y sociales, el profesional que recoge la información relacionada e interpreta” (p.2).

Es por ello que la finalidad del diagnóstico es aportar los elementos suficientes para la explicación de la realidad social de cara a la acción y transformación de las situaciones problemáticas.

El diagnóstico tiene como funciones identificar, definir y localizar la situación problema para que se realice un análisis y una síntesis de la situación, realizando una descripción de los

distintos componentes de una realidad social, así mismo su función es determinar el nexo que existe entre las variables de la investigación planteada, según Valera y de la Cruz (2013. p.10).

Para desarrollar un diagnóstico se necesita un procedimiento general según Valera y de la Cruz (2013) se refieren a tres pasos:

Primer paso: es la recopilación de información de fuentes secundarias que existan sobre lo que se quiera diagnosticar.

Segundo paso: priorizar temas, en el proceso de definición de los temas es de gran utilidad la identificación del problema a resolver, teniendo en cuenta que estos se identifican con la formulación de preguntas claves que permitan establecer fuentes de información y actividades a realizar.

Tercer paso: elaboración del plan operativo del proceso, describiendo cada una de las actividades a realizar.

TALLER BASADO EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL DE LOS ADOLESCENTES

Según Reyes (2012) define el taller como “una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico” (p. 30). Así también Aylwin y Jgussi (2010) se refieren que el taller es una nueva forma pedagógica que pretende lograr la integración de teoría y práctica.

Siguiendo esta línea de pensamiento Perozo (2008) menciona que “un taller pedagógico es una reunión de trabajo donde se unen los participantes en pequeños grupos o equipos para hacer aprendizajes prácticos según los objetivos que se proponen y el tipo de asignatura que los organice” (p. 65).

Por lo tanto, no se concibe un taller donde no se realicen actividades prácticas, manuales o intelectuales. Podríamos decir que el taller tiene como objetivo la demostración práctica de las leyes, las ideas, las teorías, las características y los principios que se estudian, la solución de las tareas con contenido productivo. Por eso el taller pedagógico resulta una vía idónea para formar, desarrollar y perfeccionar hábitos, habilidades y capacidades que le permiten al individuo operar con el conocimiento y al transformar el objeto, cambiarse a sí mismo.

En lo que respecta a la estructura del taller Barakaldo (2015) refiere que un taller tiene una estructura básica y se desarrolla como un proceso en el tiempo. El diseño básico consta de:

- Introducción: apertura y establecimiento del marco.
- Acción: las actividades (presentación inicial, negociación de los objetivos, ejercicios grupales, aportaciones, conversaciones, productos del taller...)
- Cierre: Presentación de los productos, resumen, agenda para seguir, evaluación y consecuencias.

PROPUESTA BASADO EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL DE LOS ESTUDIANTES

Según Casas (2013) la propuesta alternativa tiene como propósito transformar una situación problemática identificada dentro de una investigación. Además, es importante recalcar que la propuesta alternativa es producto de un diagnóstico.

Posterior al diagnóstico que se realiza se procede a la elaboración y planificación de la propuesta, tomando en cuenta las necesidades de la problemática, es así que para la elaboración de la propuesta de la presente investigación se basó en el enfoque cognoscitivo, el mismo que sostiene la necesidad de incorporar procedimientos básicos en el entrenamiento asertivo como enseñar a los adolescentes la diferencia entre asertividad y agresividad; ayudar a identificar y

a aceptar los derechos propios y los derechos de los demás; reducir obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva y reducir ideas irracionales, ansiedades, culpas y a su vez desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica activa de la comunicación asertiva, la misma que es considerada como una habilidad social según Güell y Muñoz (2000).

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA BASADA EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Meixueiro y Pérez (2008) mencionan que la evaluación es el proceso de identificar, cuantificar, y valorar datos de una investigación en un determinado periodo de tiempo, siendo su objetivo, determinar si la ejecución de un proyecto es o no conveniente. La cuantificación y la valoración están inmersos en la evaluación, además se determina el establecimiento de cambios generados por un proyecto a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto en su planificación. Es decir, se intenta conocer qué tanto un proyecto ha logrado cumplir sus objetivos.

Estos mismos autores mencionan que la metodología de la evaluación propone un proceso con el fin de facilitar la preparación y evaluación, estos procesos son:

- a. Definir la situación actual
- b. Plantearse una alternativa de solución para resolver el problema
- c. Evaluar la alternativa.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Materiales

- ✚ Computadora
- ✚ Papel
- ✚ Proyector
- ✚ Impresora
- ✚ Parlantes
- ✚ Esferos
- ✚ Pizarra
- ✚ Marcadores
- ✚ Papelógrafos

Métodos

La investigación desarrollada en la unidad educativa “José Ángel Palacio” dio una amplia explicación a dos variables de estudio como lo es la conducta prosocial y comunicación asertiva para ello se utilizaron diferentes métodos que a continuación se explican:

Método Científico. - Se requirió del conocimiento científico de las variables en estudio como lo son la conducta prosocial y las técnicas de comunicación asertiva, debido a que es información fiable y objetivamente probado, además de conocer las técnicas asertivas que se emplean para fortalecer la conducta prosocial. De esta forma se diseñó la propuesta y dentro de la misma se planificó los talleres, por consiguiente, se construyó la revisión de literatura. A su vez mediante los referentes teóricos se seleccionó el reactivo que se aplicó a la muestra, en este caso, el Cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P) C. de Martorell-R. González y finalmente se logró realizar las interpretaciones del diagnóstico como de la validación de la propuesta de cambio, de los resultados, las conclusiones y la discusión.

Pre experimental. - Luego de haber seleccionado el reactivo, se aplicó el pre- test para detectar los factores problemáticos y a partir de ello se diseñó le propuesta de mejora

denominado “Técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial en los adolescente” y luego se aplicó el post-test para comparar la efectividad de la propuesta de mejora.

Descriptivo. - Se utilizó este método para describir las características de las variables en estudio: la conducta prosocial y las técnicas de comunicación asertiva pero se utilizó esencialmente para analizar el nivel de cada factor de la conducta prosocial, donde se dio una interpretación cualitativa a los datos, utilizando también la medición cuantitativa de hechos cuantificables.

Analítico-deductivo. - Permite analizar las características, los niveles y las dimensiones de la conducta prosocial en los estudiantes de Noveno Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “José Ángel Palacio” que a su vez permitió fortalecer la conducta prosocial y a validar si la propuesta aplicada fue efectiva o no. Este método también sirvió para abordar las conclusiones y en base a ellas determinar cuáles fueron las principales recomendaciones para trabajar en lo posterior

Técnicas e instrumentos

Técnica

Observación

La misma que permitió observar y analizar el desarrollo de las actividades de cada taller y el alcance que tuvo cada una de ellas, para lo cual se utilizó un registro diario de actividades.

Instrumento

Cuestionario Conducta Prosocial (CC-P).

Este instrumento fue aplicado a los adolescentes, entre 10 y 17 años, en su desarrollo se presentó límite temporal. Evaluó conductas de ayuda, como compartir, alentar, comprender y

colaborar. Está integrado por un total de 58 ítems con cuatro alternativas de respuesta (Nunca 1 punto, Algunas veces 2 puntos, Muchas veces 3 puntos, Siempre 4 puntos), con una resolución de cuatro factores: la empatía, el respeto, la sociabilidad y el liderazgo; elaborado por C. Martorell-R. González (1992), permitió conocer datos de información general como edad y sexo.

Población

De los estudiantes quienes conforman la unidad educativa “José Ángel Palacio” la muestra seleccionada fue de tipo no probabilística correspondiente a 20 estudiantes pertenecientes al Noveno año de Educación General Básica Paralelo “A

| Edad | Año | Nro. Total |
|-------------|-------------------|-------------------|
| 12-14 | 9no Año de Básica | 20 |

f. RESULTADOS

Resultados de la aplicación del Cuestionario de Conducta Prosocial a los estudiantes del noveno año de Educación General Básica paralelo “A” de la unidad educativa “José Ángel Palacio” (Segundo objetivo)

Tabla 1

Niveles en el factor empatía de la conducta prosocial en los adolescentes.

| Niveles | Empatía | |
|--------------|-----------|------------|
| | F | % |
| Alta | 1 | 5 |
| Media | 7 | 35 |
| Baja | 12 | 60 |
| Total | 20 | 100 |

Fuente: Cuestionario de Conducta Prosocial aplicado a los adolescentes del noveno año paralelo A de la Unidad Educativa José Ángel Palacio.
Elaborado por: Mayra Isabel Puglla Yangari.

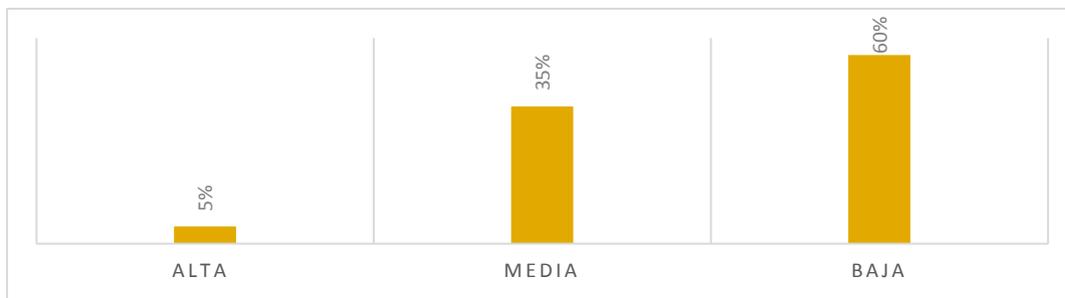


Figura 1.

Niveles en el factor empatía de la conducta prosocial en los adolescentes.

Análisis e interpretación

Según Mascaraque y Corral, (2009) definen a la empatía como “una actitud fundamental para lograr una escucha eficaz, así mismo requiere tener sensibilidad para captar sentimientos, sin emitir juicios, críticas evaluaciones sobre su situación o el problema por el que está atravesando el individuo” (p. 113).

Se observa que tan solo el 5% de los adolescentes presentan características como el ponerse en el lugar del otro para captar los sentimientos de los demás sin juzgarlos y entender la realidad que viven. Es importante recomendar a los adolescentes que las buenas actitudes favorecen la empatía ya que es una de las características importantes para llevar una vida más sociable.

En contraposición a lo descrito anteriormente el 60% de estudiantes presentan un bajo nivel de empatía y el 35% presenta un nivel medio lo que significa según Pérez y Gardey (1998) que los adolescentes presentan indiferencia frente a los acontecimientos, las personas o el medio que rodea, además se manifiesta a través de una reacción vana frente a los estímulos que le llegan de afuera, o incluso los que nacen de su interior se muestra con la ausencia de emociones, sentimientos.

Como se puede evidenciar la mayoría de los adolescentes evaluados no les importa ponerse en el lugar del otro, mostrando así poco interés por la realidad o dificultad que este atravesando sus compañeros, es por ello que resulta importante recomendar a los miembros del DECE que trabajen en talleres para desarrollar la empatía en los adolescentes y así muestren interés por los miembros que los rodean.

Tabla 2

Niveles en el factor respeto de la conducta prosocial en los adolescentes.

| Niveles | Respeto | |
|---------|---------|-----|
| | f | % |
| Alta | 2 | 10 |
| Media | 7 | 35 |
| Baja | 11 | 55 |
| Total | 20 | 100 |

Fuente: Cuestionario de Conducta Prosocial aplicado a los adolescentes del noveno año paralelo A de la Unidad Educativa José Ángel Palacio.
Elaborado por: Mayra Isabel Puglla Yangari.

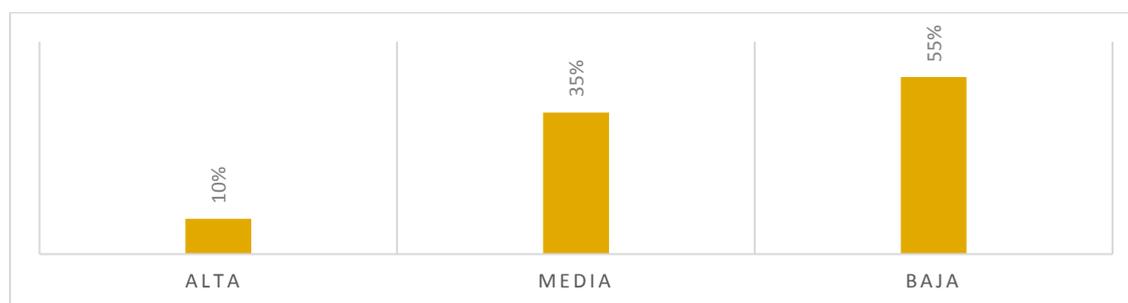


Figura 2.
 Niveles en el factor respeto de la conducta prosocial en los adolescentes.

Análisis e interpretación

El respeto es “aceptar y comprender tal y como son los demás, aunque su forma de pensar no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado” según Naranjo (2011).

En los resultados se evidencia que tan solo el 10% de los adolescentes presentan un alto nivel en respeto, los mismos que pueden comprender y aceptar a los demás siempre respetando la forma de ser y de pensar de cada individuo aunque para nuestra percepción tal individuo este equivocada pero se debe de recordar que existen varias percepciones y no se debe discriminar a nadie por ser diferente, a estos adolescentes se les debe seguir motivando a través de la formación para que sigan practicando el respeto.

Por otro lado, el 55% de los estudiantes presentan un nivel bajo en respeto y el 35% presentan un nivel medio, lo que implica que los adolescentes invaden el espacio personal de los demás, demostrando que no le interesan sus límites personales transgrediendo el derecho de los demás. Por ello es importante recomendar que los docentes de la institución trabajen en actividades para fomentar este valor.

Tabla 3

Niveles en el factor sociabilidad de la conducta prosocial en los adolescentes.

| Niveles | Sociabilidad | |
|---------|--------------|-----|
| | f | % |
| Alta | 3 | 15 |
| Media | 7 | 35 |
| Baja | 10 | 50 |
| Total | 20 | 100 |

Fuente: Cuestionario de Conducta Prosocial aplicado a los adolescentes del noveno año paralelo A de la Unidad Educativa José Ángel Palacio.
Elaborado por: Mayra Isabel Puglla Yangari.

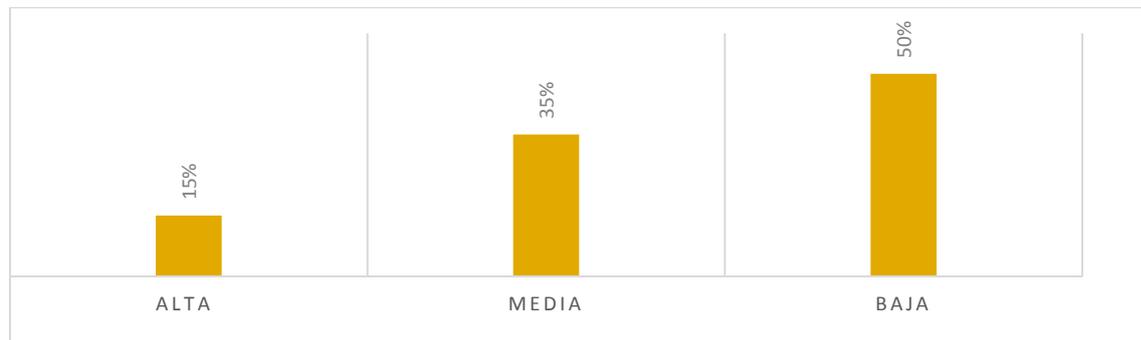


Figura 3

Niveles en el factor sociabilidad de la conducta prosocial en los adolescentes.

Análisis e interpretación

Según Pascual, (2009) hace referencia a la sociabilidad como la capacidad para llevar a cabo relaciones sociales positivas. Si algo caracteriza a la gente de innato valor social es su independencia real respecto a su entorno.

El 15% de los estudiantes evaluados se caracterizan por tener la capacidad de llevar relaciones sociales positivas para convivir en armonía con sus compañeros, los adolescentes deberían seguir relacionándose de manera positiva con sus compañeros.

Contrariamente a los individuos que poseen la capacidad para llevar a cabo relaciones sociales positivas, están los individuos que presentan un nivel medio que son el 35% y un nivel bajo correspondiente al 50%, estos individuos son poco sociables, no tienen la virtud o cualidad relacionarse con los demás. Siguiendo esta misma línea de pensamiento Fernández (2008) hace referencia a estos individuos como personas que presentan características de inseguridad personal, de falta de autoestima o de no sentirse lo suficientemente preparado/a para relacionarse con los demás, es por ello que se recomienda a los miembros del DECE trabajar en actividades que favorezcan el autoestima y así los adolescentes puedan llevar una vida más sociable.

Tabla 4

Niveles en el factor liderazgo de la conducta prosocial en los adolescentes.

| Niveles | Liderazgo | |
|---------|-----------|-----|
| | f | % |
| Alta | 2 | 10 |
| Media | 6 | 30 |
| Baja | 12 | 60 |
| Total | 20 | 100 |

Fuente: Cuestionario de Conducta Prosocial aplicado a los adolescentes del noveno año paralelo A de la Unidad Educativa José Ángel Palacio.

Elaborado por: Mayra Isabel Puglla Yangari

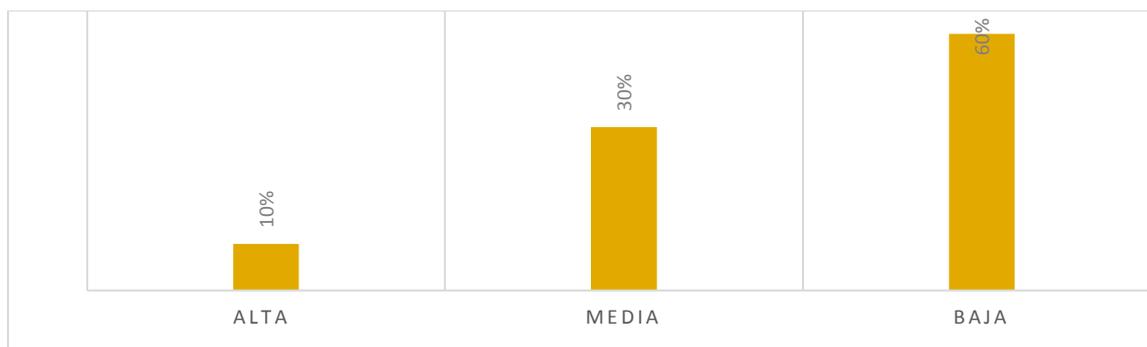


Figura 4
Niveles en el factor liderazgo de la conducta prosocial en los adolescentes.

Análisis e interpretación

El liderazgo se lo define como la capacidad para organizar y dirigir actividades en grupo. Es así que tan solo el 10% de los adolescentes presentan un nivel alto tan en liderazgo que Según Casado (2009) “Las personas con liderazgo poseen una gran expresividad emocional tanto verbal como no verbal, saben cómo transmitir su estado de ánimo y sentimientos a través de su rostro y su cuerpo” (p.77).

Lo que implica que los adolescentes evaluados están capacitados para poder llevar a cabo reuniones y actividades grupales sin ningún inconveniente, poseen facilidad de palabra, tienen una gran capacidad de escucha, se interesan por los demás y no imponen su criterio, son individuos asertivos, es por ello que se debe desarrollar dicha habilidad social.

Por otro lado, del total de los adolescentes evaluados el 60% se sitúan en un bajo nivel y el 30% en un nivel medio, presentando características como desconfianza en sí mismos, poca credibilidad en los demás, no presentan fluidez de palabra, intimidan a los demás y no respeta el espacio y los derechos de los demás, no es asertivo e impone sus opiniones por encima del de los demás. Es importante que los docentes organicen y capaciten a los jóvenes para que ejerzan el liderazgo y así sean entes activos y participativos de la realidad social.

Tabla 5

Niveles de cada factor de la conducta prosocial en los adolescentes

| Niveles | Factores de la conducta prosocial | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------------|-----|---------|-----|--------------|-----|-----------|-----|
| | Empatía | | Respeto | | Sociabilidad | | Liderazgo | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Alta | 1 | 5 | 2 | 10 | 3 | 15 | 2 | 10 |
| Media | 7 | 35 | 7 | 35 | 7 | 35 | 6 | 30 |
| Baja | 12 | 60 | 11 | 55 | 10 | 50 | 12 | 60 |
| Total | 20 | 100 | 20 | 100 | 20 | 100 | 20 | 100 |

Fuente: Cuestionario de Conducta Prosocial aplicado a los adolescentes del noveno año paralelo "A" de la Unidad Educativa "José Ángel Palacio"
Elaborado por: Mayra Isabel Puglla Yangari

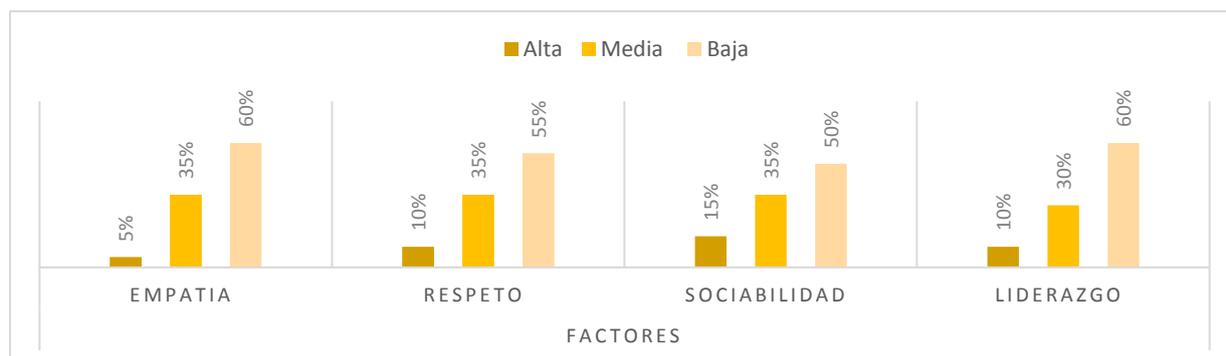


Figura 5

Niveles de cada factor de la conducta prosocial en los adolescentes.

