

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
ESCUELA DE POSGRADO



**TRABAJO DE POSGRADO**

LA VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS SOCIALES Y EL APRENDIZAJE  
COOPERATIVO, EN ESTUDIANTES DE TERCER AÑO DE LA LICENCIATURA DE  
PSICOLOGÍA, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, FACULTAD  
MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

**PARA OPTAR AL GRADO DE**  
MAESTRA EN PROFESIONALIZACIÓN DE LA DOCENCIA SUPERIOR

**PRESENTADO POR**  
LICENCIADA KARLA ONOFRE JIMÉNEZ

**DOCENTE ASESOR**  
MAESTRO CARLOS ARTURO FAJARDO MARTÍNEZ

JULIO, 2021

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
AUTORIDADES



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ  
VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL  
SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE  
DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN  
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE  
AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS  
DECANO

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA  
VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA  
SECRETARIO

M.Ed. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA  
DIRECTOR DE ESCUELA DE POSGRADO

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	vi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1 Delimitación del tema .....	11
1.2 Preguntas de investigación.....	11
1.4 Objetivos de la investigació.....	12
1.5 Justificación.....	12
1.6 Limites y alcances.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	15
2.1 Antecedentes del problema.....	15
2.2 Conceptualización de variables.....	18
2.2.1. Competencias sociales.....	18
2.2.2. Tipología de competencias sociales.....	20
2.2.3. Aprendizaje cooperativo.....	24
2.2.4. Componentes básicos del aprendizaje cooperativo.....	25
2.2.5. Exigencias del aprendizaje cooperativo.....	26
2.2.6. Principios del aprendizaje cooperativo.....	26
2.2.7. Características del aprendizaje cooperativo.....	27
2.3 Teoría sociocultural de Lev Semiónovich Vygotsky.....	28
2.3.1. Reseña biografía de Vygotsky.....	28
2.3.2 Perspectiva socio-cultural.....	29
2.3.3 Zona del desarrollo próximo y zona del desarrollo potencial.....	30
2.3.4. Internalización.....	31
2.3.5 Teoría sociocultural de Vygotsky: implicaciones en el aprendizaje cooperativo y las competencias sociales.....	32
2.4. Contextualización.....	34

2.4.1 Reseña histórica de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente.....	34
2.4.2. Plan de estudio de licenciatura en psicología.....	35
CAPÍTULO III: MARCOMETODOLÓGICO .....	38
3.1. Enfoque de la investigación.....	38
3.2 Metodo de la investigacio.....	39
3.3 Tipo de estudio.....	39
3.4 Técnicas de la investigación.....	40
3.5 Instrumentos de la investigación.....	40
3.6 Muestra y sujetos de investigación.....	41
3.8 Criterios de exclusión.....	42
3.9 Validacion de instrumentos.....	42
3.10 Estrategia de recolección, procesamiento y análisis de la información.....	42
3.11 Consideraciones éticas.....	43
CAPÍTULO IV : ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	44
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS.....	60
Anexo1:Entrevista semiestructurada.....	61
Anexo2:Lista decotejo.....	63
Anexo 3: Matriz de respuestas.....	64
Anexo 4: Pensum de licenciatura en Psicología.....	81

## INTRODUCCIÓN

El aprendizaje cooperativo, reconoce que los seres humanos por naturaleza son seres sociales y que resuelven mejor los problemas cuando lo hacen en colectividad, para lograrlo se necesitan desarrollar competencias para que los estudiantes puedan relacionarse, entenderse, compartir y colaborar con otros estudiantes al conformar equipos de trabajo. Estas competencias son las sociales, con las cuales los alumnos desarrollan la capacidad de interactuar con otras personas, esto es importante ya que aprenden que al relacionarse y trabajar en comunidad afrontan mejor los retos que son parte ineludible del proceso aprendizaje.

La interdependencia que genera el entramado de relaciones sociales, para el caso del aprendizaje cooperativo, suele ser positiva, esto se debe, que hay claridad que una actividad en definitiva se facilita cuando todos cooperan, aportan, opinan y cada uno de estos aspectos son tomados en cuenta por todo el grupo; pero que eso, no anula la individualidad, tienen su propio criterio sin olvidar que no se trata de imponer al grupo, sino de contribuir.

Por lo tanto, las competencias sociales como la empatía, escucha activa y tolerancia son esenciales para el aprendizaje cooperativo. Entre más desarrolladas están las competencias sociales más capaz es la persona de mantener relaciones interpersonales de respeto confianza y buena comunicación para hablar y escuchar.

Por tal razón, esta investigación consistió en indagar la valoración que hacen los estudiantes de tercer año de la carrera de psicología de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, sobre las competencias sociales como la empatía, escucha activa y tolerancia.

Por lo tanto, la investigación se compone de cuatro capítulos; el primero planteamiento del problema, abordando la situación problemática, delimitando la investigación y su población, además de contener la justificación que explica las razones de la misma, así como los objetivos y preguntas de investigación que la guiaron.

El segundo capítulo es el marco teórico, el cual describe las bases teóricas que brindan valor científico a la investigación, los antecedentes, información del aprendizaje cooperativo,

competencias sociales, reseña biográfica y teoría de Lev Vygotsky, además la contextualización.

El tercer capítulo se conforma por el marco metodológico, en el que se describe el procedimiento que se llevó a cabo para la investigación, el tipo de investigación, la población, muestra y criterios de inclusión y exclusión; también se presentan los métodos y técnicas que se utilizaron, describiendo los instrumentos administrados, además se explica la forma de procesamiento de la información obtenida.

El capítulo cuarto se compone del análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de la investigación, relacionando y comprobando las respuestas obtenidas con la teoría y los objetivos que sustentan la misma.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos dentro de los cuales se agregan los instrumentos la entrevista semi estructurada, lista de cotejo y matriz de respuesta la que se utilizó para vaciar los resultados obtenidos de la entrevista.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Entre los diferentes fines que tiene el proceso de enseñanza aprendizaje, como lo menciona Gravié & Espino (2001) están: “formar personas capaces de interpretar e intervenir ante los fenómenos y acontecimientos ocurridos en el entorno, preparados para contribuir al desarrollo de sociedades saludables y productivas” (p33). Esto difícilmente puede ser enfrentado en solitario, como lo expresan Johnson, Johnson & Holubec (1994) “el rendimiento excepcional en el aula, exige un esfuerzo cooperativo y no los esfuerzos individualistas o competitivos de algunos individuos aislados” (p.11).

Es decir, requieren ser abordados en conjunto con otras personas, lo que significaría inevitablemente formar profesionales independientes pero que a la vez sean capaces de trabajar con otros, de valorar de escuchar y tolerar la diversidad que es propia de cada grupo. Esa diversidad que es natural y propia del ser humano, en educación se reconoce cada vez más. La heterogeneidad existente en las aulas demanda proporcionar herramientas para el aprendizaje de la cooperación entre los integrantes de un grupo, volviéndose esto más evidente.

Lo anterior exige transformaciones en la educación para la adquisición de competencias que la UNESCO (2007) define como: “desarrollo de capacidades complejas que permiten a los estudiantes pensar y actuar en diversos ámbitos” (p.14). Si, a lo anterior se le agrega el hecho que desarrollar las competencias en educación implica a enfrentar retos, pero no de forma individual, lo cual no es posible, sino en comunidad, por lo que hace de la cooperación una forma imprescindible para lograr tal fin.

Entre el abanico de competencias relacionadas a la educación están las sociales, que Robles (2008) explica como: “conjunto de conocimiento destrezas y actitudes esenciales para que todos los individuos puedan tener una vida plena como miembros de una sociedad” (p.4). Lo que implica el manejo sano de los pensamientos, emociones y conductas ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias.

Por lo tanto estas competencias tienen fines definidos en el proceso de enseñanza aprendizaje como formar personas capaces de interpretar los fenómenos y acontecimientos



ocurridos en el entorno y los diversos problemas que este plantea. Lo anterior no puede ser enfrentado solo, requiere ser abordados en conjunto con otras personas.

El abordar las problemáticas en conjunto debe ser aprendido, para lo cual el aprendizaje cooperativo cumple tal fin. Gravié & Espino (2001) lo definen como: “proceso de aprender en grupo, que implica vivenciar en uno mismo la apropiación de conocimientos, desarrollo de habilidades, actitudes y valores” (p.13). Es decir, permite que los estudiantes trabajen de forma independiente y asuman responsabilidades en grupo en su propio proceso de aprendizaje. También promueve el desarrollo de la capacidad para lograr acuerdos en común, que beneficien a todos por igual. El trabajo en grupo ofrece la oportunidad de aprender a comunicarse, a aceptar y comprender las distintas visiones y concepciones de la actividad que cada integrante tiene.

No obstante, la educación en la actualidad tienen como base la formación del alumnado desde una perspectiva de aprendizaje individualista, en el que los estudiantes no consensan con otros integrantes del grupo, que no se respetan las diferencias en todo sentido de pensamiento, afecto y conducta y donde lo único que importa es imponer y lograr las metas propias.

Con respecto a la estructuración individualista de la enseñanza, la cual es la predominante en un sistema educativo que solo le interesa formar en conocimientos técnicos, todo se centra en la distribución del alumnado en grupos homogéneos, aunque se piense que facilita el trabajo del maestro, genera muchos problemas, como lo establecen Johnson & Holubec (1994): “se hace hincapié en el trabajo en equipo y la ejecución de tareas y todos los miembros asumen la responsabilidad de dirigir el proceso” (p.16). Lo anterior confirma, que este tipo de aprendizaje enseñar a convivir en grupo, regido por la interacción social y en marcado en actitudes y valores pro sociales.

El aprendizaje, no debe reducir la interacción entre los participantes a lo más básico e impersonal, lo que implica no aprender sobre la importancia de saber razonar, defender de forma argumentada el propio punto de vista, de aceptar el punto de vista de los otros, de saber buscar y encontrar, soluciones a los problemas, pero sobre todo a respetar las distintas formas de pensar.

De modo que, en el escenario planteado anteriormente difícilmente se aprenden competencias sociales como: la empatía, escucha activa y tolerancia debido a una estructura individualista de la actividad en el aula, en la que cada alumno trabaja por separado, sin interactuar con los demás.

En cuanto a las competencias sociales mencionadas anteriormente, la estructuración cooperativa del aprendizaje facilita considerablemente las cosas ya que mientras estudian y trabajan en equipos sobre los contenidos de una determinada materia de las distintas áreas, tienen la oportunidad y en parte la necesidad de practicar esas competencias sociales propias del trabajo en equipo, sobre esto Gravié & Espino (2001) dicen: “el aprendizaje cooperativo hace posible que la igualdad de derechos, se conviertan en igualdad de oportunidades al descubrir por ellos mismos el valor de trabajar juntos” (p.16). Esto trae consigo el paso a un aprendizaje de participación y apoyo mutuo en el cual cada integrante respeta la diversidad y le importa tanto sus propios intereses como los de los demás para lograr cumplir metas en común.

Lo anterior demanda tener presente que la cooperación, no se logra de un día a otro, por lo contrario es un proceso complejo que lleva tiempo, razón por la cual hay que crear las condiciones y competencias necesarias para que este sea efectivo. Como las sociales, que exigen que los alumnos estén en un contexto en el cual estén interactuando con otros alumnos y que esto permitirá que aprenda a trabajar con otras personas, que aprenda a consensuar, escuchar activamente y a valorar los aportes de los otros integrantes del grupo.

Es importante señalar que cuando se fomenta un tipo de aprendizaje en el cual valen más las individualidades, se desarrolla y potencia un tipo de persona que lo único que le importa son sus necesidades e intereses, lo que no le permitirá experimentar empatía por otras personas, siendo esta fundamental para el aprendizaje como lo menciona Johnson & Holubec (1994) dicen: “el interés de cada miembro en el crecimiento personal de los demás es parte del aprendizaje cooperativo, haciendo que los integrantes disfruten de la experiencia” (p.17).

Para fines educativos la concepción individualista se vuelve un problema complejo, ya que generara que no se desarrollen competencias como la escucha activa y la tolerancia hacia

los demás y esto a su vez impedirá que se valore a otro ser humano, así como su capacidad para comprender el punto de vista de los demás, por lo que le costara trabajar y llegar acuerdos con otras personas.

Así pues, el aprendizaje cooperativo es considerado una opción, para proporcionar a los estudiantes que les ayuden aceptar y trabajar conjuntamente con la diversidad, ayudando a mejorar las relaciones interpersonales, llegando a acuerdos comunes, en los que estén representadas en el grupo las aspiraciones y expectativas que tengan en lo individual.

Con base a los argumentos anteriormente planteados, surge el enunciado del problema

Valoración de las competencias sociales y el aprendizaje cooperativo, en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021

### **1.1 Delimitación del tema**

La investigación a realizar denominada “La valoración de las competencias sociales y el aprendizaje cooperativo, en estudiantes de 3er. Año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021.” Se llevó a cabo en la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, departamento de Santa Ana, municipio de Santa Ana, entre los meses de julio 2020 a enero 2021 y las unidades de análisis fueron los estudiantes de tercer año de la carrera licenciatura en Psicología.

### **1.2 Preguntas de investigación**

¿Cómo la empatía ayuda al aprendizaje cooperativo, en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021

¿Cuál es el rol de la escucha activa en el aprendizaje cooperativo, en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021?