Análisis e interpretación

En general, realizando un análisis global se evidencia que los adolescentes en estudio presentan un nivel bajo en empatía, respeto, sociabilidad y liderazgo, esta problemática se refiere a la indiferencia frente a los acontecimientos, las personas o el medio que rodea, así mismo se muestra con la ausencia de emociones, sentimientos, no demuestran respeto por la otra persona lo que implica invadir su espacio personal demostrando que no le interesan sus límites personales transgrediendo el derecho de los demás. También se evidencia que los adolescentes son poco sociables presentando así características como inseguridad personal, falta de autoestima o de no sentirse lo suficientemente preparado/a para relacionarse con los demás. Además, desconfianza en sí mismo, poca credibilidad en los demás, no presenta fluidez de palabra, intimida a los demás y no respeta el espacio y los derechos de los demás. No es asertivo e impone sus opiniones por encima del de los demás.

RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES (pre test – pos test) (quinto objetivo)

Tabla 6

Niveles de cada factor de la conducta prosocial en los adolescentes

| Niveles | Factores de la conducta prosocial | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|
| | Empatía | | Respeto | | Sociabilidad | | Liderazgo | |
| | f | % | F | % | f | % | f | % |
| Alta | 1 | 5% | 2 | 10% | 3 | 15% | 2 | 10% |
| Media | 7 | 35% | 7 | 35% | 7 | 35% | 6 | 30% |
| Baja | 12 | 60% | 11 | 55% | 10 | 50% | 12 | 60% |
| Total | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% |

| Niveles | Factores de la conducta prosocial | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|
| | Empatía | | Respeto | | Sociabilidad | | Liderazgo | |
| | f | % | F | % | f | % | f | % |
| Alta | 8 | 40% | 7 | 35% | 9 | 45% | 7 | 35% |
| Media | 7 | 35% | 7 | 35% | 6 | 30% | 6 | 30% |
| Baja | 5 | 25% | 6 | 30% | 5 | 25% | 7 | 35% |
| Total | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% | 20 | 100% |

Fuente: Cuestionario de Conducta Prosocial aplicado a los adolescentes del noveno año paralelo “A” de la Unidad Educativa “José Ángel Palacio”

Elaborado por: Mayra Isabel Puglla Yangari

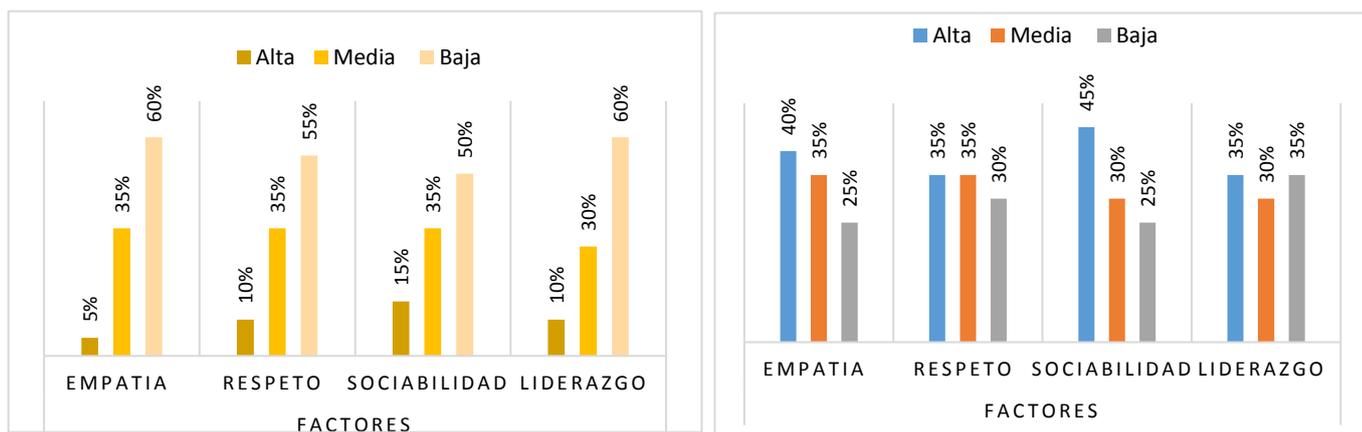


Figura 6

Niveles de cada factor de la conducta prosocial en los adolescentes del pre-test y post-test.

Análisis e interpretación

Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Según Castanyer (2015) menciona que es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás es por ello que propone las técnicas asertivas que se utilizaron para desarrollar la presente propuesta.

Se evidencia que los adolescentes en estudio en un inicio presentaron un nivel bajo en empatía, respeto, sociabilidad y liderazgo, por lo que antecede hay que destacar que mediante la aplicación de la propuesta denominada: Técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial, tenemos que en el factor empatía se evidencia una mejora de un 35% debido a que en el pre- test solo el 5% presentaron un alto nivel y en el post-test el 40% de los adolescentes presentan un alto nivel en este factor. Así mismo en el factor respeto se evidencio una mejora del 25% ya que el resultado del pre-test solo el 10% los adolescentes presentaron un alto nivel, mientras que en el pos-test se evidencia que el 35% presentan un alto nivel. Además, se evidencia un cambio de un 30% en el factor sociabilidad debido a que en el pre-test solo el 15% de los estudiantes presentan un alto nivel pero luego de la intervención y la aplicación del post-test se evidencia una mejora y el 45% presentan un alto nivel. Y finalmente en el factor liderazgo se evidencia una mejora de 25% debido a que en el pre- test tan solo el 10% presentaron alto nivel, mientras que en el post- test hubo un incremento, ya que el 35% de los adolescentes presentaron un alto nivel en este factor. Por lo mencionado, esto implica que se fortaleció la capacidad de sintonizar afectivamente con la otra persona, además de ello se potencio una actitud de escucha eficaz, sensibilidad para captar los sentimientos en el momento oportuno, sin emitir juicios, críticas, evaluaciones sobre una situación o el problema por el que está atravesando, lo que implica aceptar y comprender tal y como son los demás, su forma de pensar aunque no sea igual, también se fortaleció su innato valor social y su independencia real respecto a su entorno para que posean una gran expresividad emocional tanto verbal como no verbal, sabiendo cómo transmitir su estado de ánimo y sentimientos a través de su rostro y su cuerpo. Por lo tanto, si existió efectividad en la aplicación de la propuesta para desarrollar: empatía, respeto, sociabilidad, liderazgo, en los adolescentes de manera positiva.

g. DISCUSIÓN

Para cumplimiento de la presente investigación se requirió del conocimiento científico de las variables en estudio como lo son la conducta prosocial y las técnicas de comunicación asertiva, debido a que es información fiable porque es objetivamente probado. De tal manera la ciencia haciendo alusión al método científico, se plantea como objetivo ir más allá de una mera descripción de fenómenos empíricos, es así que busca establecer mediante leyes y teorías los principios generales con que pueden explicar y pronosticar los fenómenos.

En este sentido se realizó la investigación teórica- científica sobre las dos variables en las cuales se sustenta, lo que respecta a la conducta prosocial y comunicación asertiva, es así que Roche (1995) manifiesta que:

Son prosociales aquellos que sin buscar una recompensa externa favorecen a otras personas o grupos sociales y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales o sociales, preservando la identidad, creatividad y la iniciativa de los individuos o grupos implicados.

Por otro lado, James (1986) sostiene que la conducta prosocial son:

Actos realizados en beneficio de otras personas; maneras de responder a éstas con simpatía, condolencia, cooperación, ayuda, rescate, confortamiento y entrega o generosidad (pág. 617).

Este comportamiento en beneficio de otras personas ha sido estudiado por la Psicología y particularmente por la Psicología Social, acuñado bajo el nombre de conductas prosociales; entendiéndose bajo esta categoría aquellas acciones que realizan las personas en beneficio de otras, sin esperar recompensa e incluso, en ocasiones, suponiendo un riesgo para quienes la ejercen.

En cuanto a la segunda variable Güell y Muñoz (2000) definen a la comunicación asertiva como una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad

como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. Por lo tanto, la asertividad es la conducta que posibilita la disminución de la ansiedad, es por ello que otros la consideran como la defensa de los derechos propios y algunos como la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos.

Por lo antes mencionado cabe destacar la importancia de fortalecer las conductas prosociales en los adolescentes ya que esto le conlleva a entender la realidad del compañero, a desarrollar la capacidad de escucha, la capacidad para resolver conflictos, y ponerse en lugar del otro. Desde la perspectiva de la psicología conductista cuando el individuo modifica sus actos también modifica sus actitudes y sentimientos, contribuyendo así a que la persona se sienta más satisfecha consigo mismo y con los demás.

Del diagnóstico del pre-test dejó en evidencia de manera significativa la existencia de dificultades en todos los factores de la conducta prosocial: empatía, liderazgo, respeto y sociabilidad, dentro del factor empatía Pérez y Gardey (1998) se refiere a la falta de empatía como la indiferencia frente a los acontecimientos, las personas o el medio que rodea, el cual, lo manifiesta a través de una reacción vana frente a los estímulos que le llegan de afuera, o incluso los que nacen de su interior y se muestra con la ausencia de emociones, sentimientos. En el factor liderazgo según Chiavenatos (1998) manifiesta que los individuos que no presentan competencias de un líder poseen características como desconfianza en sí mismo, poca credibilidad en los demás, no presenta fluidez de palabra, intimida a los demás y no respeta el espacio y los derechos de los demás. No es asertivo e impone sus opiniones por encima de la de los demás.

Según Álvarez (2010) en el factor respeto manifiesta que la ausencia o el bajo nivel de este valor implica invadir el espacio personal de los demás, demuestran que no le interesan los límites personales, transgrediendo los derechos de los demás. En cuanto al factor sociabilidad

Fernández (2008) se refiere que las personas poco sociables presentan características como inseguridad personal, de falta de autoestima o de no sentirse lo suficientemente preparado/a para relacionarse con los demás.

Al conocer el nivel en el que se encuentra cada factor de la conducta prosocial en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica paralelo “A” de la unidad educativa “José Ángel Palacio” se elaboró la propuesta denominada técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial y así dar respuesta al planteamiento del problema la misma que fue aplicada y validada. La propuesta mencionada se centró en desarrollar las conductas prosociales como empatía, respeto, sociabilidad y liderazgo. La misma que recogió elementos desde la teoría cognitivo-conductual y de la teoría del aprendizaje social, su diseño es ampliamente presentado en el apartado de la propuesta.

La aplicación de la propuesta tuvo efectos positivos ya que luego de haber ejecutado se aplicó el pos-test Cuestionario Conducta Prosocial (CC-P). Dando como resultado que las conductas prosociales habían pasado de un nivel bajo a un nivel alto. De los resultados se obtuvo que el 40% de los estudiantes presentaron un alto nivel en empatía por lo tanto se puede mencionar que es uno de los factores inpreciables en la conducta prosocial es así que Adler, Watson (1982) consideran la empatía como una cualidad autónoma del hombre, se trata pues de una capacidad innata a la raza humana. Así mismo Mascaraque y Corral, (2009) manifiestan que la empatía es una actitud fundamental para lograr una escucha eficaz se requiere tener sensibilidad para captar sentimientos en ese momento, sin emitir juicios, críticas evaluaciones sobre su situación o el problema por el que está atravesando otras personas.

En cuanto al factor respeto como resultado del post-test se obtiene que el 40% presentan un alto nivel, es así que referente a esto Naranjo (2011) afirma que el respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra,

aunque según nosotros está equivocado y a pesar de ello hay que aprender a respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás.

Según Pascual (2009) refiere que la sociabilidad es la capacidad para llevar a cabo relaciones sociales positivas, esto hace alusión al diagnóstico del post-test el que arroja que el 35% de los adolescentes presentan un alto nivel. Con ello se demuestra que el adolescente producto de su maduración psicológica, física y social pasa por el estadio de búsqueda y adaptación de su sociabilidad constituyéndose la base para modelarse y sentirse una persona socialmente atractiva, y aceptado por su grupo de pares.

Por último, en cuanto al factor liderazgo, mediante la aplicación del post-test se obtuvo que el 35% de los adolescentes presentan un alto nivel lo que implica que se desarrolló la capacidad para organizar y dirigir actividades en grupo. Entendiéndose que en la adolescencia es la edad más idónea para desarrollar aprendizajes frente a un liderazgo verdadero, democrático y equilibrado frente a las necesidades de su entorno.

De los resultados mencionados se respalda en el criterio de Sánchez (2008) citado por Salinas (2015) el mismo que manifiesta que es importante adquirir valores altruistas (conductas prosociales), que fomenten la ayuda a otros, la colaboración y el respeto a los demás, el cambio de actitudes, los principios de cooperativismo y la sana conciencia ya que no somos seres únicos y aislados sino entes gregarios en el mundo, que necesitamos de los demás para aprender y convivir.

Cabe destacar que además de los resultados presentados en la aplicación del pre-test y post-test se evidenció mediante la observación ya en el trabajo experimental la participación activa de los estudiantes, su interés por adquirir y potenciar habilidades en la conducta prosocial, la colaboración y la organización en el momento de ejecutar actividades prácticas, en todas las actividades se contó con la presencia de todos los estudiantes.

La presente investigación se contrasta y se apoyó con el estudio realizado por la autora Sonia Alexandra Salinas Castillo con el tema Técnicas de Comunicación Asertiva para desarrollar Conductas Prosociales en los Adolescentes de Décimo Año de Educación Básica Paralelo “B” Sección Vespertina Del Colegio Pio Jaramillo Alvarado, Año Lectivo 2013-2014. La investigadora puntualizo que los adolescentes “tienen dificultades principalmente al relacionarse con su familia, compañeros, maestros, por lo tanto, el desarrollo de conductas prosociales como la empatía, respeto, liderazgo y sociabilidad, se encuentran enmarcadas en un nivel bajo”

Cabe destacar además que se deja abierta la posibilidad para que la presente tesis sirva para futuras investigaciones en base a las dos variables estudiadas. Sobre todo, para que el lector tenga una base científica y experimental de las técnicas utilizadas en la propuesta.

Las fortalezas que se muestra en esta investigación van desde la demostración de actividades que se planificaron en base a las técnicas de comunicación asertiva y fueron de mucha utilidad para fortalecer los factores de la conducta prosocial como la empatía, respeto, sociabilidad, liderazgo como se lo demuestra en los resultados ya que los adolescentes demostraron interés y colaboración en el desarrollo de las diversas actividades planteadas.

h. CONCLUSIONES

- Las fuentes bibliográficas fueron indispensables para el fortalecimiento teórico sobre la conducta prosocial y la comunicación asertiva, en la adolescencia ya que a través de este se logró trabajar en la elaboración y planificación de la propuesta de intervención a través de talleres.
- Mediante la aplicación del cuestionario de conducta prosocial se determinó un elevado porcentaje de los adolescentes con un bajo nivel en los factores de la conducta prosocial.
- Se diseñaron y ejecutaron 5 talleres basados en técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial en los adolescentes, mismos que estuvieron organizados secuencialmente y sustentadas en los referentes teóricos.
- La propuesta aplicada es válida y fiable debido a que en el pos-test evidenció un alto nivel de desarrollo de conductas prosociales, la cual ayudó a los adolescentes a llevar una vida más sociable y empática.

i. RECOMENDACIONES

A los directivos, de la institución para que analicen los referentes teóricos y en base a ello se realicen diversos talleres, programas, proyectos o actividades mediante técnicas de comunicación asertiva a favor de la conducta prosocial.

Resulta necesario que el DECE realice constantes sondeos sobre los niveles de los factores de la conducta prosocial en los estudiantes de la institución, para de esta manera conocer la realidad que pueden presentar los estudiantes.

A los miembros del DECE que consideren la presente propuesta para que se siga aplicando ya que fue diseñada y elaborada en base a los referentes teóricos de las técnicas de comunicación asertiva y conducta prosocial en la adolescencia.

Al rector de la institución que se considere los resultados positivos del presente trabajo de investigación y que se inserte la propuesta basada en técnicas de comunicación asertiva en las planificaciones que manejan los docentes del establecimiento y así los estudiantes puedan desarrollar conductas prosociales.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN EL ARTE Y LA
COMUNICACIÓN

PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA
FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL.

DIRIGIDO A:

ESTUDIANTES DE NOVENO AÑO PARALELO
“A”

INSTITUCIÓN PARTICIPANTE:

UNIDAD EDUCATIVA “JOSÉ ÁNGEL PALACIO”

ELABORADO POR:

MAYRA ISABEL PUGLLA YANGARI

PERIÓDO:

2017-2018

LOJA – ECUADOR

SERIE 17 DERECHOS RESERVADOS

TÍTULO

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES.

PRESENTACIÓN

La conducta prosocial juega un papel fundamental en las relaciones sociales que favorecen su adaptación al mismo, por lo contrario, la carencia de esta conducta puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida de los adolescentes.

La conducta de ayuda al otro se considera un aspecto importante en la vida social del ser humano, tanto así que puede distinguirse como una forma de equilibrio de la sociedad, en la medida en que permite a cada uno de los miembros del grupo percibir que hace parte de una gran red de apoyo de la cual puede disponer en cualquier momento y sentirse protegido. Según Roche (1995):

Son prosociales aquellos comportamientos que sin buscar una recompensa externa favorecen a otras personas o grupos sociales según el criterio de éstos, y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales o sociales, preservando la identidad, creatividad y la iniciativa de los individuos o grupos implicados

Es por ello que para fortalecer la conducta prosocial de los adolescentes se plantea técnicas de comunicación asertiva tales como el disco rayado, banco de niebla, aceptación negativa y positiva, interrogación, compromiso e información gratuita, todo ello con el objetivo de fortalecer las relaciones interpersonales. Para la aplicación de la propuesta se diseñaron 5 talleres con un total de 28 actividades y se aplicaron en 6 semanas desde Diciembre 2017 hasta Enero 2018 en la Unidad Educativa “José Ángel Palacio” a los estudiantes del Noveno año de EGB, del paralelo “A” sección vespertina.

Se hace la presentación de la propuesta de intervención con la finalidad de que sirva a la comunidad educativa, a los docentes y público en general para que utilice este medio bibliográfico, diseñado con la finalidad de aportar significativamente para lograr espacios idóneos en la formación del estudiante.

JUSTIFICACIÓN

Ante las diversas dificultades que presentan los adolescentes de la Unidad Educativa “José Ángel Palacio” del noveno año, paralelo “A” a la hora de relacionarse entre compañeros es imprescindible plantearse formas de solución para fortalecer la conducta prosocial para que los estudiantes se desarrollen en un ambiente escolar sano.

Además, es importante resaltar que en la actualidad la conducta prosocial entre adolescentes escolares se ven afectados debido a varios factores entre ellos se encuentran el comportamiento agresivo y la falta de tolerancia, el irrespeto, generando cada vez más conflictos entre compañeros.

Esta propuesta tiene como objetivo aportar a los adolescentes herramientas de asertividad. Ésta se refiere a la capacidad de expresar eficazmente los propios deseos y necesidades. Cuando un adolescente carece de este tipo de destrezas, puede expresarse de manera que irrespeta y agrede a sus pares, o puede ser incapaz de manifestar lo suyo, situándose en un lugar pasivo. Esto propicia que sea victimizado. Dentro de tales habilidades pueden incluirse “conocer los propios sentimientos”, “expresar los propios sentimientos” y “compartir”.

En este sentido, es importante poner en práctica las técnicas de comunicación asertiva para fortalecer conductas prosociales que les permitan a los adolescentes desarrollar empatía, tolerancia, respeto, sociabilidad, solidaridad, y liderazgo con el propósito de no transgredir los derechos de los demás.

OBJETIVOS

General:

Fortalecer la conducta prosocial mediante técnicas de comunicación asertiva en los adolescentes del noveno año de EGB paralelo “A” de la unidad educativa “José Ángel Palacio”.
Loja, 2017- 2018.

Específicos:

Reducir el comportamiento violento promoviendo los principios básicos y los derechos asertivos en los estudiantes.

Crear ambientes que propicien la solidaridad y la tolerancia mediante la aplicación de dinámicas de cooperación.

Promover el respeto y desarrollar la empatía a fin mejorar las relaciones entre iguales.

METODOLOGÍA

Para la elaboración de la propuesta se basó en el método científico debido a que se diseñó tomando en cuenta los referentes teóricos. Así también se basó en el método experimental, con el objetivo de fortalecer la conducta prosocial mediante las técnicas de comunicación asertiva. Además de ello se tomó en cuenta la problemática existente en los adolescentes previo al inicio de la aplicación de la propuesta.

La propuesta está diseñada en base a los referentes científicos y en base a los estándares académicos, técnicos e institucionales de la Universidad Nacional de Loja por lo que es aplicable a la Unidad Educativa, además se ha tomado en cuenta la edad de la población estudiantil la misma que estuvo conformado por adolescentes y es por ello que se diseñó la propuesta basada en actividades prácticas.

Así mismo la propuesta fue diseñada de forma ordenada, secuencial y sirve para fomentar las conductas de ayuda, respeto, sociabilidad, liderazgo y empatía. A continuación, se presenta los 5 talleres los mismos que consta de un total de 28, estas actividades constan de: nombre de la actividad, objetivo, metodología, técnica, tiempo, materiales, procedimiento y anexo. De manera que facilite al lector encontrar la diversas actividades referentes a las dos variables: conducta prosocial y técnicas de comunicación asertiva para una investigación productiva en lo posterior.

Taller # 1

La Asertividad

Actividad # 1

Presentación y Aplicación del Instrumento.

✦ Objetivos

Establecer rapport con los estudiantes que se va a trabajar y diagnosticar el nivel de dificultad que presentan los estudiantes.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Evaluación

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Esferos.

Instrumento.

✦ Procedimiento

1. Saludo.
2. Comunicar a los estudiantes sobre las actividades que se llevaran a cabo y los objetivos que se persigue.
3. Entrega e indicaciones generales para el desarrollo del instrumento.
4. Agradecimiento.

✦ Anexo

Cuestionario Conducta Prosocial.

Actividad # 2

Dinámica “Tortuga, Dragón y Persona”.

✦ **Objetivos**

Reflexionar y descubrir la importancia de comunicarse de forma asertiva, para defenderse sin ser agresivos.

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Cambio

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Lana

Parlantes

Computador

Fichas

Proyector

Esferos

✦ **Procedimiento**

1. Dinámica de presentación “La Telaraña”.

El facilitador solicitará a los participantes que, estando de pie, formen una ronda. Al azar le pedirá a una persona que tome el ovillo de lana, para que se presente y al concluir, sin soltar la punta del ovillo, se lo debe arrojar (por el aire) a otro integrante. Cuando se presenten deberán dar a conocer su nombre y, el valor humano que más práctica. Quien recibe el ovillo deberá presentarse y repetir la misma acción: sostener una parte de la lana (nunca deben soltarla) y arrojar el ovillo a otro integrante. La dinámica continuara hasta que todos los participantes se hayan presentado, incluyendo la facilitadora, se hayan dado a conocer, quedará una

representación de una telaraña o una red donde todos están interconectados, si alguna persona desea moverse a otro sitio no lo podría hacer sin que el resto no tenga que cambiar su postura. Se usará esta imagen para hacer una analogía de como las conductas afectan a los compañeros. Para desarmar la telaraña quien se haya quedado con el ovillo (el último participante en presentarse) comenzará la ronda, quien devuelve el ovillo deberá acercarse hasta el compañero/a (no va a poder tirárselo porque quedaría enredado en la telaraña). Se debe continuar con esta dinámica hasta que el ovillo retorne a quien inicio la telaraña.

2. Video ilustrativo sobre “Comunicación Asertiva”

3. Se divide al grupo en sub grupos de 4 personas y les repartimos la ficha Tortuga (Pasivo), Dragón (Agresivo) Y Persona (Asertivo), les pedimos que completen la ficha, donde se trata clasificar las diferentes expresiones en uno de los estilos y para que sean expuestos el porqué de su clasificación.

★ **Anexo**

| Ficha Tortuga (Pasivo), Dragón (Agresivo) Y Persona (Asertivo) | | | |
|---|-----------------|---------------------------|--------------------------|
| Señale con una X el estilo de conducta que usted cree que concuerda con la Situación Planteada. | | | |
| Situación | Conducta | Tortuga (Pasivo) | Dragón (Agresivo) |
| | | Persona (Asertivo) | |
| No le importa las opiniones de los demás | | | |
| No sabe decir que no | | | |
| Escucha a los demás con respeto | | | |
| Dice sus opiniones respetando a los demás | | | |
| Se deja influenciar | | | |
| No le importa hacer daño a los demás | | | |
| Puede insultar, amenazar y humillar. | | | |
| No tiene miedo de decir lo que piensa | | | |
| Le asusta lo que demás pueda pensar | | | |
| Sabe decir que no a algo sin sentirse culpable | | | |
| Tiene en cuenta las opiniones y sentimientos de los demás | | | |
| Actúa con seguridad y firmeza | | | |
| Raramente hace lo que quiere | | | |
| Irrespeto a los demás cuando no le parece bien su opinión | | | |
| Trata de manipular a los demás | | | |
| Suelen ser inseguros | | | |
| Nunca deciden en grupo | | | |
| Imponen decisiones y opiniones | | | |
| Escucha y acepta otras opiniones | | | |
| Consigue que los demás le tengan miedo | | | |
| Consigue que los demás le respeten y escuchen | | | |
| Los demás no le tienen en cuenta | | | |

Actividad # 3

Devolver la pregunta.

✦ **Objetivos**

Conocer la necesidad del compañero para comprender y desarrollar la empatía,

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Pregunta Asertiva

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Cartulinas

Esferos

Procedimiento

1. Dinámica “La Fila Muda”

Pedir a los estudiantes que se coloquen en fila sin utilizar la palabra hablada, el facilitador mencionara varias condiciones (según el día y el mes de su cumpleaños para que se realice dicha fila)

2. Repartir a los estudiantes cartulinas de colores donde se les pedirá que escriban una conducta que les molesta de cualquier compañero (debe constar el nombre del receptor) luego de ello se procederá a recoger las cartulinas, la facilitadora deberá leer la conducta que se escribió y decir para quien va dirigido, y este estudiante (receptor) debe de realizar una pregunta a los compañeros en general para solucionar dicha conducta; por ejemplo. *¿Qué crees que podría hacer para?.....* y los compañeros en orden deben ir dando alternativas para el cambio. Se debe de continuar hasta finalizar.

3. Preguntar a los estudiantes como se sintieron al momento de conocer la conducta que no les agrada a los compañeros y si están dispuestos a cambiar dicha conducta y a tomar las sugerencias de los compañeros para el cambio.

Actividad # 4

Respuestas Asertivas vs Agresivas

✦ Objetivos

Reflexionar sobre el trabajo en equipo y sobre la importancia de brindar una respuesta asertiva.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Acuerdo Asertivo

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Bandera

Marcadores

Hojas

Pizarra

Esferos

✦ Procedimiento

1. Dinámica “Policía vs Ladrones” Se armará al grupo en dos equipos, un equipo hará de ladrones y el otro de policías donde el objetivo de la dinámica consiste en que los ladrones tendrán que robar una bandera y llevarla a su territorio y los policías harán estrategias para protegerla. Se dará las indicaciones donde no se debe agredir ni utilizar la violencia.
2. Entregar a cada estudiante diversas situaciones en una hoja donde deberán colocar su respuesta asertiva vs respuesta agresiva ante las situaciones.
3. Preguntas reflexivas como ¿En qué momento se suele utilizar las repuestas agresivas? ¿Será adecuado? ¿Tus reacciones normales son más agresivas, pasivas o asertivas?

✦ Anexo

HOJA DE ACTIVIDAD

Completa respuestas asertivas y agresivas en las siguientes situaciones:

- Vives cerca de una Universidad local. Un grupo de estudiantes va por tu casa de camino a la escuela todos los días. Han empezado a atajar por la esquina de tu jardín, y se ha formado un camino en el que empieza a morir toda la hierba. Ves a los estudiantes en su camino a casa un día y vas a confrontarte con ellos.

Respuesta Asertiva

Respuesta Agresiva

- Has estado esperando en la cola de la tienda durante un buen rato. Una persona llega y sin respetar la cola se pone delante de ti. Y le dices:

Respuesta Asertiva

Respuesta Agresiva

- Le has dejado un programa de ordenador a un amigo. Pasa el tiempo y no te lo devuelve. Ante tu insistencia te entrega una copia del programa en lugar del programa original que le dejaste. Afirma que el tuyo lo ha perdido. Tú le dices:

Respuesta Asertiva

Respuesta Agresiva

TALLER # 2

LA EMPATIA

Actividad # 1

Hacer y recibir cumplidos.

✦ Objetivos

Favorecer la empatía entre compañeros conociendo sus gustos y aptitudes.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Aceptación Positiva

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Cartulina

Esferos.

Marcadores

✦ Procedimiento

1. Colocar a los estudiantes en círculo y decir el nombre del compañero que se tiene a lado, sustituyendo los apellidos por cumplidos. *Ejemplo: Juan Correa por Juan Cooperativo.*
2. Cada estudiante escribe su nombre en un pedazo de cartulina, el facilitador las recoge y procede a repartir al azar, al reverso del nombre los estudiantes procederán a escribir un cumplido dirigiéndose al compañero que le toco.
3. Los estudiantes de manera verbal y en voz alta completaran las frases “*Me gusta*”... y “*Soy Bueno en*” ...

Actividad # 2

Ponerse en el lugar del otro.

✦ Objetivos

Favorecer la empatía y ayudar a comprender diferentes perspectivas de un problema o conflicto.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Disco Rayado

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas.

✦ Procedimiento

1. Dinámica “el papel arrugado”

Se entregará a los adolescentes un papel en blanco que se les pedirá que lo arruguen y que luego traten de dejarla como se les entrego y se realizara una reflexión de cómo se sienten los demás personas cuando se les trata mal.

2. De forma individual rellenan las hojas “Lo importante de ponerse en el lugar del otro” (completan las caras y las frases, siendo lo más descriptivos posible).

3. Por parejas, eligen distintas situaciones hipotéticas presentadas en las hojas, cada uno de los estudiantes dirá cómo cree se debe haber sentido la otra persona.

✦ Anexo

LO IMPORTANTE DE PONERSE EN EL LUGAR DEL OTRO

Situación 1: tú insultas a otro



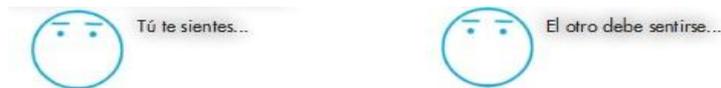
Situación 2: tú eres insultado por otro



Situación 3: llamas a tu compañero por un apodo que le disgusta mucho



Situación 4: tu compañero te llama por algún apodo que te disgusta mucho



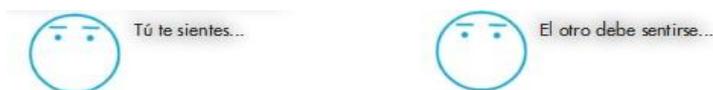
Situación 5: estás molestando con empujones a tu compañero



Situación 6: tu compañero te está molestando con empujones



Situación 7: amenazas a un compañero con “ajustar cuentas” a la salida de clase



Situación 8: un compañero te amenaza con “ajustar cuentas” a la salida de clase



Y ahora piensa en situaciones reales que te hayan sucedido:

Situación en la que tú haces algo a alguien:



Actividad # 3

El Correo de las críticas.

✦ **Objetivos**

Conocer los pensamientos de los demás para desarrollar la empatía.

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Aceptación Positiva

Aceptación Negativa

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Hojas

Pizarra

Esferos

Marcadores.

Pinturas

✦ **Procedimiento**

1. Los estudiantes uno por uno de forma amable expresaran críticas sobre cualidades generales del salón de clase siguiendo la formula descrita (mensaje positivo + sentimiento negativo + solicitud de cambio)
2. Entregar a cada estudiante un papel y se les pedirá que escriban (mensaje positivo + sentimiento negativo + solicitud de cambio) de un compañero en particular no se compartirán en el salón solo destinatario lo leerá.
3. Se pondrá a conocimiento una situación donde un estudiante recibe una crítica y mediante lluvia de ideas se procederá a resolver la situación.

✦ Anexo

Mensaje Positivo

Sentimiento Negativo

Solicitud de Cambio

Estudiante Criticado



Actividad # 4

Acróstico.

✦ Objetivos

Reconocer cualidades positivas del compañero para promover la conducta solidaria.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Aceptación Positiva

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas

Marcadores

Esferos

Cartulinas

Pinturas

✦ Procedimiento

1. Se pedirá a los estudiantes que escriban en un papel su nombre y luego el facilitador los mezclará y repartirá de forma aleatoria dicho papel.
2. Se entregará a los estudiantes una cartulina blanca (A4) donde tendrán que elaborar una tarjeta al compañero que les toco para que con su nombre le escriban un acróstico con cualidades positivas, esta tarjeta será adornada y entregada al compañero.

El estudiante que recibe la tarjeta tendrá que agradecerle y también decirle de manera verbal cualidades positivas.

Actividad # 5

La Carta Anónima.

✦ **Objetivos**

Reconocer sentimientos y emociones ajenos. Comprender los motivos y conductas de los demás.

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Aceptación Positiva

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Hojas

Pizarra

Cartulinas

Marcadores.

✦ **Procedimiento**

1. Se entrega una hoja a cada estudiante donde se pide que se escribe una carta, todo aquello que no ha podido decir sobre un compañero.
2. Después de haberlo expresado y anónimamente, el facilitador los recoge y procede a leerlos uno por uno, intentando en todo momento preservar la intimidad de su autor.
3. Finalmente, se apuntan las reflexiones más destacadas y se comienza un debate para ver los puntos de vista de los demás componentes del grupo sobre los problemas y diferencias que han surgido en la realización de los trabajos.

Actividad # 6

Foto proyección

✦ Objetivos

Potenciar la capacidad para la solución de problemas ante conductas violentas.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Banco de niebla

Acuerdo Asertivo

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas (imagen)

✦ Procedimiento

1. Dinámica “Las películas”

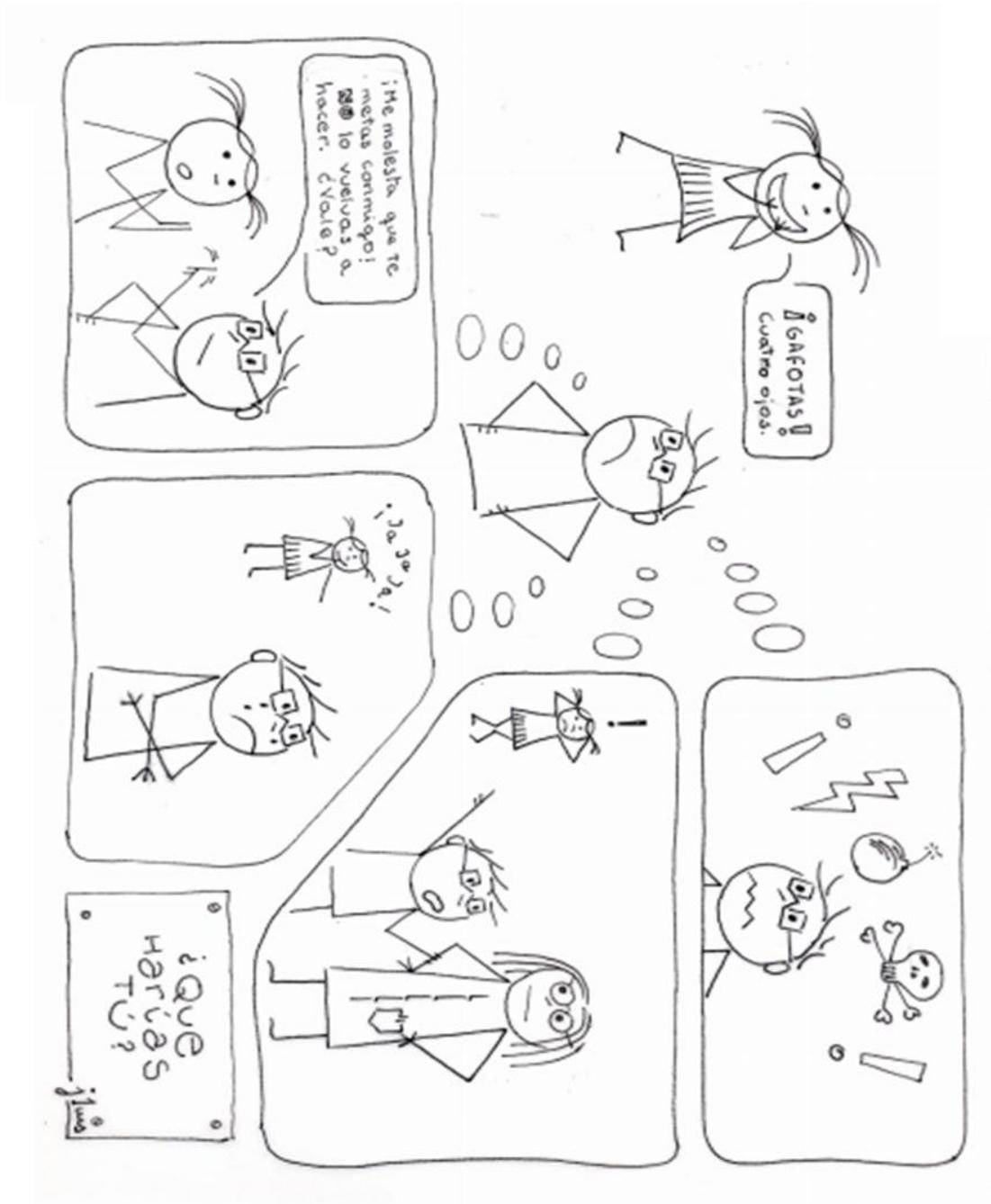
Se divide al grupo en 3 subgrupos y se pide que en un papel escriban diversas situaciones para que sea dramatizado por el grupo nro. 1 y el grupo nro. 2 procederá a adivinar. Y así se debe continuar hasta que todos los grupos participen.

2. Formar 5 grupos y entregar a los estudiantes un gráfico de un problema y se les pide que por escrito *Identifiquen el problema *Cuales son las opciones que el niño de la gráfica plantea para solucionar el problema * Tipo de comportamiento *Posibles consecuencias *Elegir la solución que mejor que resuelva mejor el problema.

3. Socialización de las repuestas

✦ Anexo

Gráfico Problema



Taller # 3

EL RESPETO

Actividad # 1

Cortometrajes de las Películas: “El Padrino” y la “Cadena Perpetua”.

✦ Objetivos

Conocer que se tiene el derecho a decir no y aprender a negociar para obtener beneficios mutuos.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Disco Rayado

Acuerdo Asertivo

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Cartel

Parlantes

Proyector

Cartulinas

Computador

Sobres.

✦ Procedimiento

1. Disertación de los principios y derechos asertivos mediante diapositivas.
2. Se procederá a la proyección de los cortometrajes y al dialogo dirigido. Donde se le preguntara “Que tipo comunicación se observó? ¿Qué haría usted si se presentase esa problemática? ¿Cuáles son los derechos y los principios asertivos que se utiliza en los cortometrajes?
3. Dinámica “La Palabra Clave” se formarán subgrupos de 6 personas y se entrega un sobre que contenga una palabra como (respeto, tolerancia, solidaridad, empatía, sociabilidad, liderazgo) los adolescentes deben dar su criterio acerca de estas concatenándolos con los derechos y principios asertivos.

Actividad # 2

Peticiones.

✦ Objetivos

Fomentar la tolerancia para saber rechazar peticiones de forma adecuada.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Disco Rayado

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Cartulinas.

✦ Procedimiento

1. Se selecciona a cuatro estudiantes para que realicen varias peticiones a ciertos compañeros o al facilitador y este debe reflexionar de ceder a la petición o decir que no asertivamente.
2. Se le entrega a cada estudiante un pedazo de cartulina con una situación distinta a cada uno donde debe realizar una petición frente a la situación planteada.

✦ Anexo.

| | |
|--|---|
| <p>Situación</p> <p>Quieres pedirle a tu compañero/a de pupitre que te ayude con unos ejercicios de matemáticas</p> | <p>Situación</p> <p>Quieres pedirle a tu amigo/a que te preste el juego de ordenador que te regalaron para tu cumpleaños</p> |
| <p>Situación</p> <p>Quieres pedirle a un compañero/a de clase que te preste sus apuntes de <i>inglés</i> del día que faltaste a clase</p> | <p>Situación</p> <p>Estás en clase de Educación Física y quieres pedirle a tu compañero/a de clase que te pase la pelota</p> |
| <p>Situación</p> <p>Has terminado con los ejercicios de clase y quieres pedirle a tu profesor/a que te los corrija</p> | <p>Situación</p> <p>Estás de viaje con tus padres y te has perdido, necesitas pedirle ayuda a un adulto</p> |
| <p>Situación</p> <p>Te gustaría que tu hermano/a te dejara jugar con su pelota de baloncesto</p> | <p>Situación</p> <p>Se te ha perdido tu lápiz y necesitas pedirle a algún compañero/a que te preste el suyo</p> |
| <p>Situación</p> <p>Se te ha roto la mochila y se te ha caído al suelo todo el material, necesitas que algún compañero/a te ayude a recogerlo</p> | <p>Situación</p> <p>Quieres pedirle a tu madre que te compre alguna chuchería</p> |
| <p>Situación</p> <p>Quieres pedirle a tu amigo que te acompañe después de clase a comprarle un regalo a tu abuela</p> | <p>Situación</p> <p>Quieres salir a jugar a la calle y tienes que pedirle permiso a tu padre</p> |

Actividad # 3

Afrontamiento a las criticas

✦ Objetivos

Reducir el comportamiento violento cuando reciben una crítica.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Banco de niebla

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas

Esferos

✦ Procedimiento

1. Formar un circulo y pedir que los estudiantes emitan una crítica a un determinado compañero, el compañero que recibe la crítica le debe responder, donde el facilitador realizará el papel de mediador.
2. Entregar a los estudiantes una hoja con diversas críticas y ver como lo afrontaría
3. Socialización de las respuestas.