¿Cómo la tolerancia contribuye al aprendizaje cooperativo, en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

Objetivo general

Analizar la valoración de las competencias sociales y el aprendizaje cooperativo, en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021.

Objetivos específicos

- Identificar como la empatía ayuda al aprendizaje cooperativo en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021.
- Determinar el rol de la escucha activa en el aprendizaje cooperativo en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021.
- Identificar como la tolerancia contribuye al aprendizaje cooperativo en estudiantes de 3° año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021.

### **1.4 Justificación**

Las competencias sociales que se manifiestan en el ámbito social, en la intercomunicación, en el intercambio de unos con otros y que son relevantes, cruciales en un aprendizaje basado en la cooperación, en la cual los alumnos perciben que están en un clima de confianza para compartir sus ideas, lo que sienten, sus experiencias de vida y el compartir trae consigo trabajar juntos para superar obstáculos, que el beneficio de uno es para todos los integrantes del grupo. En ese sentido, la cooperación implica una interdependencia que es

favorable y sana, porque tomaría en cuenta las necesidades e intereses de cada uno para lograr un fin común, es sobreponer lo colectivo a lo individual.

Con base a lo anterior, uno de los motivos de esta investigación referida a “La valoración de las competencias sociales y el aprendizaje cooperativo, en estudiantes de 3er. Año de la licenciatura de Psicología, Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, de julio 2020 a enero 2021.” es recabar las experiencias desde el punto de vista de los estudiantes, para dimensionar como ellos consideran que las competencias sociales como la empatía, escucha activa y tolerancia son importantes en el aprendizaje para facilitar la cooperación, enmarcado todo lo anterior en la interacción social. .

Otra de las razones es que la opinión, valoración, las vivencias que los estudiantes han adquirido en relación a ser empático, escuchar activamente y ser tolerante en el proceso de aprendizaje son importantes, porque lo que piensan y sienten sobre como las competencias sociales antes mencionadas ayuda a la cooperación en el aprendizaje es fundamental investigarlo y tomarlo en cuenta, debido a que los alumnos son una parte importante en el proceso de aprendizaje y lo que expresan y como lo expresan están relevante como las posturas de otras partes en el proceso de aprendizaje.

Por último, otro aspecto central de la investigación es que se realizará en el contexto salvadoreño, ya que las diferentes investigaciones son a nivel internacional tomando en cuenta que son otras realidades, que generan en los estudiantes formas de pensar, de sentir y experiencias diferentes a nuestra realidad.

## **1.6 Limites y alcances**

### Alcances

- Brindar una explicación sobre el aporte de las competencias sociales al aprendizaje cooperativo.
- Aportar una explicación sobre como las competencias sociales son importantes en el aprendizaje cooperativo.

## Limitantes

- Las investigaciones realizadas sobre el aprendizaje cooperativo en El Salvador sobre todo en la carrera de licenciatura de psicología son escasas.
- Los resultados que se obtuvieron no podrán ser generalizados debido a que la investigación que se realizó es de tipo cualitativa.

A pesar de las escasas investigaciones en la licenciatura de psicología, la información encontrada fue fundamental para esta investigación, que abre paso a futuros estudios.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

### **2.1 Antecedentes del problema**

Diversos estudios se han realizado sobre las competencias sociales, sus implicaciones en distintos ámbitos, así como su importancia para el ser humano, igualmente el aprendizaje cooperativo ha sido objeto de investigación, para determinar cómo mejorar el aprendizaje de los estudiantes.

Carrasco, Rodríguez y Guerra (2019) realizaron un estudio sobre “Diseño y experiencia de aprendizaje cooperativo en el área de Ciencias”, cuyo objetivo es la innovación en Educación Superior debe ser un proceso que facilite la mejora del aprendizaje del alumnado.

Concluyendo que: el alumnado está a favor del uso del aprendizaje cooperativo, aunque los resultados de satisfacción obtenidos, pueden indicar, en cierta manera, que todavía los docentes universitarios deben hacer esfuerzos para que los estudiantes sean un elemento activo en su proceso de aprendizaje

También en una investigación realizada por Lobato, Guerra y Apodaca (2015) acerca del “Aprendizaje cooperativo en la educación superior: entrenamiento en competencias sociales de trabajo en grupo”. Llevaron a cabo un análisis de como el aprendizaje cooperativo se presenta como una metodología idónea para abordar el desarrollo de la competencia de trabajo en equipo dentro del proceso enseñanza y aprendizaje universitarios.

Los resultados señalan que Los estudiantes parecen priorizar las competencias más técnicas o procedimentales (“Saber Hacer”) sobre las competencias personales y de relación (“Saber Ser/Estar”) en su proceso formativo y en la evaluación de su aprendizaje. Este hecho abre una interesante vía de reflexión sobre las razones que pueden estar detrás de esta concepción y la coherencia de estos resultados con una cultura tradicional y todavía dominante en la cual se visualiza el proceso de enseñanza-aprendizaje focalizado en la transmisión de conocimientos y, en todo caso, en las habilidades y destrezas técnicas.

Por otro lado, el artículo publicado por Azorín (2018) respecto del “Método de aprendizaje cooperativo y su aplicación en las aulas”, se refleja que el aprendizaje cooperativo es una práctica educativa que se ha llevado a cabo con gran éxito en las últimas décadas. Se le considera como una herramienta metodológica capaz de dar respuesta a las diferentes necesidades que presentan los individuos del siglo XXI.

Los hallazgos encontrados muestran que la estructuración cooperativa de las actividades de aprendizaje favorece para que se asuman responsabilidades, contribuye a la educación para la democracia y promueve un sentimiento de estima hacia a heterogeneidad. Desde el punto de vista de la atención a la diversidad, el aprendizaje cooperativo impulsa actitudes más positivas hacia la diferencia.

En otra investigación llevada a cabo por Aparicio, Rodríguez y Rena (2016) que se denominó “Empleabilidad, profesionalización y competencias sociales ¿qué rol juega la universidad?” Se establece que es importante prestar más atención a los procesos de interacción social que se dan en todos los espacios; de prestar más atención al plano relacional y a las competencias vinculadas a él. Dichas competencias, a las que suelen llamar « sociales » influyen en las posibilidades de logro de los sujetos, sean estudiantes o ya graduados.

Dando como resultado que las competencias sociales son factores de mayor peso en el fracaso y logro, si no son suficientemente formadas pueden llegar a ser preocupantes por el alto grado de homogeneización que caracteriza la dinámica en las aulas.

En el estudio realizado por Naranjo (2006) llamado: “Evolución de la competencia social” destaca que las competencias sociales, están directamente relacionadas con la regulación emocional.

Los datos evidenciaron, que la conducta social y el ambiente adaptativo, evidentemente se han retroalimentado. Tanto el comportamiento social ha producido cambios estructurales y funcionales en las especies, como tales cambios han dado la probabilidad de la presentación de comportamientos sociales particulares para la supervivencia.