✦ Anexo

Lee atentamente cada una de las críticas. Identifica en primer lugar, si es malintencionada, bienintencionada o dudosa o mal expresada, y subraya donde corresponda y, en segundo lugar, escribe qué es lo que tú dirías para afrontar la crítica correctamente.

1. Un compañero de clase se ríe y se burla de ti por ser de otro país.

Crítica bienintencionada, malintencionada o dudosa o mal expresada (subraya el tipo de crítica que es).

Podría afrontar la crítica diciendo:

2. Una amiga te dice que no le gusta tu forma de ser.

Crítica bienintencionada, malintencionada o dudosa o mal expresada (subraya el tipo de crítica que es).

Podría afrontar la crítica diciendo:

3. Tu profesor te dice que te estás comportando muy mal en clase porque molestas a tus compañeros.

Crítica bienintencionada, malintencionada o dudosa o mal expresada (subraya el tipo de crítica que es).

Podría afrontar la crítica diciendo:

4. Un compañero de clase te dice que le molesta que siempre seas tú el que decide a qué jugar. Tú no estás de acuerdo con lo que dice.

Crítica bienintencionada, malintencionada o dudosa o mal expresada (subraya el tipo de crítica que es).

Podría afrontar la crítica diciendo:

Actividad # 4

Aprendiendo a ser tolerante.

✦ Objetivos

Fomentar en las adolescentes actitudes de tolerancia y de respeto hacia las personas que tienen ideas o conductas diferentes a las suyas

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Disco Rayado

Banco de Niebla

Aceptación Positiva

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas

✦ Procedimiento

1. Dinámica “las preferencias” El dinamizador deberá decir que se unan los que les gusta el color rosado, negro, los que les gusta el fútbol, básquet, etc.
2. Por grupos de 4 personas, leen la “Historia de Juan, el súper papa, y su familia” de la hoja, para reflexionar.

Actividad # 5

Círculo de expresión y escucha

✦ **Objetivos**

Identificar y utilizar los componentes de comunicación para potenciar la empatía.

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Información Gratuita

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Hojas.

✦ **Procedimiento**

1. Dinámica “hormigas, princesas, osos”

Se divide al equipo en dos subgrupos donde se da la siguiente indicación

Osos (Gruñen): comen a las princesas.

Hormigas (Pinza): pican a los osos.

Princesas (Saludan): matan a las hormigas.

Se brinda un tiempo prudente para que los estudiantes en grupo decidan que representar y se pide que simultáneamente realicen la conducta decidida.

2. En parejas se pide a los estudiantes que se coloquen cómodamente y cierren los ojos.

Intentando recordar momentos conflictivos de su vida (cuándo sucedió, qué personas estaban, qué sucedió, cómo empezó, cómo terminó, y cuál fue la solución) abrir los ojos y comentarle al compañero y luego se cambia de roles.

3. Dinámica “El Autobús”

El facilitador pide a los asistentes que escuchen con atención la historia que se cuenta, porque al finalizar tendrán que responder a una pregunta.

✦ **Anexo**

El Autobús.

«Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada suben cinco personas. En la siguiente parada tres personas se bajan del autobús y dos suben. [Por lo general, la gente comienza a hacer cálculos matemáticos de cuántos pasajeros hay en el autobús.] Más adelante, suben diez personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada bajan otros cinco pasajeros.»

La pregunta es: ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?

Actividad # 6

Escucha activa

✦ **Objetivos**

Desarrollar habilidades de escucha activa

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Interrogación

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Pañuelos

Papel.

✦ **Procedimiento**

1. Dinámica “Campo minado” se formarán parejas por afinidad, uno da las indicaciones (guía) y el otro caminará con los ojos vendados y en el piso se pondrá bolas de papel simulando las minas.
2. A los mismos estudiantes se les pedirá, que se sienten frente a frente donde primero un compañero procederá a hacerle preguntas y el otro responderá y luego se cambiará de roles.
3. Dinámica “Zapatos de venta”. Se formarán grupos de 6 personas donde se les pedirá que cada grupo que seleccionen un color, y luego el dinamizador empezara diciendo un color al azar por ejemplo:

Animador: “rojo, rojo, rojo”

E: “si hay, si hay, si hay”

Equipo: “que hay, que hay, que hay”

A: De que colores hay

A: “tiene zapatos de venta”

E: azul, azul, azul

El equipo azul empezara nuevamente con la dinámica.

✦ **Anexo**

PREGUNTAS:

¿Cuál es tu palabra favorita?

¿Cómo te describirías en 3 adjetivos?

¿Qué es lo más te molesta?

¿Qué es aquello que no soportas en los demás?

Si escribieras todo lo que te ha ocurrido hasta ahora en un libro, ¿crees que la gente lo querría leer?

¿De qué forma equivocada te juzga la gente que todavía no te conoce?

¿Qué 3 cualidades aprecias más en una persona?

¿Qué es lo que cambiarías de ti acerca de tu actitud?

Taller # 4

LA SOCIABILIDAD

Actividad # 1

Dramatización.

✦ Objetivos

Desarrollar capacidades para afrontar las críticas y mejorar la conducta tolerante

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Banco de Niebla

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas.

Ovillo (lana).

Resaltadores

✦ Procedimiento

1. Se formaran grupos de dos personas luego se procederá a entregar a los estudiantes un guion previamente elaborado con diversas situaciones de la vida diaria para que sean dramatizados.
2. Dinámica “Historia colectiva” consiste en que la persona que tiene el ovillo de lana comparta con el grupo aquello que aprendió durante el desarrollo de la actividad, a continuación, debe pasar el ovillo al compañero que quiera.

✦ Anexo

Situaciones a Dramatizarse

Tus amigos te ofrecen tabaco o bebida e insisten en que debes consumirlo si quieres formar parte de la pandilla, porque todos lo están haciendo. Y se entabla el siguiente diálogo:

Amigo: Tío ¿Qué te pasa, eres mariquita o qué?

Tú: No, simplemente no quiero.

Amigo: Venga, mientras nosotros nos estemos divirtiendo, tú te lo estarás perdiendo.

Tú: Ya, pero no quiero

Amigo: Qué van a decir de ti los demás. Si no te atreves, no vengas más con la pandilla.

Tú: No me importa lo que digan, yo no quiero tomar ni fumar. Si quieres otro día nos vemos.

Sandra y Mónica son amigas.

Mónica: ¡Qué gorda estás!

Sandra: Si es verdad, podría estar más delgada

Mónica: Deberías ponerte a dieta

Sandra: Si, tal vez comiendo un poco menos estaría menos gorda

Mónica: Bueno y no olvides el deporte

Sandra: Sí, a lo mejor me decido por alguno

Mónica: Pues yo te aconsejo que te decidas ya, porque francamente estás gorda.

Sandra: Sé que podría estar más delgada

Actividad # 2

Foto-proyección

✦ Objetivos

Permitir a cada quien expresar su manera de ser según su propia historia para fomentar el respeto y la empatía entre compañeros.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Aceptación Positiva

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Espejo

Caja

✦ Procedimiento

1. El facilitador deberá llevar un espejo en una caja de regalo y procederá a decir a los estudiantes que en esa caja tiene lo más preciado generando expectativas en los estudiantes.
2. Se procederá a sacar el espejo y a dar las indicaciones para la realización de la actividad por ejemplo el facilitador puede empezar dando un ejemplo donde se deberá mirarse al espejo y contar su historia. Y así en un orden determinando cada estudiante ira haciendo la misma actividad hasta culminar con todos.
3. Se abrirá un espacio de reflexión acerca de cómo se sintieron y sobre la importancia de conocer la historia del otro.

Actividad # 3

Dinámica “la maleta de mi vida”

✦ Objetivos

Reconocer sus cualidades y debilidades para la modificación de los aspectos negativos y así potenciar conductas positivas.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Aceptación Positiva y Negativa

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas

Cartulina

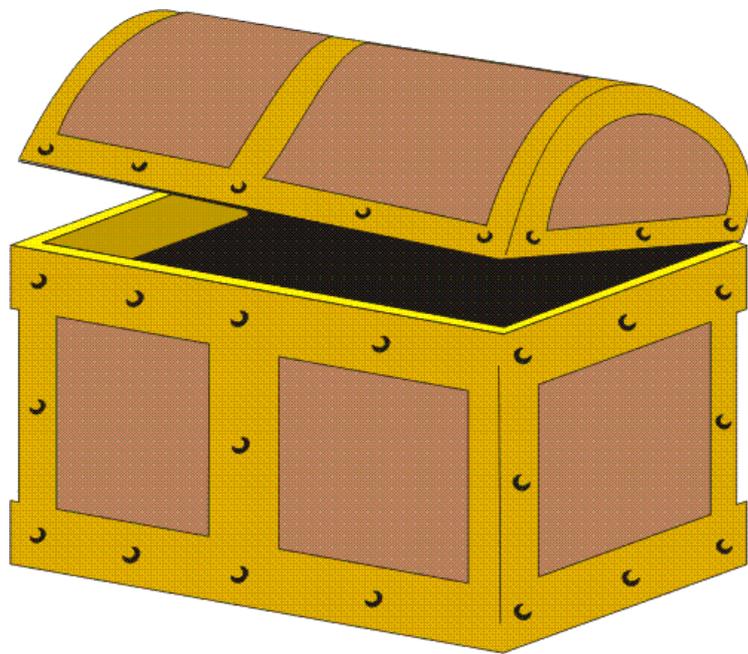
Esferos

Marcadores.

✦ Procedimiento

1. Reflexión: Se introducirá el tema explicando que en cada persona hay aspectos positivos y negativos, que cada individuo tiene un valor muy especial por el solo hecho de ser hombre o mujer, y que de cada quien depende ir aumentando las características positivas de su persona y disminuyendo o modificando las características negativas
2. Se distribuirá a cada adolescente una hoja con una maleta y un baúl impreso se pedirá que escriban características: en la hoja del baúl “lo que llevan” y en la maleta “lo que dejan”.
3. Dinámica “el árbol de las cualidades “Se lleva un árbol previamente elaborado para que los estudiantes escriban aspectos positivos del grupo.

✦ Anexo



Actividad # 4

Ciclo de “Solución de problemas”

✦ Objetivos

Aprender a solucionar un problema sin utilizar la violencia.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Disco rayado

Banco de niebla.

Acuerdo Asertivo

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Cartel

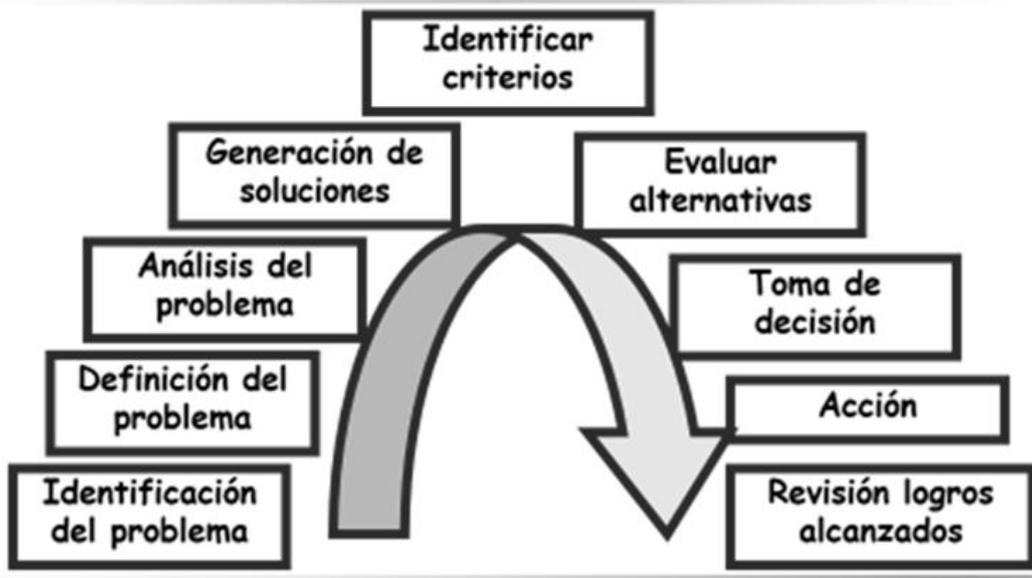
Hojas

✦ Procedimiento

1. Disertación del ciclo de solución de problemas.
2. Se formaran 4 grupos donde se entregara a cada grupo, una hoja con un problema para que sea resuelto siguiendo el ciclo de la resolución del problema.
3. Socialización de las soluciones al problema por grupos.

✦ Anexo

Ciclo de vida de un problema



PROBLEMA:

Lucía le pide el coche a su madre:

L: Mamá, ¿me prestas esta noche el coche? Voy a una fiesta en Avenida de América y luego no tengo como volverme.

M: Lo siento Lucía, no te lo voy a prestar

L: Mamá, por favor, que no tengo como volverme...

M: Seguro que encuentras alguna forma de volverte, yo no voy a prestarte el coche

L: Mamá... ¿De verdad no vas a prestarme el coche?

M: De verdad no voy a prestármelo.

L: Joder mamá, como estás, tú antes no eras así y me dejabas el coche habitualmente...

M: Puede ser que tengas razón y antes no fuera así, pero no voy a prestarte el coche

L: Me molesta mucho que no me prestes el coche porque yo te quiero mucho y haría lo que me pidieras.

M: Muchas gracias, estoy segura de que harías todo por mí, pero no voy a prestarte el coche

L: Antes siempre me prestabas el coche y ahora eres muy dura conmigo...

M: Sí, es verdad, antes era muy blanda y ahora no soy tanto. Puede que tengas razón

L: Bueno, no estamos para hablar de lo que eres o no eres, sino para que me dejes el coche... ¿Me lo dejas o no?

M: No, no te voy a dejar el coche

Solución

Actividad # 5

Juego de Roles

✦ Objetivos

Empoderar a los estudiantes a decir su punto de vista de manera tolerante.

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Disco rayado

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Hojas.

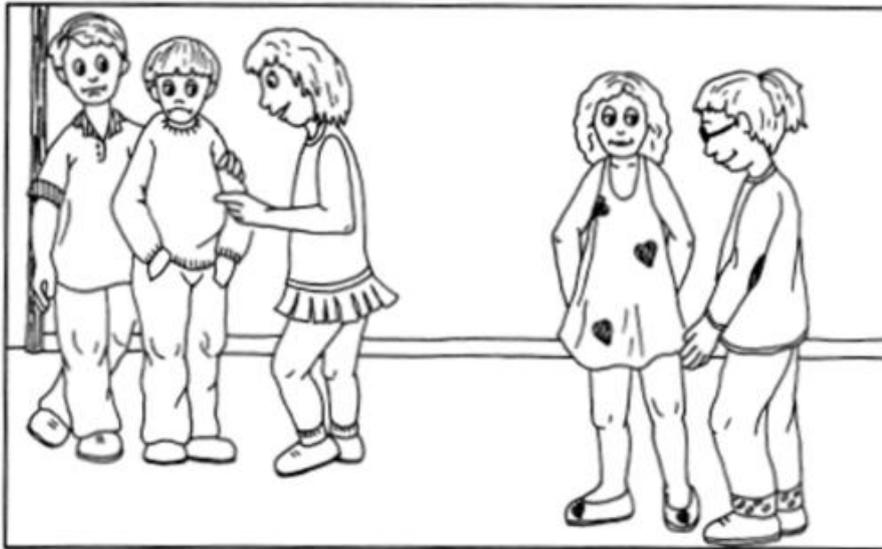
✦ Procedimiento

1. Formulación de 5 grupos, se entregara una hoja con una situación y un esquema de discusión para la resolución del problema
2. Cada grupo procede a realizar el rol playing de la situación con la solución que se ha planteado.
3. Discusión acerca de las diferentes soluciones planteadas.

✦ Anexo

Situación:

Jorge y David son amigos de Angela y Leticia y se han puesto de acuerdo par ir al cine el próximo domingo. Leticia comenta que va a invitar también a Silvia, una buena amiga suya, pero David le dice sin más que si va Silvia él no irá.



————— ESQUEMA DE DISCUSIÓN —————

1. ¿Cómo te gustaría que esta situación acabara? ¿Por qué?
2. ¿Has vivido con tus amigas y amigos una situación parecida? ¿Cómo se ha resuelto?
3. Si tú fueras David, ¿cómo reaccionarías?
4. Si fueras Leticia, ¿qué harías?
5. ¿Qué consejos le darías a Silvia y David?

Actividad # 6

Compromisos

✦ Objetivos

Formular compromisos para desarrollar el respeto entre compañeros

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Acuerdo Asertivo

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Pizarra

Marcadores

✦ Procedimiento

1. Se pedirá a los estudiantes que en el pizarrón a lado izquierdo escriban los diversos problemas que se presentan entre compañeros y a lado derecho el compromiso a que llegan todos los estudiantes para la resolución de dichos conflictos.

Taller # 5

EL LIDERAZGO

Actividad # 1

Escucha activa

✦ **Objetivos**

Fomentar el respeto entre iguales mediante la escucha activa.

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Información Gratuita

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Papelógrafos

Cuento

✦ **Procedimiento**

1. Disertación de los cinco pilares de la escucha efectiva.
2. Se forman parejas y se les pide que se coloquen donde se sientan más cómodos y se pide a los estudiantes que les cuenten alguna situación que él desea comentar al compañero.
3. Se contará un cuento cualquiera y se pedirá que escuchen alguna característica específica pero luego se realizara una pregunta donde se pedirá que digan otras características diferentes a la que se les pidió.

Actividad # 2

Dinámica de Cooperación “El tren esquivo el golpe”.

✦ Objetivos

Fomentar la cooperación y la solidaridad en el grupo ante un conflicto

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Acuerdo Asertivo

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Bolas.

✦ Procedimiento

1. Dinámica “El tren esquivo el golpe”.

Se divide al grupo en equipos de cuatro. Luego escoge a un equipo para que sea el primer tren.

Los otros equipos se unen para formar un gran círculo alrededor del tren. Ellos lanzarán una bola para tratar de golpear a la última persona del tren y el grupo del tren deben realizar estrategias para evitar que el último se golpee y luego los otros grupos continuara realizando lo mismo, hasta culminar con todo.

2. Preguntas de reflexión: ¿Qué hacemos para ayudar a los demás? ¿Nos importa la situación del otro? ¿Nos comunicamos de forma adecuada ante un conflicto?

Actividad # 3

Cooperación

✦ **Objetivos**

Potenciar el liderazgo y la cooperación entre compañeros.

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Cambio

✦ **Tiempo**

45 min.

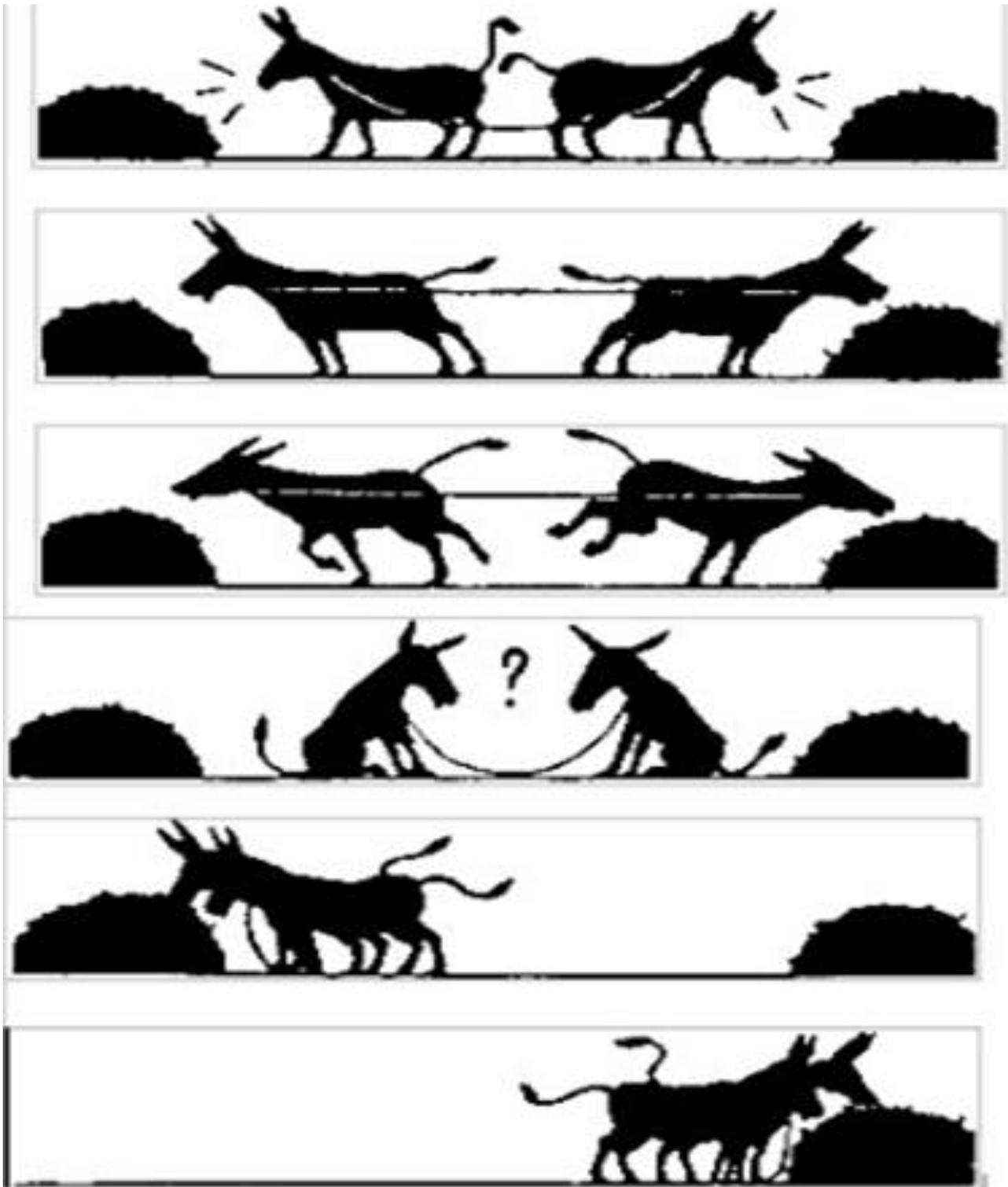
✦ **Materiales**

Imágenes

✦ **Procedimiento**

1. Se pide a los estudiantes que se coloquen en un círculo lo suficientemente cerrado, sus brazos deben estar en contacto con los demás, con los ojos cerrados, deben levantar las manos para coger con cada una de nuestras manos la mano de otra persona del grupo. Cuando cada mano está entrelazada con la de otra persona se debe abrir los ojos e intentar, sin soltar, deshacer el enmarañamiento que se ha creado.
2. Se divide a los estudiantes en tres grupos y se presenta a cada grupo una secuencia de imágenes pero por separado donde se les pide a los estudiantes que ordenen la secuencia (Imagen de los burros)
3. Analizar qué valores y habilidades han permitido la regulación del conflicto de la imágenes (comunicación, diálogo, agresividad, pasividad, respeto) ¿Hemos sido capaces de sentir la actitud cooperativa?

✦ **Anexo**



Actividad # 4

Los Cuadrados Rotos

✦ Objetivos

Identificar y poner en práctica habilidades cooperativas y solidarias que favorecen el trabajo en equipo

✦ Metodología

Grupal

✦ Técnica

Acuerdo Asertivo

✦ Tiempo

45 min.

✦ Materiales

Cartones

Papelógrafos.

Sobre de manila

✦ Procedimiento

1. Dinámica “EL PUEBLO MANDA”

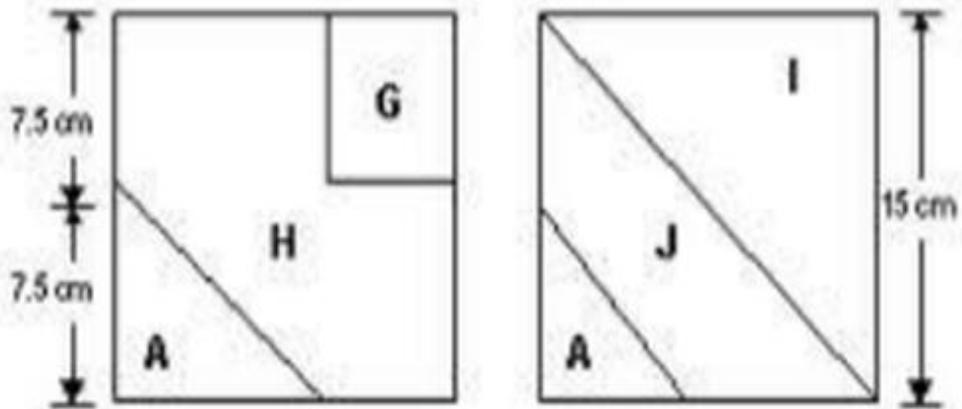
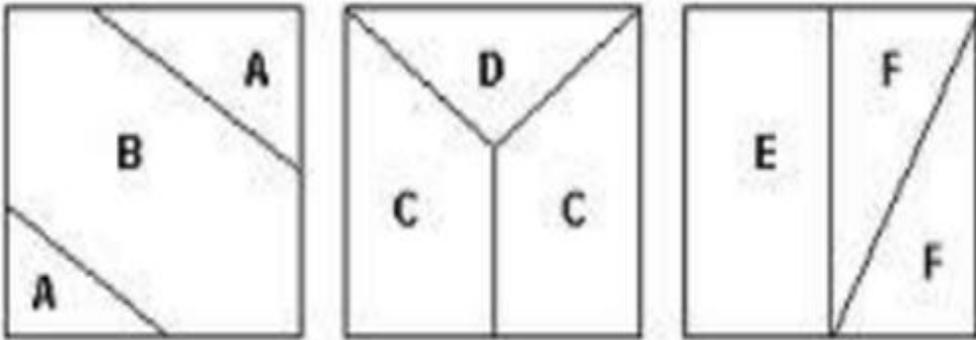
Se forman cuatro grupos y el animador dice el pueblo manda que traigan un borrador, un lápiz, un cuaderno. Etc.

2. Desarrollo de la actividad “LOS CUADRADOS ROTOS” Se confeccionan en cartón cinco juegos de rompecabezas, cuadrados, las piezas se colocan en un sobre manila, se conforman grupos de cinco. A cada grupo se le entrega un sobre conteniendo las piezas de los cuadrados. Para que sean armarlos lo más rápido posible.

3. Cada grupo se reúne, después de haber realizado la tarea, y analiza la experiencia, la escribe en un papelote para luego exponerla en plenario de acuerdo a los siguientes puntos: (Cooperación del grupo, Organización, Solidaridad. Respeto)

✦ Anexo

LOS CUADRADOS ROTOS



Actividad # 5

El Cartel

✦ **Objetivos**

Potenciar la capacidad de actuar ante un problema de forma pacífica

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Banco de Niebla

Acuerdo Asertivo

Disco Rayado

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Cartel

Marcadores

Pelota

✦ **Procedimiento**

1. Dinámica “el Tesoro” se divide al grupo en tres:

(Transportadores/ obstaculizadores/ observadores) Se pedirá que el equipo transportador debe transportar una pelota de un lado a otro, pero el equipo de obstaculizador no deberá dejar que la pelota llegue al lugar indicado posterior a ello se pedirá que los observadores emitan comentarios de cómo se realizó el trabajo y quien realizó de líder, si hubo cooperación de todos para lograr el objetivo.

2. Se presenta un cartel con imágenes de situaciones y los estudiantes deben observar y plantear una solución al problema.

3. Reflexión sobre si ellos serían capaces de actuar de forma asertiva ante alguna dificultad que se les presentase.

✦ Anexo



Actividad # 6

El Diccionario.

Aplicación del re-test.

✦ **Objetivos**

Evaluar los aprendizajes que han adquirido los estudiantes.

✦ **Metodología**

Grupal

✦ **Técnica**

Cambio

✦ **Tiempo**

45 min.

✦ **Materiales**

Hojas

✦ **Procedimiento**

1. Dinámica “se quema la papa” Se forma un círculo. Se les da a los estudiantes una pelota (elaborado de varios papeles cada papel obtendrá una pregunta) el facilitador deberá ponerse de espaldas ante el círculo y empezar a decir: "se quema la papa, la papa se quema, se quema la papa, la papa se quema....". Mientras él dice esto, el círculo deberá de pasar el objeto rápidamente a la persona que está a su lado, y así sucesivamente. Cuando el facilitador diga: "se quemó la papa", en el que se haya quedado con la pelota tendrá que contestar una pregunta.
2. A cada uno se le da un papel con una palabra que se ha utilizado durante todas las actividades, entonces, deberá realizar las definiciones de acuerdo a su interiorización.
3. Despedida y agradecimiento.

j. BIBLIOGRAFÍA

Adler, A. (1973). *El sentido de la vida*. Madrid. Editorial: Ahimsa. ISBN 978-84-95515-67-4.

Casado, C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. Pág. 77

Castanyer, O. (2015). *La Asertividad: Expresión de Una sana Autoestima*. Alemania: Editorial Serendipity. Pág. 88.

Centeno, F. (2012) *Importancia y Significado de la Cooperación*. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v5n8/art9.pdf>

Craig, G. (1997). *Desarrollo psicológico*. México: Editorial Prentice Hall. Pág.35.

De la Mora, J. (1977) *Psicología del Aprendizaje: Teorías*. México D.F: Editorial Progreso, S.A. Pág.33.

Eisenberg, N. (2000) *Conducta Prosocial*. Madrid, España: Ediciones Morata. Pág. 320

Fernández, M. (2008) *Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, Centro de Investigación y Documentación Educativa*, Madrid: Editorial: Morata. Pág. 180

Frankl, V. (1970) "*Forerunner of existential psychiatry*". *Journal of Individual Psychology*. Pág.110.

Fromm, E. (1997) *El arte de amar*. Barcelona: Editorial Paidós. Pág.96.

Garaigordobil, M. (2005). *Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para promover la conducta prosocial y prevenir la violencia*

Gibbs, J., Basinger, K. & Grime, R. (2000). *Moral judgment maturity: From clinical to standard measures*. En S.J. López & C.R. Snyder (eds). *Positive Psychological Assessment*. Washington: A.P.A. Pág. 298.

- Gil, R. (1989). *Programa pedagógico para la educación de la tolerancia en alumnos de B.U.P.* Servicio de publicaciones de la Universidad de Valencia. Pág.65.
- González, M. (1992). *Conducta prosocial: evaluación e intervención.* Editorial. Morata.
- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). *Desconócete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional.* Barcelona: Editorial Paidós. Pág. 163 -168.
- Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación.* (Ed. 2ª). Ediciones días de santos. Pág. 212
- Jadue, Gladys. (2001). *Estudios pedagógicos.* Recuperado de [Http://www.scielo.php?pid=50718-0705200100010008script=sci-arttext](http://www.scielo.php?pid=50718-0705200100010008script=sci-arttext).
- Janda, L. (1998). *Los tests de autoconocimiento y superación.* Barcelona: Editorial Robinbook. Pág. 7.
- Kant y Hegel. Tolerancia Club Ensayos. Com. Recuperado, de <https://www.clubensayos.com/Filosofía/Tolerancia-Kant-Y-Hegel/138341.html>
- Macías, E. & Camargo, G. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa.* Bogotá. Pág. 61.
- Mascaraque, J & Corral, E. (2009). *Técnicas en emergencias sanitarias, apoyo psicológico en situaciones de emergencia.*
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad.* Madrid, España: Editorial Icaria. Pág.137.
- Mendoza, M. (2013). *Manual para capacitar profesionales en la intervención y el manejo de víctimas de acoso escolar o Bullying.* Pág. 94.
- Molero, C. Candela, C. Cortes, M., (1999). *La conducta prosocial: una visión de conjunto.* *Revista latinoamericana de psicología.*

- Naranjo, C. (2007). *Carácter y neurosis. Una visión integradora*. Chile. Pág. 54.
- Neidhardt, J.; Weinstein, M. y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Editorial Deusto. Pág.208.
- Ohacon, E. (1986). *Una aproximación al concepto de conducta prosocial*. *Boletín de Psicología*, Madrid: Editorial Alianza. Pág. 110.
- Pascual, J. (2009). *Un alto en el camino*. Pág. 77.
- Papalia, D (2013) *Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescencia*. Colombia: Editorial: Mac Graw Hill. Pág. 489.
- Pérez, N y Navarro I. (2011). *Del nacimiento a la vejez*. Pág.145.
- Quiltnann, H. (1989) *Psicología Humanística*. Barcelona: Editorial Herder.Pág.106.
- Razeto, L. (2011) *Definiciones del Valor de la Solidaridad*. España. Editorial Robinbook. Pág. 7.
- Riso, Walter. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Editorial Norma. Pág. 40, 41, 45, 88.
- Roche, R. (1995).“*Psicología y Educación para la prosocialidad*”. Barcelona, España: Servicios de Publicaciones de la Universidad Autónoma de Barcelona. Pág. 235.
- Rogers, C. (1991) "*Social interest: the haves and have nots*". *Individual psychology*. Pág 464.
- Rice, F. (2001) *Adolescencia, Desarrollo, Relaciones Y Cultura*. Editorial Prentice-Hall
- Santrock, John. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw Hill.
- Smith, J (1987) recuperado de
- http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/1999_n13/derechos.htm

Worchel.S, Cooper, Goethals. G., Olson. J, (2002). *Psicología Social*. México: Editorial Thompson.

Yus R. (1997). *Desde la cooperación en la escuela a la cooperación para el desarrollo*. En *Educación, Desarrollo y Participación Democrática*. Madrid: Editorial ACSUR Las Segovi

k. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA
COMUNINCACIÓN**

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

TEMA

**TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA
CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO,
PARALELO "A" DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA.
2017- 2018**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN; MENCIÓN: PSICOLOGÍA
EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN.

AUTORA

Mayra Isabel Puglla Yangari

LOJA- ECUADOR

2017

a. TEMA

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS ADOLESCENTES DEL NOVENO AÑO, PARALELO “A” DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ ÁNGEL PALACIO, LOJA. 2017- 2018.

b. PROBLEMÁTICA

La carencia de conducta prosocial conlleva entre otras cosas, a una mayor frecuencia de comportamientos inadecuados, que no sólo afectan a las relaciones sociales, sino que directamente perjudican las relaciones entre iguales en el clima escolar y en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por lo tanto las conductas agresivas como: gritar, pelearse, insultar, agredirse, unos a otros, el irrespeto y la falta de solidaridad son, en la mayoría de los casos, el polo opuesto a las conductas de ayuda o en pro de los intereses de los demás, pues implican molestar, agredir, conductas de indiferencia hacia el prójimo e incluso hacia la naturaleza y la cultura; además de los tratos discriminatorios hacia mujeres, niños con discapacidades, ancianos, homosexuales, entre otros. Según Yus (1997) hace referencia que más de 100 millones de personas han fallecido a causa de la intransigencia del hombre por el hombre.

Por lo expuesto anteriormente es importante recalcar que según Roche (1995):

Son prosociales aquellos comportamientos que sin buscar una recompensa externa favorecen a otras personas o grupos sociales según el criterio de éstos, y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales o sociales, preservando la identidad, creatividad y la iniciativa de los individuos o grupos implicados (p.235).

En base a esta afirmación la conducta prosocial juega un papel fundamental en las relaciones sociales que favorecen su adaptación al mismo, por lo contrario, la carencia de esta conducta puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida de los adolescentes. Covarrubias (2000) señala que “hoy en día no se potencia positivamente la relación entre iguales” (p.77). Tal vez, como efecto de ello, los adolescentes no desarrollen la empatía y la solidaridad con los demás.

Investigaciones en diferentes países han encontrado que el comportamiento agresivo y violento tiene un inicio temprano en los jóvenes, y la violencia más seria tiende a aumentar con

la edad, acentuándose especialmente durante la adolescencia. Así, en un estudio con 152 adolescentes españoles entre 12 y 17 años de edad, se encontró que éstos comenzaban a presentar comportamientos disruptivos a partir de los 13 años de edad.

En el Ecuador, por efecto de la globalización, niños y jóvenes tienen un acceso mucho más rápido a medios que influyen directamente en su comportamiento, a esto se suma los problemas en el núcleo como maltratos o violencia intrafamiliar; Dichos factores socioculturales poco a poco han modificado el entorno social causando permisividad- agresividad y tolerancia hacia conductas inadecuadas, esto en el campo educativo sumado al rechazo de normas de convivencia y a las conductas y comportamientos aprendidos provocan en gran medida conductas inadecuadas como la agresión, y la apatía.

La falta de conducta prosocial en la adolescencia se debe a la inestabilidad, dependencia, bajo control emocional, frialdad, dureza emocional, crueldad y falta de empatía. Así mismo otros problemas a la hora de relacionarse con los demás se deben a la personalidad egocéntrica y egoísta y a la poca capacidad de resolución de problemas, otros factores pueden estar determinado por variables sociales y familiares como los patrones comunicativos defensivos, falta de comunicación y falta de respeto, abusos y maltratos hacia los hijos, ignorancia por parte de los progenitores acerca de las conductas prosociales adecuadas, carencia de atención y supervisión de los padres hacia los hijos, falta de apego, afecto y apoyo emocional, rechazo de los padres hacia los hijos, discusiones y conflictos constantes de pareja, agresiones y violencia entre los padres, disciplinaria rígida, o relajada e inconsistente de los padres con sus hijos, severidad de castigos y castigos inconsistentes, o también se debe a la exposición a programas de televisión violentos o agresivos en la infancia y la actualidad. Otro factor que contribuye a la agresividad, a la apatía es la comunicación inadecuada que se da entre iguales.

Por lo tanto, es importante enfatizar que Riso (2002), define la comunicación asertiva como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (p.45).

Es importante que los adolescentes se entrenen en habilidades sociales, especialmente en comunicación asertiva ya que esto le conlleva a entender la realidad del compañero, a desarrollar la capacidad de escucha, la capacidad para resolver conflictos, y ponerse en lugar del otro. Desde la perspectiva de la psicología conductista cuando el individuo modifica sus actos también modifica sus actitudes y sentimientos, contribuyendo así a que la persona se sienta más satisfecha consigo mismo y con los demás.

Se debe de recalcar que la adolescencia es comúnmente entendida como la etapa intermedia entre la niñez y la vida adulta donde sus principales características son la complejidad y la confusión, pero no cabe duda que es una etapa de gran transcendencia para el desarrollo de las relaciones, si el adolescente no tiene una identidad bien definida presentara dificultades para relacionarse presentando confusión de carácter, esta confusión le conlleva a presentar conflictos consigo mismo y por ende con los demás en su actitud y comportamiento.

Por otro lado, en los adolescentes de la unidad educativa “José Ángel Palacio” especialmente en los estudiantes del noveno año paralelo “A” se evidenció la falta de integración escolar, escasa o nula atención a los problemas personales, falta de solidaridad ante circunstancias adversas de los compañeros, así como dificultades para relacionarse con los demás, a la hora de resolver los conflictos utilizan la agresión y no el consenso como medio más eficaz para la comunicación.

Sobre la base de las consideraciones anteriores y la indagación realizada relacionada con el objeto de la investigación permitió plantear el siguiente **problema científico**:

¿Cómo fortalecer la conducta prosocial mediante las técnicas de comunicación asertiva en los estudiantes de noveno año de EGB paralelo “A” de la Unidad Educativa “José Ángel Palacio” de la ciudad de Loja, 2017-2018?

c. JUSTIFICACIÓN

Es importante tomar en cuenta que la conducta prosocial nace de una necesidad para que los individuos ayuden a los demás, se sitúen en el lugar del otro.

Pero la falta de empatía, solidaridad, tolerancia y cooperación entre los adolescentes forman parte de nuestra realidad actual, es por ello que el presente proyecto de investigación se promueve la conducta prosocial para mejorar la convivencia y búsqueda del bienestar, especialmente ante los riesgos psicosociales que enfrentan los jóvenes actualmente.

Estas circunstancias sociales han implicado a los profesionales, tanto de la psicología como de los diversos campos preocupados por lo humano, en la búsqueda de soluciones, a través de programas específicos de prevención y/o intervención de las conductas agresivas. Paralelo a esta situación, ha surgido y evolucionado el propio concepto de la conducta prosocial.

Tomando en cuenta la problemática resulta significativo plantear la necesidad de potenciar la conducta prosocial en los estudiantes dentro del aula mediante técnicas asertivas. Las técnicas asertivas ayudan a potenciar la sociabilidad para que el individuo se sienta mejor consigo mismo y en su relación con los demás, además de ello facilita la expresión adecuada de sentimientos, pensamientos sin causar ansiedad, temor, o agresión, así mismo favorece la empatía, la solidaridad, la tolerancia, la cooperación y el respeto.

Ante la necesidad evidenciada mediante la observación y el dialogo con los docentes se presencia en los estudiantes la falta de integración escolar, la escasa o nula atención a los problemas personales, la falta de solidaridad ante circunstancias adversas de los compañeros, dificultades para relacionarse con los demás, utilizan la agresión como herramienta para resolver los conflictos. Estos comportamientos justifican una vez más la necesidad de llevar a cabo la presente investigación.