La investigación efectuada por Sánchez, Parra y Peña (2019) titulada: “Experiencias de trabajo cooperativo en la educación superior, percepciones sobre su contribución al desarrollo de la competencia social”, señala que la Competencia Social incluye destrezas fundamentales para las relaciones sociales de calidad, en el ámbito personal y profesional. Se identifica al Aprendizaje Cooperativo como un método efectivo para cumplir con lo planteado.

La información encontrada confirma que los estudiantes perciben que a través del aprendizaje cooperativo se desarrolla su capacidad de interacción social y por tanto, se asume que valoran muy positivamente este tipo de estrategia metodológica para lograrlo. A pesar de eso, las habilidades mejor valoradas son las que se relacionan con el ámbito cognitivo y se relega a un segundo plano, aunque con escasa diferencia, las destrezas de carácter emocional.

Así mismo, la investigación desarrollada por Ortiz (2007) sobre: “Posibilidades y limitaciones de la metodología del aprendizaje cooperativo en la universidad” manifiesta, que cuando se escoge un método activo participativo e incluso llamativo para los estudiantes, no siempre se consigue que lo enseñado sea pertinente, actualizado e incluso políticamente ético. Lo mismo sucede con la actitud de los estudiantes ya que si bien algunos métodos contribuyen a que se muestren más interesados al momento de aprender, esto no necesariamente es un indicativo de la calidad y profundidad de dichos aprendizajes.

Los resultados encontrados establecen que en la metodología del aprendizaje cooperativo se tiene que superar limitaciones en relación a la formación tradicional de los maestros, prácticamente la mayor parte de la literatura sobre aprendizaje cooperativo se centra en las características y lo que se pretende lograr con éste. Lo que implicaría dejar las concepciones preconcebidas sobre el aprendizaje.

También, en un estudio elaborado por Plaza, Requena y Álvarez (2016) de: “La competencia social de jóvenes universitarios y mayores” revela que la educación en competencia social debe ir emparejada a la enseñanza de las tecnologías de la información y la comunicación en todas las edades, de forma que los sujetos desarrollen la empatía a la vez que adquieren información, conocimientos y establecen creencias sobre el mundo que les rodea.

El estudio determino que a competencia social es mejor valorada cuando los sujetos del estudio de ambos grupos (mayores y jóvenes), se evalúan a sí mismos que cuando valoran al grupo de iguales. No obstante, es importante destacar que cuando evalúan al grupo fallan en la empatía. Cuando comparamos los grupos de jóvenes y mayores, observamos que al referirse a sí mismos los resultados son semejantes. Sin embargo, los jóvenes presentan mayor dificultad en el uso de las habilidades sociales relacionadas con el autocontrol, mientras que los mayores lo hacen en las habilidades que tienen que ver con el control de estrés.

En definitiva, las investigaciones que se han realizado tanto de las competencias sociales, como el aprendizaje cooperativo, muestran que su implementación es de importancia para mejorar el aprendizaje del alumnado. El cambiar la metodología tradicional de aprendizaje de carácter individualista, por una en que se priorice la integración y cooperación de un grupo de estudiantes a pesar de la diversidad, requiere también que en los docentes haya una reestructuración de su formación profesional que permita tal fin. Lo que sigue siendo, objeto de estudio de varias investigaciones.

## **2.2 Conceptualización de variables**

### **2.2.1. Competencias sociales**

Desde hace unos años, a nivel mundial se han experimentado cambios que han producido efecto en la vida de las personas, en su estilo de vida, en la interacción social, en lo laboral y en lo académico por ejemplo: estudios a distancia en otros países. Con un avance y desarrollo tecnológico que conectan a sociedades y personas alrededor del planeta en segundos. Martin y Boeck (1997) expresan: “en un mundo cada vez más complicado y complejo la inteligencia debe abarcar más que la inteligencia lógica formal. También deberá incluir una inteligencia emocional y social” (p. 14). Así que, los cambios constantes han generado retos, que deben de enfrentarse, desde lo económico, político y por supuesto la educación. Exigiendo por lo tanto transformaciones en esta, desde la planificación, las estrategias de enseñanza, evaluación y currículo. Estos cambios incluyen las concepciones del proceso enseñanza aprendizaje con el que los docentes han sido formados. Hablamos entonces de una renovación en todos los niveles del sistema educativo

Por lo tanto, la necesidad de hacer esos cambios es para enfrentarse a los retos que está planteando un mundo en evolución constante. Entre las modificaciones en la educación está en organizarla a partir de competencias; termino que surgió del campo laboral, pero que se está adaptando a la realidad educativa, en relación a esto para Perrenoud (1999) competencia se define como: “Conjunto de conocimientos, destrezas y actitudes que ha de ser capaz de movilizar una persona, de forma integrada, para actuar eficazmente ante las demandas de un determinado contexto” (p.18). Haciendo referencia a la formación de estudiantes que sepan responder a las demandas del entorno.

Dentro de estas competencias, están las sociales, que también son llamadas habilidades sociales, a las cuales Villanueva (2014) expone que son: “una serie de conductas, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones personales satisfactorias y procurar que los demás respeten nuestros derechos (p. 7). De modo que, el aprendizaje de estas competencias es de gran interés, debido a que son necesarias para establecer y mantener un clima educativo óptimo y beneficioso, ya que permiten fomentar relaciones sociales satisfactorias con las demás personas, siendo esta una condición importante para el aprendizaje.

Por lo tanto el aprendizaje de competencias sociales tiene una gran utilidad, debido a que estamos constantemente relacionándonos con otras personas y cualquier mejoría en este sentido derivaría en un bienestar de la calidad de vida. Implica que la persona busca sus propios intereses, pero también toma en cuenta los intereses y sentimientos de los demás, es importante ya que condiciona que la persona no siga únicamente la satisfacción de sí misma, toma en consideración que los demás lleguen al mismo fin.

Pero el desempeño en el proceso de enseñanza aprendizaje requiere también que se conozca y domine competencias conceptuales para lograrlo el éxito, como lo menciona Coll (2007): “Activar y utilizar aquellos conocimientos relevantes para hacer frente a determinadas situaciones y problemas, con el apoyo de relacionarse con otros.” (p.5). Esas competencias también llamadas técnicas, necesitan ir acompañadas de otras como las competencias sociales que permitan al estudiante crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás; permitiéndole escuchar atentamente, consensuar valorando las opiniones y posturas de otros, esto por medio de escuchar atentamente y valorar a quien expresa esas opiniones.

Pero un punto muy importante es que también acepta que las otras personas tienen derecho a pensar diferente lo que mejora notoriamente el clima educativo y por lo tanto el proceso de aprendizaje.