En este sentido se diseñará y se aplicará una propuesta de mejora basada en técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial en los estudiantes del noveno año de EGB de la unidad educativa “José Ángel Palacio” de la ciudad de Loja, 2017-2018. El mismo que permitirá el mejoramiento y fortalecimiento de las relaciones entre compañeros, potenciando la empatía, cooperación, solidaridad, tolerancia respeto.

Los beneficiarios del estudio serán en primera instancia los estudiantes, los directivos de la institución, profesores y el centro escolar ya que se mejoraría las relaciones entre iguales y se evidenciaría notablemente la convivencia escolar entre los adolescentes en la institución educativa en general. Otros beneficiarios serían la familia, la sociedad en general e investigadores.

Para llevar a cabo la presente investigación se cuenta con los recursos humanos y materiales facilitados por la dirección de la institución.

d. OBJETIVOS

➤ General

Fortalecer la conducta prosocial de los adolescentes del noveno año de EGB paralelo “A” de la unidad educativa “José Ángel Palacio” mediante las técnicas de comunicación asertiva.

➤ Específicos

1. Determinar los fundamentos teóricos que sustentan la conducta prosocial en adolescentes y la comunicación asertiva.
2. Conocer el nivel en el que se encuentra cada factor de la conducta prosocial en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica paralelo “A” de la unidad educativa “José Ángel Palacio”
3. Elaborar una propuesta basado en técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial de los adolescentes antes mencionados.
4. Aplicar la propuesta basado en técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial de los estudiantes investigados.
5. Validar la efectividad de la propuesta basado en las técnicas de comunicación asertiva para fortalecer la conducta prosocial.

e. **MARCO TEÓRICO**

Esquema

1. Conducta prosocial

1.1. Fundamentos generales

1.2. Definiciones

1.3. Teorías, perspectivas y enfoques

1.3.1. Teorías del aprendizaje

1.3.2. Teoría Humanista

1.3.3. Perspectiva psicoanalítica

1.3.4. Enfoque cognitivo-evolutivo

1.4. Características

1.4.1. Empatía

1.4.2. Solidaridad

1.4.3. Cooperación

1.4.4. Tolerancia

1.5. Beneficios de la conducta prosocial

1.6. Conducta prosocial y adolescencia

1.7. Evaluación diagnóstica de las conductas prosociales

2. Asertividad

2.1. Principios de la asertividad

2.2. Asertividad y adolescencia

2.3. Enfoques de la conducta asertiva

2.3.1. Enfoque cognoscitivo

2.3.2. Enfoque humanista

2.3.3. Enfoque conductual

2.4. Derechos asertivos

2.5. Conducta no asertiva

2.6. Técnicas asertivas

1. Conducta prosocial

1.1. Fundamentos generales

El término conducta prosocial se introdujo en los años setenta, después del suceso trágico del homicidio de la americana Kitty Genovese, en Nueva York, ante treinta y ocho de sus vecinos, quienes no actuaron en defensa de la joven.

Las primeras investigaciones sobre prosocialidad se centraron en actos espontáneos de ayuda en situaciones de emergencia o voluntariado (donadores de sangre, de tiempo o dinero, etc.). Una opinión de muy extendida es que el egoísmo es la base de cualquier interacción, que nuestra meta es maximizar las recompensas y minimizar los costes: lo que los psicólogos llaman intercambio social.

La conducta de ayuda al otro se considera un aspecto importante en la vida social del ser humano, tanto así que puede distinguirse como una forma de equilibrio de la sociedad, en la medida en que permite a cada uno de los miembros del grupo percibir que hace parte de una gran red de apoyo de la cual puede disponer en cualquier momento y sentirse protegido.

Este comportamiento en beneficio de otras personas ha sido estudiado por la Psicología y particularmente por la Psicología social, acuñado bajo el nombre de conductas prosociales; entendiéndose bajo esta categoría aquellas acciones que realizan las personas en beneficio de otras, sin esperar recompensa e incluso, en ocasiones, suponiendo un riesgo para quienes la ejercen.

1.2. Definiciones

El concepto de conducta prosocial parte de la psicología social, enfocada al humanismo; centrado en la existencia del ser humano que se consume en el seno de las relaciones humanas, ya que entiende la forma de ser del individuo, expresándose en su relación con otros sujetos.

Según Roche (1995):

Son prosociales aquellos que sin buscar una recompensa externa favorecen a otras personas o grupos sociales y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales o sociales, preservando la identidad, creatividad y la iniciativa de los individuos o grupos implicados (p.235).

Así mismo Sánchez (2008) expone que

Es importante adquirir valores altruistas (conductas prosociales), que fomenten la ayuda a otros, la colaboración y el respeto a los demás, el cambio de actitudes, los principios de cooperativismo y la sana conciencia ya que no somos seres únicos y aislados sino entes gregarios en el mundo, que necesitamos de los demás para subsistir.

Por la tanto se la define a la conducta de ayuda como conducta positiva que se realiza para beneficiar a otro; y a la conducta de cooperación como un intercambio social que ocurre cuando dos o más personas coordinan sus acciones para obtener un beneficio común, es decir, un intercambio en el que los individuos se dan ayuda entre sí para contribuir a un fin común. Pero de todos los conceptos anteriormente referidos, la conducta prosocial se ha identificado más con la de altruismo, el tipo de comportamiento moral más elevado. La noción de altruismo está relacionada con la noción de justicia, de lo que es justo.

“Es fundamental conocer y hacer parte de la vida los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia y solidaridad. Por lo que es preciso enseñar a los individuos empatía, consideración, armonía, unidad cooperación y habilidades para resolver conflictos mediante el diálogo” (Mendoza, 2013, p.94).

1.3. Teorías, perspectivas y enfoques

En general, los autores de la Psicología Humanista consideran que el hombre es esencialmente bueno, de manera que, si no se comporta éticamente, él lo ha de interpretarse como signo de alguna distorsión o disfunción psicológica.

Visto de esta forma Maslow (1991) habla de la “naturaleza generosa del ser humano y de la generosidad sana; afirma que la conducta generosa procede de la abundancia y de la riqueza interior” (p.137).

El modelo psicológico que más se ha ocupado de la relación del individuo con los demás y conducta prosocial es la Psicología Individual de Alfred Adler. Mientras en el aspecto humanista la relación con las conductas prosociales, fue acuñado por Zamagni (1996) para aludir de modo genérico al conjunto de comportamientos que favorecen la construcción de agrupaciones sociales o de alguna forma de comunidad entre individuos, sin llegar a suponer necesariamente la existencia de relaciones altruistas.

1.3.1. Teorías del aprendizaje

Los teóricos subrayan que la conducta prosocial está determinada por factores ambientales, externos. Las teorías tradicionales del aprendizaje postulan que las conductas prosociales son aprendidas a través de los mecanismos del condicionamiento clásico y del condicionamiento operante.

Consiste en que el aprendizaje implica un cambio en la conducta o en la capacidad de conducirse. De la Mora (1977) manifiesta que “la gente aprende cuando adquiere la capacidad para hacer algo de manera diferente” (p.33). Al mismo tiempo, es importante recordar que el aprendizaje es inferencial. El aprendizaje se evalúa sobre la base de lo que la gente dice, escribe y realiza.

El estudio de las teorías del aprendizaje, por una parte, nos proporcionan un vocabulario y un armazón conceptual para interpretar diversos casos de aprendizaje.

Garaigordobil (2005) refiere que desde el punto de vista del Modelo interaccionista, explica en que la conducta prosocial se explica cómo función de la constante interacción entre las características personales y las variables de la situación.

1.3.2. Teoría Humanista

Bugentha citado en Quiltnann (1989) manifiesta que "la existencia del ser humano se consume en el seno de las relaciones humanas" (p.106). Es uno de los principios fundamentales de la Psicología Humanista ya que esta entiende que la forma de ser del individuo se expresa en su relación con otras personas. Por esta razón, la persona no puede ser entendida si no es en el contexto de otras personas, afirmación que probablemente subrayarían todos los enfoques psicológicos y psicoterapéuticos, al tiempo que algunos de ellos como la psicoterapia sistémica situarían el principio interrelacional como elemento clave de la comprensión de la conducta humana. Sin embargo, la Psicología Humanista dota a esta relación de un significado especial más allá de la mera influencia recíproca.

Algunos autores humanistas-existencialistas (especialmente Erich Fromm y Víctor Frankl) hacen hincapié en los valores éticos y en el amor en sus diversas facetas por ejemplo, el amor al prójimo como elementos esenciales del ser humano. En este sentido, Fromm (1997) afirma que:

Los valores éticos y el amor constituyen una fuente de bienestar psicológico y una característica de la persona emocionalmente sana. El amor, caracterizado por las actitudes de cuidado, responsabilidad, respeto y conocimiento, es considerado como respuesta al problema de la existencia humana (p.96).

Para Frankl (1970), el amor es la "única manera de aprehender a otro ser humano en lo más profundo de su personalidad" (p.110).

En general, los autores de la Psicología Humanista consideran que el hombre es esencialmente bueno por naturaleza, Fromm, (1979) de manera que, si no se comporta éticamente, ello ha de interpretarse como signo de alguna distorsión o disfunción psicológica, Maslow (1991) habla de:

La "naturaleza generosa" del ser humano como opuesto al egoísmo y de la "generosidad sana"; afirma que existe relación entre la conducta generosa y la salud psicológica ya que la conducta generosa procede de la "abundancia" y de la "riqueza interior". En cambio, la conducta egoísta es un fenómeno de pobreza interior, típica de personas neuróticas (p.137).

El aspecto de la relación interpersonal se aprecia también en el concepto de la relación de ayuda tal y como es propuesta por la terapia centrada en el cliente de Rogers, caracterizada por sus tres conocidas actitudes terapéuticas: empatía, aceptación incondicional y autenticidad. Según esta teoría, el individuo, tras una terapia exitosa, se convierte en "persona", es decir, en un individuo "plenamente funcional", caracterizado, entre otros factores, por una conducta constructiva y una capacidad de aceptar a los demás (Rogers, 1961). En su visión del "hombre nuevo" y de una sociedad de hombres nuevos, la aplicación de los principios de la teoría Rogeriano llevaría a un mundo más humano. Recientemente, en el marco de la llamada Psicología Positiva, está emergiendo un nuevo campo de investigación empírica: el de la relación entre conducta prosocial, altruismo y benevolencia. Parece ser que algunos rasgos positivos de la personalidad, como el optimismo y el hecho de desarrollar u altruismo y benevolencia influye positivamente en el bienestar de las personas.

Según Maslow (1991) refiere que la autorrealización es el proceso histórico y también colectivo del enfriamiento permanente del ser humano con la naturaleza. Solo en este entrenamiento el ser humano individual y la humanidad en su totalidad tienen la posibilidad de

manifestar las propiedades humanas que pueden lograr y garantizar un desarrollo positivo de la historia humana.

El hombre autor realizado fomenta el comportamiento respetuoso y equilibrado hacia la naturaleza, la aceptación de las propiedades de su naturaleza humana y una mejor percepción de la realidad. Estas personas sobrestiman los bienes de la vida, por pequeñas que sean esas experiencias.

1.3.3. Perspectiva psicoanalítica

Según Adler (1973) representante de la psicología individual en su obra el *Sentido de la Vida* en su apartado *el sentimiento de comunidad* manifiesta que el individuo sólo se puede contemplar en el conjunto de una unidad mayor, la sociedad y la comunidad humana. Se puede decir que sólo en la comunidad, en relación con los demás, el individuo se convierte en persona. Y para entender lo que le pasa a una persona hay que examinar sus relaciones con sus respectivos otros. De esta manera, cualquier conducta humana no se entiende como algo intrapsíquicas (que se produce dentro de la persona), sino como un aspecto de la vida de esta persona respecto a otras (que se produce entre personas).

En la concepción adleriana, la comunidad constituye el marco ético para la valoración de un acto humano. La comunidad establece normas y exigencias que sirven de referencia para el individuo, pero a la par es el conjunto de los individuos que forman y revisan constantemente este marco normativo. Si a una persona se le llama buena o mala, sana o enferma, no se puede determinar desde un punto de vista absoluto, sino siempre desde el marco social. En tanto que el individuo forma parte de esta comunidad, se enfrenta a tres “tareas de la vida” como representantes de las exigencias de la comunidad y que tiene que resolver satisfactoriamente: trabajo, amor y vida en comunidad.

El Sentimiento de Comunidad es una fuerza innata latente en el ser humano que se tiene que despertar y desarrollar en la infancia mediante la interacción del niño o de la niña con sus padres. Cuantas más posibilidades tienen los niños de hacer experiencias positivas, “alentadoras” en el lenguaje de Adler, más probabilidades tienen de desarrollar un alto grado de Sentimiento de Comunidad. Este sentimiento, empero, no sólo implica el sentirse uno aceptado y perteneciente, sino también implica contribuir activamente a la comunidad: la superación de los propios problemas de la vida nunca puede pasar por encima del bienestar de los demás. En este sentido, el Sentimiento de Comunidad es un concepto profundamente humanista con implicaciones éticas.

1.3.4. Enfoque cognitivo – evolutivo

Desde el punto de vista de la teoría cognoscitiva representado por Piaget, según Papalia (2013) explica el desarrollo moral como el paso de una fase de heteronomía a otra de autonomía, diferenciando cualitativamente los dos tipos de moralidad. La fase de heteronomía se caracteriza por el respeto a las normas del adulto, evaluación de la conducta por las consecuencias, egocentrismo y concepción de la moral como algo absoluto. Y la fase de autonomía se caracteriza por la interiorización de las normas de la moralidad, amplio control de la conducta prosocial, evaluación de la conducta teniendo en cuenta las intenciones y concepciones de las normas como algo relativo

En este enfoque se comparte la creencia de que la conducta altruista está estrechamente vinculada al desarrollo cognitivo y moral del individuo.

1.4. Características

1.4.1. Empatía

Para Gibbs, Basinger y Grime (2003) la empatía es “la capacidad para actuar teniendo en cuenta las necesidades de las demás personas, respetando las normas vigentes y la legalidad” (p. 298). El poseer la habilidad para situarse en el lugar del otro sin tener en cuenta la situación particular en la que se encuentra una persona lleva a que el individuo muestre una mayor cooperación desinteresada haciendo visible una conducta prosocial; desde esta perspectiva, la empatía se relaciona de forma positiva con los comportamientos prosociales y, contrario a ello, se relaciona de forma negativa con las conductas agresivas.

1.4.2. Solidaridad

Según Razeto (2011) define a la solidaridad como:

Una relación horizontal entre personas que constituyen un grupo, una asociación o una comunidad, en la cual los participantes se encuentran en condiciones de igualdad. Tal relación o vínculo interpersonal se constituye como solidario en razón de la fuerza o intensidad de la cohesión mutua, que ha de ser mayor al simple reconocimiento de la común pertenencia a una colectividad. Se trata, en la solidaridad, de un vínculo especialmente comprometido, decidido, que permanece en el tiempo y que obliga a los individuos del colectivo que se dice solidario, a responder ante la sociedad y/o ante terceros, cada uno por el grupo, y al grupo por cada uno (p.7) .

La solidaridad humana, social, es el compartir con otros sentimientos, opiniones dificultades, dolores, y actuar en consecuencia.

1.4.3. Cooperación

Centeno (2012) define:

A la cooperación como una forma noble y constructiva de conducta: mueve al hombre a vivir en armonía con sus semejantes y es una respuesta positiva de la personalidad al medio ambiente. El sentido cooperativo se revela en múltiples manifestaciones de la vida: orgánica, intelectual y social. En las especies elementales y en las desarrolladas e inteligentes, el plan evolutivo establece la cooperación como ley natural, para el perfeccionamiento de las criaturas (p.29).

Por lo tanto, la cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo. Puede suceder que un grupo cooperativo compita con otro, pero dentro del grupo, nadie quiere ganar a su compañero, sino juntos, al otro equipo.

Cada integrante del equipo cooperativo debe poner lo mejor de sí mismo para el bien de todos. Nadie quiere ganar individualmente sino beneficiarse en conjunto. El integrante del grupo cooperativo siente afinidad por sus compañeros, y es parte de un plan de acción, con el que se involucra, y comparte sus valores. Sabe que solo siendo solidario, permitiéndose ser ayudado y ayudar, obtendrá la finalidad deseada.

1.4.4. Tolerancia.

La capacidad de saber escuchar, aceptar y respetar a los demás, juzgando las diferentes formas de pensar y vivir la vida, con la condición de que no atenten sobre los derechos fundamentales de la persona. Es la aprobación de la diversidad de opiniones y condiciones de vida de todo tipo, por ejemplo, la preferencia sexual, ideología política, genero, raza, entre otros (Gil, 1989, p.65).

Por lo tanto una persona tolerante trata de no juzgar antes de conocer algo, trata de ser optimista todo el tiempo y controlar sus emociones y pensamientos cuando esté en desacuerdo o encuentre errores en las ideas o pensamientos de los demás. Siempre toma en cuenta el

pensamiento de los otros, pero sobre todo se conoce a la otra persona y se respetan sus decisiones aunque no siempre sean las más acertadas.

Actualmente vivimos en una sociedad cada vez más plural en dónde la importancia de vivir pacíficamente, respetando y aceptando las diferencias de las personas, es algo crucial para la convivencia democrática. En este sentido, consideramos que la tolerancia lleva implícito el respeto y la aceptación de las diferencias.

1.5. Beneficios de la conducta prosocial

Eisenberg (2000) caracteriza ciertos efectos de la conducta prosocial en las relaciones interpersonales:

- a) Previene e incluso extingue los antagonismos y violencias, al ser incompatibles con ellos
- b) Promueve la reciprocidad positiva de calidad y solidaridad en las relaciones interpersonales y de grupo
- c) Supone la valorización y atribución positivas interpersonales
- d) Incrementa la autoestima y la identidad de las personas o grupos implicados
- e) Dota de salud mental a la persona mediante un aumento de las emociones positivas y disminución de las negativas
- f) Probablemente mejora la percepción en las personas con tendencias pesimistas
- g) Alimenta la empatía interpersonal y social
- h) Aumenta la flexibilidad y evita el dogmatismo, gracias a la actitud empática
- i) Estimula las actitudes y habilidades para la comunicación, mejorando su calidad
- j) Aumenta la sensibilidad respecto a la complejidad del otro y del grupo
- k) Estimula la creatividad y la iniciativa
- l) Modera las tendencias dependientes
- m) Refuerza el autocontrol ante el afán de dominio sobre los demás (p.320).

1.6. Conducta prosocial y adolescencia

El presente apartado define la conducta prosocial y sus componentes dentro de la adolescencia, que generalmente se cataloga como un momento del ciclo vital disruptivo y con

variables negativas que desencadenan crisis. En efecto, la crisis en la adolescencia se evidencia en función de la cantidad de cambios que obligan la organización y asunción de los aspectos físicos y mentales que comprometen al adolescente emergente, para responder a sus necesidades del proceso en desarrollo.

Las conductas prosociales aumentan a medida que los individuos van desarrollándose. Para autores como Eisenberg y Fabes (1998):

Este incremento está sustentado por dos razones de índole diferenciada: Por una parte, durante esta etapa, las emociones adquieren un valor significativo a medida que se desarrolla la empatía, entendida como la habilidad de interpretar y experimentar las emociones de uno mismo en los otros. Existe, pues, una relación empático-prosocial que determina el aumento de las conductas de índole prosocial; Por otra parte, desde la vertiente cognitiva, se ha hallado que el razonamiento moral- prosocial y la capacidad de adoptar diferentes perspectivas contribuyen en el aumento de conductas prosociales, así como la capacidad de atención, la mejora del sentido de responsabilidad, del conocimiento de sí mismo (p.320).

“Estas nuevas adquisiciones mejoran la capacidad de elegir la conducta más apropiada para cada situación y la toma de conciencia de sus posibilidades para prestar ayuda” (Pérez y Navarro, 2011, p. 145).

1.7. Evaluación diagnóstica de las conducta prosocial

Para poder evaluar aspectos de la conducta prosocial en adolescentes existe un sinnúmero de instrumentos, entre ellos están los siguientes:

- ❖ CP. Cuestionario de conducta prosocial (Weir y Duven, 1981), consta de 20 afirmaciones que hacen referencia a comportamientos prosociales, para la corrección se otorga 0 puntos si la respuesta es “nunca”, 1 punto si es “algunas veces”, y 3 puntos si es “casi siempre”.

Para facilitar la interpretación de los resultados se han elaborado baremos con una muestra de 139 sujetos de 10 a 12 años de edad.

- ❖ CS. Cuestionario socio métrico: compañero prosocial y creativo (Moreno 1934-1972). En este estudio, se realiza una adaptación de la técnica de Moreno, planteándose dos preguntas abiertas a cada miembro del grupo: (1) indica los compañeros de tu clase que elegirías como más creativos, razonando brevemente por que los has elegido; (2) indica los compañeros de tu clase que más ayudan colaboran con los demás. El análisis de las respuestas a estas preguntas permite observar la imagen que los miembros del grupo tienen de sus compañeros tanto en lo que se refiere a su prosocialidad como a su creatividad.
- ❖ La Batería de Socialización, que contiene un conjunto de escalas diseñadas para evaluar dimensiones de la conducta social. La BAS-1 está dirigida a profesores, laBAS-2 a los padres, y la BAS-3 a los niños (Silva y Martorell, 1987). La BAS-3 recoge información sobre factores positivos como Consideración con los demás, Liderazgo, Autocontrol en las relaciones sociales; y sobre factores negativos como Ansiedad social, Timidez/Retraimiento social y Agresividad.
- ❖ La Escala de Conducta Antisocial (ASB), adaptada de Allsopp y Feldman (1976) y la Escala de Asertividad (AS), basada en la Children's Action Tendency Scale de Deluty (1979). Esta escala mide asertividad, agresividad y pasividad-sumisión.
- ❖ Para la presente investigación se utilizará el cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P) elaborado por C. Martorell-R. González (1992), por considerarlo pertinente en la investigación propuesta; la misma que es aplicable para niños y adolescentes, entre 10 y 17 años, su desarrollo no presenta límite temporal. Evalúa conductas de ayuda, como compartir, alentar, comprender y colaborar. Está integrado por un total de 58 ítems con cuatro alternativas de respuesta (Nunca 1 punto, Algunas veces 2 puntos, Muchas veces 3 puntos,

Siempre 4 puntos), con una resolución de cuatro factores: la empatía, el respeto, la sociabilidad y el liderazgo; elaborado por C. Martorell-R. González (1992), que permitirán conocer datos de información general como edad y sexo.

Factores del Cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P) C. Martorell-R. González:

La Empatía

Se refieren a la capacidad para ponerse en el lugar del otro e intentar aliviar su malestar. Además, es la capacidad de sintonizar afectivamente con la otra persona. No significa estar de acuerdo con lo que la persona esté sintiendo, sino aceptar y respetar los sentimientos, y reconocer que puede tener razones para sentirse o actuar de ese modo. Para que la empatía sea eficaz, no basta con que comprendamos a la otra persona, sino que esa persona debe percibir que es así. La empatía es una actitud fundamental para lograr una escucha eficaz. Requiere tener sensibilidad para captar sus sentimientos en ese momento, sin emitir juicios, críticas evaluaciones sobre su situación o el problema por el que está atravesando (Mascaraque y Corral, 2009, p. 113).

Por otro lado, Pérez y Gardey (1998) manifiestan que la falta de empatía se refiere a la indiferencia frente a los acontecimientos, las personas o el medio que rodea. El cual, lo manifiesta a través de una reacción vana frente a los estímulos que le llegan de afuera, o incluso los que nacen de su interior e incluso se muestra con la ausencia de emociones, sentimientos.

El respeto

Relacionado con la capacidad para tratar a los demás con respeto y asertividad. Es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época. Naranjo (2011) manifiesta que:

El respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado, pero quien puede asegurarlo porque para nosotros; está bien los que están de acuerdo con nosotros, sino lo están; creemos que ellos están mal, en su forma de pensar, pero quien asegura que nosotros somos los portadores de la verdad, hay que aprender a respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás (p.54).

Contrariamente a lo que se ha expresado, el no tener respeto por la otra persona implica invadir su espacio personal porque demuestra que no le interesan sus límites personales, transgrede los derechos de los demás.

La sociabilidad

Capacidad para llevar a cabo relaciones sociales positivas. Si algo caracteriza a la gente de innato valor social es su independencia real respecto a su entorno, o lo que es lo mismo, resumiéndolo en una frase el “yo soy así, al que le guste bien, y al que no allá él, ya encontraré gente que me aprecie”. Esto demuestra que el sujeto es feliz con su propia personalidad y no necesita cambiarla; una persona deja de ser socialmente atrayente, cuando busca beneficios directos a corto o medio plazo a cambio de su “sociabilidad”.

Las personas carismáticas saben que cuentan con el apoyo de su entorno, pero no buscan ni permiten que se transforme en el motor de sus acciones, ni engañan a nadie, y lo que es más importante, ni se engañan a sí mismos (Pascual, 2009, p.77).

En contraposición, según Fernández (2008) se refiere que las personas poco sociables presentan características como inseguridad personal, de falta de autoestima o de no sentirse lo suficientemente preparado/a para relacionarse con los demás.

El Liderazgo

Capacidad para organizar y dirigir actividades en grupo. Así mismo el liderazgo en su reinención emocional se ha convertido en un concepto más amplio y exigente. Es tan exigente que la impresión es que son pocos los directivos, mandos o responsables de personas que puedan satisfacer lo que supone el liderazgo emocional. No obstante, no son tiempos para desmoralizarse. Según Casado (2009) “Las personas con liderazgo poseen una gran expresividad emocional tanto verbal como no verbal. Saben cómo transmitir su estado de ánimo y sentimientos a través de su rostro y su cuerpo” (p.77). Este ejercicio expresivo es involuntario en muchas ocasiones faciales. Pero en otras ocasiones, y sobre todo cuando somos personas con visibilidad, es importante ser conscientes de nuestra expresividad general.

Por el contrario, los individuos que no presentan competencias de un líder presentan características como desconfianza en sí mismo, poca credibilidad en los demás, no presenta fluidez de palabra, intimida a los demás y no respeta el espacio y los derechos de los demás. No es asertivo e impone sus opiniones por encima del de los demás.

Procesos del liderazgo

“Con el fin de facilitar el aprendizaje sobre el liderazgo, se utiliza cuatro procesos para organizar algunas lecciones” (Hofstadt, 2005, p.212).

Reformular problemas. - consiste en cambiar aquello a lo que la gente presta atención o da importancia. El sentido que se otorga a los problemas y la manera en que se definen son cruciales. Por ejemplo, al transformar una tarea que no se puede resolver y otra que, si tiene solución, se cambia de forma fundamental el mundo ante el cual respondemos.

Crear alianzas. - la estrategia de la alianza es similar o se podría entender como “la unión hace la fuerza”, estas alianzas dependen de la visión o prospectiva que realice un líder de las

condiciones actuales, basándose si fuese necesario de acontecimientos pasados, pero es indispensable que sean analizadas las circunstancias para poder acercarse o llegar a las metas u objetivos trazados.

Establecer la identidad.- es un proceso esencial mediante el cual los miembros de las organizaciones alcanzan un acuerdo compartido y otorgan un significado común a sus actividades; es un proceso que también genera un sentimiento de cohesión y una tendencia a la unión; es un proceso que sugiere que tengamos el conocimiento de saber quiénes somos, que queremos ser y a que queremos pertenecer, pero se debe tomar en cuenta que todo cambia a través del tiempo y que lo que somos, que queremos y a que queremos pertenecer también van cambiando.

Para un líder el uso de los símbolos representa una fuente de poder, por eso Alejandro Magno los consideraba importantes y los utilizaba como parte de la táctica. Los líderes están en todo momento bajo la observancia de todos y por esto precisamente deben mantener una influencia sobre su seguidores y acepten las decisiones que toma ése líder.

2. La Asertividad

El entrenamiento para lograr una conducta y una comunicación asertiva, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998) la palabra asertivo, proviene del latín *assertus* y quiere decir "afirmación de la certeza de una cosa", de ahí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Güell y Muñoz (2000) comentan que el concepto de conducta asertiva fue definido por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones.

Estos mismos autores consideran que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas, ya que el comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás, ya que, si el entrenamiento asertivo fuese un éxito, permitirá confirmar una mejora en las relaciones sociales.

Por lo tanto la asertividad es una forma de conducta normal, enfatizan Neidharet, Weinstein y Conry (1989):

Todos los seres humanos tenemos derechos, opiniones y reclamaciones que afectan a otras personas y en diversas ocasiones la única manera de lograr que se escuchen esas opiniones, se satisfagan esas reclamaciones y se respeten esos derechos consiste en levantar la voz y defender lo que a la persona le parece que le corresponde por algún motivo (p.208).

Por otro lado ciertos autores consideran la asertividad como la conducta que posibilita la disminución de la ansiedad, otros la consideran como la defensa de los derechos propios y algunos como la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos. Riso (2002), define la conducta asertiva como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (p.45).

Se concluye de acuerdo a la definición anterior que una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales; por ejemplo, decir “no”, expresar opiniones contrarias o desacuerdos y manifestar sentimientos negativos sin permitir que la manipulen, como lo hace la persona sumisa, ni violar los derechos de otras personas, como lo hace la agresiva.

La conducta asertiva es definida por Güell y Muñoz (2000) como “la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad” (p.163).

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

2.1.Principios de la asertividad

Riso (2002) se refiere:

Tres principios fundamentales de la asertividad: la tolerancia, la prudencia y la responsabilidad.

Sobre el principio de la *tolerancia* señala que la persona asertiva es tolerante, a menos que sus convicciones personales sean avasalladas, su intención es equiparar derechos y deberes. La persona agresiva es intolerante y autocrática, sobreestima sus propios derechos y subestima los ajenos. La persona sumisa practica una tolerancia excesiva e indiscriminada, subestima los derechos propios y magnifica sus deberes

Respecto de la *prudencia*, dice que sin esta no es posible ser una persona asertiva. La prudencia obliga a pensar antes de actuar, es prevención y anticipación responsable. Permite evaluar el antes de, para no tener que arrepentirse del después de. Una asertividad sin prudencia podría transformarse en agresión.

En cuanto al principio de la *responsabilidad* interpersonal, no se puede ser asertivos sin una ética de la responsabilidad, es decir, sin que las deliberaciones incluyan los derechos de los demás (p.88).

La premisa que mueve a toda persona asertiva es defenderse tratando de causar el menor daño posible, o si pudiera, ninguno.

2.2. Asertividad y adolescencia

Muchos adolescentes no tienen dificultades especiales en sus comunicaciones, son personas abiertas, francas y muy sociables, señalan Güell y Muñoz (2000). Pero también existen adolescentes que tienen problemas de retraimiento, timidez, inseguridad, para quienes su dificultad de comunicación se convierte en un problema de personalidad más serio.

Jadue (2001) comenta que “el sistema educativo constituye un espacio de convivencia donde cada día en las instituciones educativas, las estudiantes y los estudiantes se esfuerzan por establecer y mantener relaciones interpersonales, tratando de desarrollar identidades sociales y un sentido de pertenencia”. Observan y adquieren modelos de conducta y son gratificados por comportarse de manera aceptable para sus compañeras y compañeros y para el personal de la institución.

Un ambiente educativo cargado de evaluaciones contribuye a aumentar el temor que puede provocar el contacto interpersonal, especialmente cuando el estudiante o la estudiante se siente inseguro o insegura de sus habilidades sociales y le preocupan las evaluaciones negativas de sus iguales o de las profesoras o los profesores.

Rice (2001) refiere que quienes tienen auto conceptos pobres son con frecuencia rechazados. Aceptar a otras personas y ser aceptada o aceptado por ellas, está relacionado con las valoraciones en autoestima. La aceptación propia está correlacionada de forma positiva y significativamente con aceptar y ser aceptada o aceptado por las demás personas. De esta forma, existe una estrecha relación entre auto aceptación y ajuste social. Una de las señales de posible perturbación durante la adolescencia es la incapacidad para establecer relaciones.

Comenta este autor que las adolescentes y los adolescentes con una baja autoestima tienden a estar pendientes de su invisibilidad social. A ellas y a ellos no se les destaca o se les selecciona como líderes y con frecuencia no participan en la clase o en actividades sociales. No defienden sus propios derechos ni expresan sus opiniones sobre los asuntos que les interesan, es decir, carecen de asertividad. Estas adolescentes generalmente desarrollan sentimientos de aislamiento y soledad.

Las personas tímidas, no asertivas, con frecuencia se sienten torpes y tensas en situaciones sociales, lo que les dificulta comunicarse con otras. Debido a que desean ser aceptadas, son más fáciles de influir y manipular y por lo general permiten a otras personas tomar decisiones producto de la falta de confianza en sí mismas.

Craig (1997) indica que “las cualidades personales y las habilidades sociales son criterios significativos de popularidad y se han considerado muy importantes para obtener aceptación social” (p.35).

Por su parte, Santrock (2002) refiere que las estudiantes y los estudiantes que son más aceptadas y aceptados por sus pares y que poseen buenas habilidades sociales, con frecuencia obtienen mejores notas en la institución educativa y tienen una actitud y motivación de logro académico positiva. En contraste, quienes son rechazadas, en especial las estudiantes y los estudiantes que manifiestan una conducta agresiva, están en riesgo de presentar problemas de rendimiento, con calificaciones bajas y deserción de la institución educativa.

Conviene tener en cuenta que las habilidades de comunicación se enmarcan dentro de un contexto más amplio, por cuanto implican todos los aspectos de la personalidad. Güell y Muñoz (2000) refieren que la forma que tiene la persona de interactuar con las demás es una manifestación de cómo es, cómo piensa, qué valores tiene y su grado de sensibilidad. Por lo tanto, al actuar sobre la comunicación, también se actúa sobre la psicología de la persona. Mejorar las habilidades comunicativas también repercute favorablemente en el estado emocional general de las personas.

2.3. Enfoques de la comunicación asertiva

A continuación, se mencionan los diferentes enfoques de la comunicación asertiva: enfoque cognoscitivo, humanista, conductual (Macías y Camargo, 2013, p. 61). A continuación, serán detalladas:

2.3.1. Enfoque cognoscitivo

El enfoque cognoscitivo, que sostiene la necesidad de la incorporación de cuatro procedimientos básicos en el entrenamiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad; ayudar a identificar y a aceptar los derechos propios y los derechos de los demás; reducir obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva y reducir ideas

irracionales, ansiedades, culpas y a su vez desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica activa de dichos métodos.

2.3.2. Enfoque humanista

El enfoque humanista, aborda la asertividad como una técnica para el desarrollo de la realización del ser humano.

2.3.3. Enfoque conductual

Este enfoque desde la perspectiva del aprendizaje social de Bandura plantea que la conducta asertiva o no asertiva se aprende a través de la observación de modelos significativos.

2.4. Derechos asertivos

Smith (1987) realizó un análisis de los derechos asertivos los mismos que son:

11. Tenemos derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y a tomar la responsabilidad de su iniciación y de sus consecuencias.
12. Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.
13. Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas. Cada persona es responsable, de su propio bienestar emocional, de su felicidad y de su éxito en la vida.
14. Tenemos derecho a cambiar de opinión. Como seres humanos, nadie es constante ni rígido. Se cambia de parecer, se decide optar por una mejor manera de hacer las cosas, o se decide a hacer otras. Los intereses se modifican según las circunstancias y con el paso del tiempo.
15. Tenemos derecho a cometer errores y a ser responsables por ellos.

16. Tenemos derecho a decir: no lo sé.
17. Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de las demás personas antes de enfrentarnos con ellas.
18. Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica. La lógica es un proceso de razonamiento al que todas las personas pueden recurrir en ocasiones para ayudarse a formular juicios acerca de muchas cosas, incluidas ellas mismas.
19. Tenemos derecho a decir: “no lo entiendo”. Ninguna persona es tan lista para poder comprender del todo la mayor parte de las cosas que la rodean.
20. Tenemos derecho a decir: “no me importa”.

Por otro lado, Riso (2002) presenta una síntesis de los derechos asertivos.

Estos se refieren a que la persona tiene derecho a:

A ser tratada con dignidad y respeto

A experimentar y expresar sentimientos

A tener y manifestar opiniones y creencias

A decidir qué hacer con el tiempo, el cuerpo y la propiedad que le pertenecen

A cambiar de opinión

A decidir sin presiones

A cometer errores y a ser responsable de ellos

A ser independiente

A pedir información

A ser escuchada y tomada en serio

A tener éxito y a fracasar

A estar sola

A estar contenta

A decir no lo sé

A cambiar de opinión

A hacer cualquier cosa sin violar los derechos de las demás personas

A no ser asertiva (p.40-41).

2.5. Conductas no asertivas

Las personas no asertivas canalizan su agresividad destruyendo objetos, golpeando física, moral y emocionalmente a las otras personas, levantando falsos testimonios y sobreprotegiendo a los demás. Existen otras personas no asertivas que son pasivas, no dan a conocer sus opiniones y necesidades, dejando que los manipulen. Escuchan a los demás, pero no piden que los escuchen a ellos y dejan que pasen por encima de ellos. Según Güell y Muñoz (2000):

Definen la agresividad y la pasividad como conductas no asertivas.

- Pasividad. - se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y, sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a los demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad.
- Agresividad. - Las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos, esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento, además provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora. La mayoría de las veces la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere (p.168)

2.6. Técnicas asertivas

Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista. El comportamiento asertivo facilita que la

persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás. Según Castanyer (2015) menciona algunas técnicas asertivas:

El Disco Rayado. - Consiste en ser persistente repitiendo una y otra vez lo que queremos sin enfadarnos, irritarnos o levantar la voz.

El Acuerdo Asertivo. - Significa dar a cada persona un espacio de maniobra suficiente para poder llegar a una solución lo más conveniente posible para todas las partes. Significa que cada parte deberá ceder algo de su terreno, pasando de una postura extrema a otra intermedia. En realidad, significa búsqueda de una tercera alternativa. Es adecuado utilizar esta técnica cuando el conflicto se establece en torno a datos reales del problema siendo asertivas las dos personas que discuten.

El Banco de Niebla. - Consiste en dar la razón en parte y, manteniendo a la vez la integridad y el punto de vista propio.

Procesar el Cambio. - Consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si nos saliéramos del contenido de lo que estamos hablando y nos viéramos “desde fuera”.

Pregunta Asertiva. - Consiste en “pensar bien” de la persona que nos crítica y dar por hecho que su crítica es bienintencionada.

Aceptación Negativa. - Suscitar críticas sinceras por parte de los demás.

Aceptación Positiva. - Aceptar las críticas de los demás sin dejar que los halagos nos hagan sentir más importantes que los demás.

Información Gratuita. - Por la forma de hablar de nuestro interlocutor y sin que él lo diga claramente, podemos deducir lo que para él es más importante y lo que prima por encima de otras cosas. Nos facilita una información gratuita que favorece la comunicación interpersonal (p.88).

f. METODOLOGÍA

1. Descripción de la investigación.

La presente investigación se basó en un diseño pre experimental con un alcance descriptivo y de tipo científico. Es pre experimental porque consiste en administrar un tratamiento que se diseñó con la aplicación del pre-test, y luego se aplicó el post-test para comparar la efectividad de la propuesta de mejora, además de ello este diseño no existe la posibilidad de comparación de grupos. Es de alcance descriptivo porque implica observar y describir las variables en estudio; es de tipo científico porque se requirió del conocimiento científico de las variables en estudio, debido a que es información fiable porque es objetivamente probado, coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema.

Para la transformación del objeto y la solución del problema se emplea la complementariedad metodológica relacionada con el paradigma cuali- cuantitativo. Pues el proceso de la investigación se dirigirá a la interpretación del nivel de cada factor de la conducta prosocial, donde se aplicará un tratamiento cualitativo a los datos, pero utilizando también la medición cuantitativa de hechos cuantificables.

2. Escenario.

El escenario de la investigación lo constituye la unidad educativa “José Ángel Palacio” tomando como base los estudiantes de 9no año de EGB paralelos “A”.

3. Del universo y la muestra

Del universo que corresponde a 1400 estudiantes quienes conforman la unidad educativa “José Ángel Palacio” la muestra seleccionando es de tipo no probabilística correspondiente a 20 estudiantes pertenecientes al noveno año de EGB Paralelo “A” sección vespertina con

quienes se trabajó el fortalecimiento de la conducta prosocial. En la selección de la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- ❖ Que tanto los docentes, padres y estudiantes estén de acuerdo a cooperar en la investigación.
- ❖ Que la investigación se realizará con la autorización de la dirección de la institución educativa donde estudian los discentes.

4. Fundamentos de los métodos y técnicas empleados

En la investigación se hace necesario imprimir un carácter científico para lo que es imprescindible la aplicación de métodos y técnicas que contribuyen a validar los resultados obtenidos.

4.1. Métodos

Los métodos son las formas de abordar la realidad, de estudiar los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento, con el propósito de descubrir la esencia de los mismos, así como sus relaciones, apoyados en las técnicas, que constituyen la herramienta fundamental para la recogida, del procesamiento y el análisis de datos.

4.1.1. Desde el nivel teórico

Así desde el nivel teórico se asumen como métodos para la investigación:

- **Método científico:** Se lo utilizó principalmente en la obtención de la información que permitan describir cada una de las variables de la presente investigación.
- **El analítico- sintético:** Se pretende hacer un análisis e interpretación de los resultados estadísticos a partir del cuestionario de la conducta prosocial aplicada a los adolescentes investigados, en las fases de evaluación pre-test y pos-test, para obtener las conclusiones de la propuesta de mejora.