### **2.2.2. Tipología de competencias sociales**

Para fines de esta investigación se retomaran las siguientes competencias sociales: empatía, escucha activa y la tolerancia.

#### **Empatía**

La empatía implica poder comprender la vida emocional de otra persona, lo que significa que, cuando alguien es empático es capaz de comprenderse a sí mismo y por lo tanto a los demás. Martin y Boeck (1997) definen la empatía como: “la capacidad de percibir el mundo interior emocional y vivencial de otras personas” (p.87). Lo anterior no supone obligatoriamente compartir las mismas opiniones o reacciones emocionales de la otra persona.

A su vez, involucra tener la capacidad suficiente para diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la habilidad para tomar perspectiva, que permite no identificarse a tal punto de perder la capacidad de razonar; la persona mantiene su equilibrio cognitivo y afectivo, al respecto de quien expresa lo que siente.

Por lo tanto, como competencia social es una pieza muy importante en el aprendizaje, ya que, ya que propicia condiciones ideales para que tanto alumnado como docentes se relacionen en un clima, en el cual se dará un valor importante a no solo su condición de seres humanos, sino también a todo lo que esto implica, sus valores, ideas, sentimientos, aportes de él que hacer educativo. Es en otras palabras tener una concepción sobre la educación en la cual, cada integrante cuenta y vale ante los demás y para esto el aprendizaje cooperativo da un aporte importante, como lo expresan Johnson, Johnson & Holubec (1994): “los miembros de un grupo deben de tener claro, que los esfuerzos de cada integrante no solo benefician a el mismo, sino también a los demás miembros” (p.21).

Entonces, la empatía que implica la valoración del otro como ser humano, también está relacionada con otra competencia social, como es, la escucha activa.

## Escucha activa

Con respecto a la escucha activa, Vivas, Gallego & González (2007) la explican como:

La recepción de la comunicación emocional de los otros requiere el desarrollo de las habilidades de escucha activa, también llamada escucha atenta, que implica oír al otro con total apertura, de manera que la persona sienta que puede expresarse sin miedo a ser juzgada, aun cuando el oyente no esté de acuerdo con lo que dice (p.56).

En definitiva esto supone que la otra persona puede expresarse libremente sin temor a ser criticada o que se le realicen comentarios despectivos sobre lo que está diciendo. De manera que la persona sienta que lo que expresa no será rechazado, aun cuando el oyente no esté de acuerdo con lo que escucha. Martin y Boeck (1997) se refieren a esto como: “la clave de acceso al mundo emocional es la atención” (p.70). Haciendo referencia a que es un dialogo en el que se pone atención con total apertura lo que la otra persona dice. Así pues, esta competencia social es fundamental para fomentar relaciones interpersonales sanas ya que permite una actitud abierta y respetuosa al análisis y debate de diversos temas, favoreciendo la negociación y resolución de los problemas de una manera positiva para las partes involucradas.

La escucha activa, suele tener un componente directamente observable y otro que no podemos ver, más solo deducirlo. Como lo mencionan Martin y Boeck (1997): “los estudios de la comunicación parten de la base que alrededor del 90 por 100 de la comunicación emocional se produce sin palabras” (p.23). Por lo cual, el componente observable se refiere a la postura, los gestos, miradas, asentir con la cabeza, el tono de voz, el tipo de palabras que se utiliza, y el componente no observable, se refiere a lo interno, a la forma de pensar de quien está escuchando. Estos dos elementos, no solo son constantes sino que también interactúan simultáneamente.

## Tolerancia

En cuanto a la tolerancia, es de señalar que en la actualidad, las sociedades reconocen que se caracterizan por la pluralidad, que se manifiesta por medio de la convivencia de personas, que no solo difieren en lo físico o lo psicológico, sino también por zona geográfica

en que viven si es rural, urbana o semi-urbana, por historias de vida, diferencias en la forma de pensar, sentir, esquema valorativo de referencia y comportarse. Debido a esto, el término inclusivo ha tenido una gran preponderancia últimamente.

La inclusión se refiere a que es imperativo visibilizar la diversidad en todos los ámbitos, incluida por supuesto la educación. La inclusión social se apoya en la tolerancia, que la UNESCO (1998) la explica como: “El respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y medios de ser humanos” (p.56). El concepto por lo tanto, establece como un hecho que todas las personas, son distintas y que esas diferencias deben ser aprovechadas para el progreso de la sociedad. Permitiendo enriquecer la convivencia lo que se vuelve crucial para la interacción social.

La tolerancia es la aceptación de la existencia de la diferencia, que es definida por la UNESCO (1998) como: “el respeto la aceptación y el aprecio, de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y formas de ser humano” (p.15). por lo que, aprender a ser tolerante es aprender a convivir, es quitar la idea que para llevarse bien con otras personas deben pensar, sentir y comportarse igual, esta concepción errónea, no permite que se acepte y valore la heterogeneidad, y que no se conozcan otras formas de hacer, de vivir, e incluso aprender.

Con respecto a lo anterior, UNESCO (1998) estableció pilares básicos de la tolerancia:

- ❖ Aprender a conocer
- ❖ Aprender hacer
- ❖ Aprender a vivir juntos
- ❖ Aprender a ser. (p.20).

Por consiguiente, las competencias sociales en educación constituyen una herramienta fundamental, ya que permite establecer relaciones interpersonales sanas para alcanzar niveles significativos de bienestar y ajuste social. Martin y Boeck (1997) mencionan: “no es ninguna casualidad que la competencia social, tanto en los profesional como en la vida privada juega un papel cada vez más importante” (p.87). En educación conllevara que los estudiantes aprendan a comunicarse eficazmente, a ponerse de acuerdo, coordinar el trabajo en equipo,

Resolver los diferentes conflictos interpersonales, a ser flexibles y comprender las diversas opiniones, creencias, pensamientos que las otras personas puedan expresar.

Hay que mencionar también, que las competencias sociales deberían ser requeridas, en todos los espacios educativos y en todos los niveles, como la universidad que no debe de escapar a este fin. Dado que, con los estudios superiores se forman a los futuros profesionales quienes deben estar capacitados, para enfrentar los retos del mundo laboral.

Otro punto es, que la mayoría de los aprendizajes se originan en contextos de interacción social, desde la relación con el docente, los compañeros de la clase y todas las personas que directamente o indirectamente están involucradas en la educación. Martin y Boeck (1997) sobre este punto exponen lo siguiente: “la clave para el éxito social es trabajar las relaciones interpersonales” (p. 89).Entonces toda persona debe aprender no solo competencias técnicas, que le permiten desempeñarse profesionalmente en una determinada área; sino también competencias sociales que le permitan desenvolverse socialmente en los diferentes contextos en que se encuentre.