- **El método de inductivo- deductivo:** Permitirá analizar las características, los niveles y las dimensiones de la conducta prosocial en los estudiantes de noveno año de educación básica de la unidad educativa “José Ángel Palacio” para fortalecer dichos niveles.
- **El histórico- lógico:** Permitirá el análisis y profundización de los diferentes temas sobre conductas prosocial y comunicación asertiva en los adolescentes, sean estos a nivel mundial, nacional, local y específicamente en la Unidad Educativa “José Ángel Palacio”, para poder aportar positivamente a la investigación.

4.1.2. Desde el nivel práctico

Se utilizará los siguientes métodos:

- ❖ **Observación:** Ayudará a obtener información sobre un fenómeno o acontecimiento tal y como este se produce. Es así que la observación sistemática refuerza la obtención de la información acerca del nivel de la conducta prosocial para observar la problemática desde posiciones endógenas y exógenas, acontecimiento o comportamiento en el momento en que ocurre para recopilar información directa y para un acercamiento más profundo de la socialización en los estudiantes.

4.2. Técnicas

Las técnicas permitirán dirigir la ejecución de la actividad práctica hacia el cumplimiento de los objetivos formulados en la investigación.

- **Observación:** Se la utilizará desde el primer encuentro existencial con los adolescentes lo cual permitirá recopilar datos que indiquen empatía con los demás y a su vez evidenciar diferentes aspectos o características a fortalecer a través de las técnicas de comunicación asertiva.

- **Técnicas asertivas:** Se utilizarán técnicas como disco rayado, acuerdo asertivo, banco de niebla, procesar el cambio, pregunta asertiva, aceptación positiva. Se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta.

4.3. Instrumento

- **Cuestionario Conducta Prosocial (CC-P).** Este instrumento es aplicable para niños y adolescentes, entre 10 y 17 años, su desarrollo no presenta límite temporal. Evalúa conductas de ayuda, como compartir, alentar, comprender y colaborar. Está integrado por un total de 58 ítems con cuatro alternativas de respuesta (Nunca 1 punto, Algunas veces 2 puntos, Muchas veces 3 puntos, Siempre 4 puntos), con una resolución de cuatro factores: la empatía, el respeto, la sociabilidad y el liderazgo; elaborado por C. Martorell-R. González (1992), que permitirán conocer datos de información general como edad y sexo.

A continuación, en el cuadro se detalla la relación entre factores y niveles de conducta:

| Nivel | Alta | Media | Baja |
|--------------|---------|---------|---------|
| Empatía | [72-54] | [53-35] | [34-16] |
| Respeto | [60-45] | [44-29] | [28-13] |
| Sociabilidad | [60-45] | [44-29] | [28-13] |
| Liderazgo | [40-30] | [29-19] | [18-8] |

EMPATIA: 2-3-5-7-8-9-11-18-23-31-33-36-38-39-42-49-53-56

RESPETO: 1-12-13-16-17-21-29-30-34-37-40-43-47-54-57

SOCIABILIDAD: 4-6-10-14-20-22-24-25-28-32-41-44-45-48-51

LIDERAZGO: 15-19-26-27-53-46-50-52-55-58

Este instrumento será utilizado como pre-test, y de la misma manera como pos-test.

4.4. Procedimientos de la investigación

En la presente investigación se inició con la visita al centro educativo para la autorización pertinente por parte de la directora de la Unidad Educativa “José Ángel Palacio”, así mismo se informa de los objetivos a lograr y el compromiso que se asume de entregar un reporte final con los resultados obtenidos para establecer mejoras en la unidad educativa.

Continuando con el desarrollo de la investigación y para darle salida a los objetivos propuestos se trabaja de la siguiente manera:

Para el primer objetivo (teórico): se consultará el contenido científico en fuentes bibliográficas, físicas y virtuales del internet; y dichos referentes bibliográficos se redactan sus citas a utilizar las normas APA.

Para cumplir con el segundo objetivo (Evaluación): Se aplicará como instrumento el cuestionario sobre conductas prosociales, este instrumento será utilizado para el pre-test y luego de la intervención de la propuesta, se aplicará el mismo instrumento como pos-test.

Para lograr el tercer objetivo (alternativo): se diseñará la alternativa de intervención programa de intervención educativo basado en las técnicas de comunicación asertiva para desarrollar conductas prosociales, se planificará mediante 28 actividades a ejecutarse a ejecutarse en un plazo de dos meses.

Para el cumplimiento del cuarto objetivo (práctico): se aplicará las técnicas de comunicación asertiva, con la realización de 28 actividades los mismos que serán desarrollados en periodos de 40 minutos en un horario que será establecido por los docentes de la institución.

Finalmente se valorará la efectividad de la propuesta de intervención, mediante la cual se pretendió inculcar el desarrollo de conductas prosociales a través de las técnicas asertivas.

4.5. Del Procesamiento y Recolección de los Datos.

La recolección de los datos que se obtendrán será procesada a través del método manual simple y el estadístico utilizado, el análisis porcentual. Se confeccionarán tablas al respecto para su expresión gráfica.

g. CRONOGRAMA

| TIEMPO | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|--|--|--|
| | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | | Agosto | | | | Nov | | | | Dic | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | |
| ACTIVIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| Selección del tema, desarrollo de la problematización, formulación de objetivos | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Consultas bibliográficas para el Marco teórico | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Redacción de la metodología preparación de técnicas y selección de Instrumentos de investigación | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planificación de la propuesta de intervención. | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de cronograma, presupuesto, bibliografía y anexos | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación del proyecto de tesis, solicitud pertinencia del proyecto | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Designación de director de tesis | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Construcción de preliminares. Elaboración de la revisión de literatura. Normas APA. | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

| N° de Aspectos | Concepto | Gastos |
|----------------|--|--------|
| | Ingresos: | |
| | Aportes personales del estudiante para investigar | |
| 1 | Diseño del proyecto | 150 |
| 2 | Desarrollo de la investigación | 1.240 |
| | Gastos Corriente/ Bienes y Servicios de Consumo | 1.390 |
| 3 | Material de Oficina (Computadoras, Flash Memory, hojas) | 800 |
| 4 | Uso del Internet | 50 |
| 5 | Impresión | 30 |
| | Servicios generales | |
| 6 | Difusión del taller, información, publicidad | 40 |
| 7 | Transporte | 20 |
| 8 | Materiales didácticos | 100 |
| 9 | Libros (bibliografía) | 200 |
| | TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS | 1.240 |

i. BIBLIOGRAFÍA

- Adler, A. (1973). *El sentido de la vida*. Madrid. Editorial: Ahimsa. ISBN 978-84-95515-67-4.
- Casado, C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. Pág. 77
- Castanyer, O. (2015). *La Asertividad: Expresión de Una sana Autoestima*. Alemania: Editorial Serendipity. Pág. 88.
- Centeno, F. (2012) *Importancia y Significado de la Cooperación*. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v5n8/art9.pdf>
- Craig, G. (1997). *Desarrollo psicológico*. México: Editorial Prentice Hall. Pág.35.
- De la Mora, J. (1977) *Psicología del Aprendizaje: Teorías*. México D.F: Editorial Progreso, S.A. Pág.33.
- Eisenberg, N. y Morris (2000) *Conducta Prosocial*. Madrid, España: Ediciones Morata. Pág. 320.
- Fernández, M. (2008) *Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, Centro de Investigación y Documentación Educativa*, Madrid: Editorial: Morata. Pág. 180
- Frankl, V. (1970) "*Forerunner of existential psychiatry*". *Journal of Individual Psychology*. Pág.110.
- Fromm, E. (1997) *El arte de amar*. Barcelona: Editorial Paidós. Pág.96.
- Garaigordobil, M. (2005). *Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para promover la conducta prosocial y prevenir la violencia*
- Gibbs, J., Basinger, K. & Grime, R. (2000). *Moral judgment maturity: From clinical to standard measures*. En S.J. López & C.R. Snyder (eds). *Positive Psychological Assessment*. Washington: A.P.A. Pág. 298.

- Gil, R. (1989). *Programa pedagógico para la educación de la tolerancia en alumnos de B.U.P.* Servicio de publicaciones de la Universidad de Valencia. Pág.65.
- González, M. (1992). *Conducta prosocial: evaluación e intervención.* Editorial. Morata.
- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). *Desconócete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional.* Barcelona: Editorial Paidós. Pág. 163 -168.
- Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación.* (Ed. 2ª). Ediciones días de santos. Pág. 212
- Jadue, Gladys. (2001). *Estudios pedagógicos.* Recuperado de [Http://www.scielo.php?pid=50718-0705200100010008script=sci-arttext](http://www.scielo.php?pid=50718-0705200100010008script=sci-arttext).
- Janda, L. (1998). *Los tests de autoconocimiento y superación.* Barcelona: Editorial Robinbook. Pág. 7.
- Kant y Hegel. Tolerancia Club Ensayos. Com. Recuperado, de <https://www.clubensayos.com/Filosofía/Tolerancia-Kant-Y-Hegel/138341.html>
- Macías, E. & Camargo, G. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa.* Bogotá. Pág. 61.
- Mascaraque, J & Corral, E. (2009). *Técnicas en emergencias sanitarias, apoyo psicológico en situaciones de emergencia.*
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad.* Madrid, España: Editorial Icaria. Pág.137.
- Mendoza, M. (2013). *Manual para capacitar profesionales en la intervención y el manejo de víctimas de acoso escolar o Bullying.* Pág. 94.
- Molero, C. Candela, C. Cortes, M., (1999). *La conducta prosocial: una visión de conjunto.* *Revista latinoamericana de psicología.*

- Naranjo, C. (2007). *Carácter y neurosis. Una visión integradora*. Chile. Pág. 54.
- Neidhardt, J.; Weinstein, M. y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Editorial Deusto. Pág.208.
- Ohacon, E. (1986). *Una aproximación al concepto de conducta prosocial*. *Boletín de Psicología*, Madrid: Editorial Alianza. Pág. 110.
- Pascual, J. (2009). *Un alto en el camino*. Pág. 77.
- Papalia, D (2013) *Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescencia*. Colombia: Editorial: Mac Graw Hill. Pág. 489.
- Pérez, N y Navarro I. (2011). *Del nacimiento a la vejez*. Pág.145.
- Quiltsmann, H. (1989) *Psicología Humanística*. Barcelona: Editorial Herder.Pág.106.
- Razeto, L. (2011) *Definiciones del Valor de la Solidaridad*. España. Editorial Robinbook. Pág. 7.
- Riso, Walter. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Editorial Norma. Pág. 40, 41, 45, 88.
- Roche, R. (1995).“*Psicología y Educación para la prosocialidad*”. Barcelona, España: Servicios de Publicaciones de la Universidad Autónoma de Barcelona. Pág. 235.
- Rogers, C. (1991) "*Social interest: the haves and have nots*". *Individual psychology*. Pág 464.
- Rice, F. (2001) *Adolescencia, Desarrollo, Relaciones Y Cultura*. Editorial Prentice-Hall
- Santrock, John. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw Hill.
- Smith, J (1987) recuperado de
- http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/1999_n13/derechos.htm

Worchel.S, Cooper, Goethals. G., Olson. J, (2002). *Psicología Social*. México: Editorial Thompson.

Yus R. (1997). *Desde la cooperación en la escuela a la cooperación para el desarrollo*. En *Educación, Desarrollo y Participación Democrática*. Madrid: Editorial ACSUR Las Segovias.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN
 Cuestionario de Conducta Prosocial (CC-P) C. Martorell-R. González

Edad: Sexo:

Fecha:

| A continuación, encontrarás una serie de frases que se refieren a tu modo de ser o actuar. Léelas con atención y señala la alternativa de respuesta que mejor representa tu forma de ser o actuar poniendo una cruz (X) en la casilla correspondiente. Las alternativas de respuesta son: (1) NUNCA, (2) ALGUNAS VECES, (3) MUCHAS VECES, (4) SIEMPRE. No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No dejes frases sin responder. | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Insulto a los demás. | | | | |
| 2 | Cuando alguien tiene problemas me preocupo. | | | | |
| 3 | Cuando pegan u ofenden a algún compañero/a, lo/a defiendo. | | | | |
| 4 | Me gusta más trabajar en grupo que solo/a. | | | | |
| 5 | Cuando alguien se equivoca o hace algo incorrecto lo/a corrijo intentando no ofenderlo/a. | | | | |
| 6 | Soy alegre. | | | | |
| 7 | Ayudo a los/as que tienen problemas. | | | | |
| 8 | Cuando me dicen que haga algo, intento hacerlo. | | | | |
| 9 | Soy miedoso/a. | | | | |
| 10 | Cuando me necesitan, aliento a mis amigos/as, compañeros/as. | | | | |
| 11 | Colaboro para que se trabaje mejor y con más interés. | | | | |
| 12 | Cuando me piden que haga algo, no lo hago. | | | | |
| 13 | Soy honrado/a, honesto/a. | | | | |
| 14 | No me importa tener como amigos/as a aquellos/as que los demás no quieren. | | | | |
| 15 | Cuando hay que hacer algo, tomo la iniciativa para empezar. | | | | |
| 16 | Cuando hago algo mal, lo reconozco. | | | | |
| 17 | Cuando me hablan, presto atención. | | | | |
| 18 | Colaboro con los demás cuando lo necesitan. | | | | |
| 19 | Hablo bien, tengo facilidad de palabra. | | | | |
| 20 | Soy agradable. | | | | |
| 21 | Cuando me equivoco, lo reconozco. | | | | |
| 22 | A mi amigos/as y mi compañeros/as les gusta como hago las cosas. | | | | |
| 23 | Ayudo a los demás dándoles ideas nuevas. | | | | |
| 24 | Me gusta hablar con mis amigos/as y mis compañeros/as. | | | | |
| 25 | Cuando tengo que esperar, lo hago sin ponerme nervioso/as. | | | | |
| 26 | Me gusta organizar grupos de trabajo. | | | | |
| 27 | Me gusta dirigir trabajos en grupo. | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 28 | Soy tímido/a. | | | | |
| 29 | Soy respetuoso/a. | | | | |
| 30 | Cuando hablo con los mayores, lo hago con respeto. | | | | |
| 31 | Apoyo y ayudo a mis compañeros/as. | | | | |
| 32 | Me entiendo bien con mis compañeros/as. | | | | |
| 33 | Me preocupo por que nadie quede olvidado/a o ignorado/a. | | | | |
| 34 | Cuando ofendo o molesto, pido disculpas. | | | | |
| 35 | Me gusta decir o sugerir lo que tienen que hacer los demás. | | | | |
| 36 | Cuando alguien tiene problemas intento ayudarlo/a. | | | | |
| 37 | Tengo paciencia con los errores o las equivocaciones de los demás. | | | | |
| 38 | Cuando hay algún problema puedo ponerme en el lugar de los demás. | | | | |
| 39 | Me intereso por lo que puede sucederles a mis compañeros/as. | | | | |
| 40 | Levanto lo que los demás tiran o dejan fuera de su sitio. | | | | |
| 41 | Cuando no sé hacer algo me pongo nervioso/a. | | | | |
| 42 | Cuando alguien es rechazado/a o ignorado/a, me acerco para ayudarlo/a. | | | | |
| 43 | Sé cuándo tengo que hablar y cuándo tengo que callar. | | | | |
| 44 | Tengo buenos amigos/as. | | | | |
| 45 | Soy impulsivo/a, no tengo paciencia. | | | | |
| 46 | Me gusta organizar cosas nuevas. | | | | |
| 47 | Respeto la opinión de la mayoría. | | | | |
| 48 | Soy simpático/a. | | | | |
| 49 | Aliento a los demás cuando lo necesitan. | | | | |
| 50 | Tengo confianza en mí mismo/a. | | | | |
| 51 | Comparto mis cosas con los demás. | | | | |
| 52 | Hago las cosas con seguridad. | | | | |
| 53 | Aunque esté haciendo algo, lo dejo si alguien necesita ayuda. | | | | |
| 54 | Soy educado/a. | | | | |
| 55 | Me pongo nervioso/a cuando me llaman la atención. | | | | |
| 56 | Me intereso por lo que hacen los demás. | | | | |
| 57 | Digo malas palabras, soy mal hablado/a. | | | | |
| 58 | Consigo todo lo que me propongo. | | | | |

Diagnóstico:

EMPATIA: 2-3-5-7-8-9-11-18-23-31-33-36-38-39-42-49-53-56

RESPE TO: 1-12-13-16-17-21-29-30-34-37-40-43-47-54-57

SOCIABILIDAD: 4-6-10-14-20-22-24-25-28-32-41-44-45-48-51

LIDERA ZGO: 15-19-26-27-53-46-50-52-55- 58

RESULTADOS:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIDAD EDUCATIVA
"JOSÉ ÁNGEL PALACIO"

Dr. Jessica Mabel Ruiz. Mg. Sc.

Rectora de la Unidad Educativa "José Ángel Palacio"

CERTIFICA:

Que la Srta. **PUGLLA YANGARI MAYRA ISABEL** con CI. Nro.-**1105574295**, de la Carrera de Psicología Educativa y Orientación de la Facultad de la Educación el Arte y la Comunicación de la Universidad Nacional de Loja, **aplicó la propuesta de intervención Titulada: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA FORTALECER LA CONDUCTA PROSOCIAL**, dirigido a los estudiantes de Noveno Año de Educación General Básica, sección vespertina, paralelo "A" cumpliendo la misma con una duración de 28 horas pedagógicas, las cuales se realizaron desde el 03 de diciembre de 2017 al 31 de enero de 2018; trabajo que lo realizó con conocimiento, puntualidad y responsabilidad.

Lo certifico en honor a la verdad facultando la portadora del presente documento hacer el uso legal pertinente.

Loja, 06 de febrero de 2018

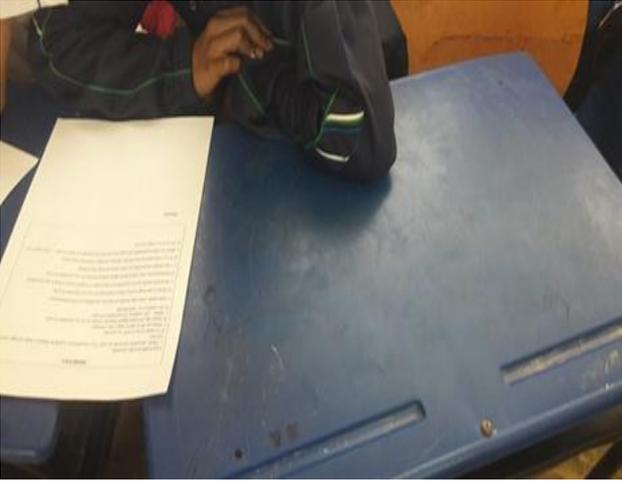
Atentamente:


Dr. Jessica Ruiz. Mg. Sc.
RECTORA




Ps. Cl. Elena Díaz
COORDINADORA DECE

Fotografías







ÍNDICE

| | |
|--|------|
| PORTADA | i |
| CERTIFICACIÓN..... | ii |
| AUTORÍA..... | iii |
| CARTA DE AUTORIZACIÓN..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA | vi |
| MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO..... | vii |
| MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS..... | viii |
| ESQUEMA DE TESIS..... | ix |
| a. TÍTULO..... | 1 |
| b. RESUMEN..... | 2 |
| ABSTRACT..... | 3 |
| c. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| d. REVISIÓN DE LITERATURA..... | 8 |
| 1. Conducta prosocial..... | 8 |
| 1.1. Teorías..... | 10 |
| 1.1.1. Teoría del aprendizaje social..... | 10 |
| 1.1.2. Teoría Cognitivo Conductual..... | 11 |
| 1.2. Características de la Conducta Prosocial..... | 13 |
| 1.3. Beneficios de la Conducta Prosocial..... | 16 |
| 1.4. Conducta Prosocial y Adolescencia..... | 17 |

| | |
|---|-----|
| 1.5. Evaluación de la Conducta Prosocial..... | 18 |
| 2. Asertividad..... | 22 |
| 2.1.Principios de la Asertividad | 25 |
| 2.2.Asertividad y Adolescencia..... | 25 |
| 2.3.Enfoques de la conducta Asertiva..... | 27 |
| 2.4.Derechos Asertivos..... | 28 |
| 2.5.Conductas no Asertivas..... | 29 |
| 3. Comunicación asertiva..... | 30 |
| 3.1.Técnicas de Comunicación Asertiva..... | 30 |
| e. MATERIALES Y MÉTODOS..... | 37 |
| f. RESULTADOS..... | 40 |
| g. DISCUSIÓN..... | 48 |
| h. CONCLUSIONES..... | 53 |
| i. RECOMENDACIONES..... | 54 |
| ➤ PROPUESTA DE INTERVENCIÓN | 55 |
| j. BIBLIOGRAFÍA..... | 103 |
| k. ANEXOS..... | 107 |
| a. TEMA..... | 108 |
| b. PROBLEMÁTICA..... | 109 |
| c. JUSTIFICACIÓN..... | 113 |
| d. OBJETIVOS..... | 115 |
| e. MARCO TEÓRICO..... | 116 |
| f. METODOLOGÍA..... | 142 |
| g. CRONOGRAMA..... | 148 |
| h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO..... | 150 |

| | |
|----------------------|-----|
| i. BIBLIOGRAFÍA..... | 151 |
| OTROS ANEXOS..... | 155 |
| INDICE..... | 161 |