Con las competencias sociales, las personas aprenden a valorar a otros, a tomar en cuenta sus opiniones y respetar los acuerdos y diferencias, sin perder de vista que esa valoración involucra a la propia persona, es decir, que le da importancia a sus propios pensamientos, a sus opiniones, pero también, a los pensamientos y a las opiniones de los demás. Para esto la escucha activa, cumple una función primordial. Martin y Boeck (1997) dicen: hay que escuchar con concentración y ser capaz también de comprender pensamientos y sentimientos que no se hayan expresado verbalmente” (p.23). En tal caso, si se valora a otra persona, importara lo que dice, como lo dice y habrá flexibilidad para comprender los puntos de vista diferentes a los propios.

Por lo tanto, las competencias sociales son importantes en los distintos niveles educativos, incluido el superior, para que los estudiantes aprendan a comunicarse, a tomar en cuenta a los demás, y a tomar conciencia de la importancia de la inclusión.

### 2.2.3. Aprendizaje cooperativo

El aprendizaje cooperativo es definido por Johnson, Johnson & Holubec (1994) como: “El empleo didáctico de grupos reducidos en los que los alumnos trabajan juntos para maximizar su propio aprendizaje y el de los demás” (p.12). Destacando que los objetivos y el éxito solo pueden lograrse si todos trabajan por un beneficio en común.

Por consiguiente, los alumnos deben trabajar unidos para aprender y son tan responsables del aprendizaje de sus compañeros como del propio. Sobre esto Slavin (2002) menciona: “Con el aprendizaje cooperativo se aumenta el logro de los alumnos y del grupo, así como también las relaciones intergrupales” (p.9). Eso significa que todo lo que hacen a nivel individual, repercute en el grupo, lo que conlleva que se responsabilicen más de sus propias acciones.

En este tipo de aprendizaje, el clima de confianza y respeto es imperativo, para lograr metas que representen los intereses de todos, mediante el aporte de las capacidades de cada integrante, generándose una interdependencia positiva, que significa que las personas dependen de otras, sin perder su identidad. Gravié & Espino (2001) se refieren a esto diciendo: “el carácter social del aprendizaje cooperativo no impide el crecimiento personal” (p.26). Por lo tanto, el triunfo, resultado del trabajo en grupo, es a la vez en lo individual.

Hay que mencionar además, que se debe pasar de la concepción de la homogeneidad a la heterogeneidad, esto significa que las diferencias no deben ser un obstáculo para trabajar en grupo, al contrario a mas diversidad más se enriquece el proceso de aprendizaje, ya que se pueden aprovechar las diferentes capacidades, conocimientos obtenidos según experiencia, que mejoran considerablemente los resultados de una tarea elaborada por el grupo.

Esto conllevaría a pasar de la concepción de la educación individualista competitiva a una concepción integradora basada en la cooperación.

En definitiva aprender de una forma cooperativa abarca aspectos esenciales como lo plantea Gravié & Espino (2001):

- ❖ Creación, coordinación y programación de la situación de aprendizaje efectiva
- ❖ Comunicación horizontal, entre maestro, estudiante, directivos y comunidad
- ❖ División social de trabajo



- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Cumplimiento de funciones
- ❖ Responsabilidad individual
- ❖ Compromiso grupal
- ❖ Interdependencia positiva e integración promotora
- ❖ Habilidades socio afectivas
- ❖ Procesamiento reflexión grupal e individual. (p. 17)

Por lo tanto, no solo es obtener buenos resultados en la materia de estudio, sino también, mejora las actitudes hacia el aprendizaje y las relaciones interpersonales.

#### **2.2.4. Componentes básicos del aprendizaje cooperativo**

En el aprendizaje cooperativo, para que exista una verdadera cooperación en un grupo, se deben tomar en cuenta los componentes básicos, como lo mencionan Johnson et al. (1994):

- ❖ Interdependencia positiva: Los alumnos, en el desarrollo de sus tareas de grupo, se perciben mutuamente como necesarios para resolverlas, lo que supone compartir recursos, objetivos comunes y roles específicos para cada uno.
- ❖ Favorecimiento de la interdependencia cara a cara: Ayudarse, compartir esfuerzos, animarse, explicarse algo mutuamente, discutir.
- ❖ Responsabilidad individual: Cada componente del grupo debe responsabilizarse personalmente de su propio trabajo, de los resultados a los que llegue y, en consecuencia, de sus aportaciones al grupo.
- ❖ Habilidades de intercambio interpersonal y en pequeño grupo: Ningún grupo funciona satisfactoriamente si sus componentes no poseen y no desarrollan determinadas habilidades de relación social: de comunicación, de toma de decisiones, de resolución de conflictos.
- ❖ Conciencia del propio funcionamiento como grupo: En lo que se ha realizado, lo que falta por hacer, lo que salió cómo se esperaba, en cómo nos relacionamos.

Así pues, estos componentes, evidencian una interdependencia, que no anula la individualidad de cada integrante del grupo, esto es favorecedor, para incorporar el potencial

de cada uno, al desarrollo de la actividad. Permitiendo la socialización y la madures socio afectiva.

### **2.2.5. Exigencias del aprendizaje cooperativo**

Dar forma a los espacios, recursos, medios, para el aprendizaje cooperativo es un requerimiento necesario para poder implementarlo. Aulas suficientemente amplias, para que los grupos puedan reunirse, contar con recursos como bibliografía u otros materiales son importantes en este tipo de aprendizaje.

Debido a esto Gravié & Espino (2001) plantean una serie de exigencias que se deben cumplir en el aprendizaje cooperativo, las cuales son:

- ❖ Crear grupos heterogéneos y enseñarles a respetar las diferencias entre los miembros
- ❖ Arreglar la distribución del salón de clases en equipos
- ❖ Dar instrucciones precisas sobre la tarea que se ha de realizar y la meta que se pretende lograr
- ❖ Precisar la meta de cada situación de aprendizaje
- ❖ Modelar el proceso de la actividad
- ❖ Supervisar la actividad de los equipos
- ❖ Comunicar el método de evaluación
- ❖ Socializar y reflexionar sobre el proceso y los resultados de cada grupo

La importancia de contar con determinadas condiciones, radica en el hecho que la planificación del aprendizaje cooperativo, requiere ir incorporando cada exigencia durante el proceso de manera sistemática, para que se cumplan los objetivos trazados.

Lo anterior implica, que cada alumno debe de estar consciente que todo lo que hace, tiene importancia para el producto final. A lo que Johnson et al. (1994) refieren: “en el aprendizaje cooperativo trabajar juntos es para lograr objetivos comunes” (p.14).Entonces tener claridad que obtener un buen rendimiento depende del trabajo y esfuerzo de todo el grupo y que no recae únicamente en una persona.

### **2.2.6. Principios del aprendizaje cooperativo**

Gravié & Espino (2001) plantean principios que son importantes para el desarrollo del aprendizaje cooperativo, los cuales son:

- ❖ Principio rector: el maestro aprende mientras enseña y el alumno enseña mientras aprende.

- ❖ Principio liderazgo distribuido: todos los estudiantes son capaces de aprender y desarrollar tareas de liderazgo.
- ❖ Principio agrupamiento heterogéneo: los equipos de alumnos efectivos son heterogéneos.
- ❖ Principio de interdependencia positiva: los estudiantes necesitan aprender y valorar dependencia mutua con los demás.
- ❖ Principio de adquisición de habilidades: adquisición de habilidades sociales que promueven la cooperación.
- ❖ Principio autonomía grupal: los alumnos que solucionan sus problemas son más autónomos y autosuficientes. (p.24).

El grupo de estudiantes por lo tanto, debe participar activamente en su aprendizaje como en el resto del grupo, pero también tener claridad que los intereses compartidos, no se sobreponen a los individuales, debe ser un equilibrio entre los dos tipos de intereses.

### **2.2.7. Características del aprendizaje cooperativo**

El aprendizaje cooperativo no debe ser reducido a agrupar a un número determinado de estudiantes, entregarles el material, una guía y esperar a que la resuelvan, mientras el maestro solo espera que pase el tiempo, para recoger los resultados.

Para evitar esto, Ormrod (2005) propone características comunes del aprendizaje cooperativo, las cuales son:

- ❖ Los estudiantes trabajan en pequeños grupos designados por el profesor.
- ❖ Los grupos tienen una o más metas comunes respecto a lo que están trabajando.
- ❖ A los estudiantes se les entrega una guía clara sobre cómo comportarse.
- ❖ Los miembros del grupo dependen unos de otros para obtener éxito.
- ❖ Se proporciona una estructura para estimular los comportamientos productivos de aprendizaje (p.464).

La forma en cómo se organizan y desarrollan las diferentes actividades es la clave, para asegurar que se está trabajando bajo la modalidad de cooperación. Debido a esto, el rol del docente es fundamental para garantizar tal fin.

### **2.3 Teoría sociocultural de Lev Semiónovich Vygotsky**

Las competencias sociales, dentro de las cuales están la empatía, escucha activa y tolerancia se adquieren en el proceso de enseñanza aprendizaje, la universidad no es la excepción, lo aprenden en la interacción social, lo desarrollan y mantienen a lo largo de la vida. Las experiencias que los estudiantes van adquiriendo les permiten discernir sobre resultados y consecuencias cuando estas están presentes o no.

El aprendizaje donde hay una interdependencia sana, en la cual cada integrante está consciente del rol que cumple, que los objetivos así como los resultados son compartidos y que el trabajo de cada uno es igual de importante como lo menciona el aprendizaje cooperativo. En este tipo de aprendizaje los estudiantes se apoyan con conocimientos, experiencias que se complementan con los demás o que entre compañeros pueden apoyarse guiando o facilitando condiciones para que otro estudiante que presente dificultades ante una tarea puede ser guiado por un compañero del grupo.

Este proceso de cooperación no es posible sin las competencias sociales como la empatía, que se manifestaría en darle importancia en ayudar a otro compañero que se le dificulta una tarea, la escucha activa., ya que si para otro estudiante es importante ayudarle a un compañero, considerara igual de importante escucharle atentamente. Al hacer este tipo de escucha quien lo hace está dispuesta a respetar la diversidad de formas de pensar de quien se está expresando.

Lo anterior con respecto a la teoría de Vygotsky, que sostiene que este proceso surge en la interacción social, y que cuando una persona como cuando un estudiante con mayor conocimiento ayuda a otro que en algún momento presenta una dificultad, él lo llamo zona del desarrollo próximo, así como cuando el estudiante ha interiorizado la experiencia de aprendizaje, como a expresar sus ideas por si solo cuando al inicio fue ayudado por un compañero o todo el grupo Vygotsky llamo internalización.

#### **2.3.1. Reseña biografía de Vygotsky**

1896: Lev Semenovich Vygotsky nació en Rusia

1917: Estudió varias materias en la escuela, incluyendo psicología, filosofía y literatura; además, obtuvo el título de abogado en la Universidad Imperial de Moscú

1924: En el Segundo Congreso Ruso de Psiconeurología, realizado en Leningrado, ocurrió un acontecimiento crítico en su vida. En esa época, en la cual la teoría psicológica prevaleciente rechazaba las experiencias subjetivas y favorecía los reflejos condicionados de Pavlov y el énfasis del conductismo sobre las influencias ambientales, Vygotsky presentó “Los métodos de la investigación reflexológica y psicológica”, un trabajo en el que criticaba las perspectivas dominantes

1925: Vygotsky creó un laboratorio de psicología para la infancia anormal

1931 Aparecen críticas en contra de su teoría histórico-cultural

1933 Inició una síntesis de su obra para responder a las críticas en su contra. Este material terminaría por constituirse en Pensamiento y habla.

1934 Sería hospitalizado y dictaría desde su cama el último capítulo de su obra, editada poco después de su muerte con el título de Pensamiento y Lenguaje. Muere de tuberculosis.

(Tomado de Schunk 2012, p.256)

### **2.3.2 Perspectiva socio-cultural**

Para Vygotsky (1978): “El conocimiento es producto de la interacción social y de la cultura” (P.9). En su teoría considera que las personas son eminentemente social, por lo que todo lo que hace y aprende se influirán recíprocamente, este entramado de relaciones también está enmarcado en la cultura, por medio de esta se aprenden formas de pensar, creencias, costumbres, etc. Englobándose en un contexto histórico.

En la teoría sociocultural, el desarrollo de las funciones psíquicas seda primero en un plano social y luego a nivel individual. Esto es, porque las relaciones interpersonales tienen el papel de mediar entre esos dos planos, por supuesto la persona tiene un rol activo en dicho proceso.

Debido a que Vygotsky enfatizó la importancia de lo social y cultural en el aprendizaje, Ormrod (2005) lo establece con base a los siguientes puntos:

- ❖ Los procesos mentales complejos tienen su origen en actividades sociales.
- ❖ Durante los primeros años de vida, el pensamiento y el lenguaje se van haciendo cada vez más interdependientes.

- ❖ Tanto a través de las conversaciones informales como de la escolaridad formal, los adultos transmiten a los niños las diversas maneras en las que su cultura interpreta y responde al mundo.
- ❖ Los niños pueden realizar tareas más difíciles cuando reciben la ayuda de personas cognitivamente más competentes que ellos.
- ❖ Las tareas difíciles promueven un desarrollo cognitivo máximo (p.194).

### **2.3.3 Zona del desarrollo próximo y zona del desarrollo potencial**

La teoría de Vygotsky expone que los alumnos puedan llegar aprender temas aun considerados complejos por medio de la mediación de una persona con más conocimiento y experiencia, Córdoba (2009) expone: “los procesos psíquicos superiores tienen origen en la cooperación y en la interacción social. En esos intercambios se negocian los significados y se construye una especie de acuerdo subjetivo” (p.20).Lo anterior, hace referencia a los procesos que el autor llamo: zona del desarrollo próximo y zona del desarrollo potencial. Este proceso es cíclico, porque el alumno está entrando y saliendo constantemente por estas dos zonas.

#### **Zona del desarrollo próximo**

Se caracteriza, por que el alumno para hacer una tarea, necesita de alguien con mayor experiencia para llevarla a cabo. Esto significa que se establece una dependencia con alguien que ayudara al aprendizaje, pero esta independencia no se mantiene en el tiempo, dura hasta que el nuevo contenido es interiorizado y el alumno es capaz de hacer las actividades por sí solo.

En otras palabras, lo que una persona es capaz de realizar, pero con ayuda, como lo menciona García & Hernández (2003) “la zona de desarrollo próximo, es la distancia entre las capacidades actuales del niño, y sus capacidades cuando es ayudado por el adulto o por otro niño más capaz (p. 104).Sin el apoyo de la persona más capaz, el alumno no podría realizar la actividad que está aprendiendo.

Esta idea, reafirma la teoría del autor, que le dio un papel preponderante a lo social, como fundamental para llegar a dominar un área específica del conocimiento, con la ayuda de otra persona, que guiara y facilitara dicho proceso de aprendizaje. Como lo explicaba Vygotsky (1978): “La zona del desarrollo próximo, proporciona a los psicólogos y educadores

un instrumento mediante el cual pueden comprender el curso interno del desarrollo” (p.88). Esto revela que la cooperación surge implícitamente en esta dinámica. Sin ella no será posible que el alumno pase a la zona del desarrollo potencial.

Así pues, la zona del desarrollo próximo permite que la organización de los contenidos y tareas, sean divididos según las capacidades de los alumnos, y lo que estos pueden hacer, pero con el auxilio de otra persona con más conocimientos sobre ese tema. Cuando el alumno es capaz de hacer la tarea por sí solo, ha entrado a la zona del desarrollo potencial.

### **Zona del desarrollo potencial**

Es explicada por Vygotsky (1978) como: “el nivel real de desarrollo, que revela la resolución independiente de un problema” (p.77).Entonces el alumno, para realizar una actividad de estudio que se le ha encomendado, ya no necesita de otra persona para llevarlo a cabo. Puede perfectamente realizarla sin ayuda de alguien más capaz.

El planteamiento de Vygotsky que lo social es imprescindible en el aprendizaje, se evidencia en los cambios de escenario que tienen los alumnos, dependiendo de la zona en la que se encuentre, en un momento son ayudados, y en otro momento son quienes ayudan, lo mismo pasa con las zonas, cuando ya domina un tema y lo puede poner en practica está en la zona real, pero en otra asignatura iniciara a conocer un tema nuevo, y volverá entonces a necesitar de la ayuda de alguien con más conocimiento que él.

Hay que destacar que la zona del desarrollo potencial, no implica que los alumnos dejen de necesitar a otros para cumplir con lo encomendado en el estudio y menos que dejen de interactuar, con respecto a esto García & Hernández (2003) mencionan: “desde la perspectiva de la mediación social, se trata más bien en este caso de lograr que los procesos sociales interpsicológicos se conviertan en procesos internos” (p.107). A estos procesos internos Vygotsky los llamo internalización.

### **2.3.4. Internalización**

La internalización consiste en que el desarrollo de funciones psíquicas tiene dos planos. En el primero es a nivel social y el segundo a nivel individual. La idea es que todas esas funciones progresan en un ambiente de relaciones humanas. La mediación del adulto

determinara la apropiación del conocimiento por parte del estudiante. En relación a esto Vygotsky (1978) estableció que el proceso de internalización consiste en una serie de transformaciones:

- ❖ Una operación que inicialmente representa una actividad externa, se construye y comienza a suceder internamente.
- ❖ Un proceso interpersonal queda transformado en otro intrapersonal.
- ❖ La transformación de un proceso interpersonal en un proceso intrapersonal es el resultado de una prolongada serie de procesos evolutivos.(p.93)

La internalización por lo tanto, requiere que externamente se hayan configurado una serie de herramientas, como las relaciones interpersonales y símbolos culturales como lo sería el lenguaje, para que la persona haga una representación mental de lo que ha aprendido. Con lo anterior se expone que los procesos psicológicos son el resultado de las interrelaciones sociales, que son de un momento histórico determinado, pero también de una cultura en particular, como lo menciona Rosas (2008): “El origen social de los procesos psicológicos superiores, surge en el contexto de la teoría histórico-cultural de Vygotsky (p.39).

### **2.3.5 Teoría sociocultural de Vygotsky y sus implicaciones en el aprendizaje cooperativo y las competencias sociales**

La teoría de Vygotsky dio un gran aporte al plantear que los procesos psicológicos superiores como el pensamiento y lenguaje se aprenden primero en el contexto social mediado por personas con mayor conocimiento y experiencia, luego poco a poco se van interiorizando hasta ser parte de la actividad mental de la persona. Esto significa que el aprendizaje, no se da de manera individual, requiere la interacción y cooperación de otras personas. Como lo menciona Woolfolk (2010): “La teoría sociocultural destaca el papel de diálogos cooperativos en el desarrollo, entre niños y miembros más conocedores de la sociedad. Los niños aprenden la cultura (formas de pensar y de comportarse) en su comunidad a través de tales interacciones” (p.74). Por lo tanto, el estudiante aprende más eficazmente cuando lo hace en forma cooperativa conjuntamente con otros.

También hay que tomar en cuenta que en los postulados de Vygotsky, como por ejemplo, la zona del desarrollo potencial, la enseñanza no debe de dejar completamente de



lado la individualidad en el aprendizaje, en el sentido de permitir a cada alumno trabajar con autonomía, tomar sus propias decisiones y a su propio ritmo, lo que implicaría expresiones de diversidad, esto es fundamental que se tome en cuenta, debido a que no puede haber colaboración sino se respeta la heterogeneidad.

Promover la colaboración pasa por la inclusión que enriquece las relaciones interpersonales, si a eso le sumamos que Vygotsky pensaba que este punto era fundamental para el aprendizaje; si el estudiante establece mejores relaciones con los demás, aprenderá que trabajando con otras personas aumenta su sentido de compromiso con él y los otros. Como destacan García & Hernández (2003) “el alumno es una persona que internaliza (reconstruye) el conocimiento, primero en el plan interindividual y posteriormente en el plano intraindividual” (p.109).

Otro aporte importante de la teoría de Vygotsky, para el aprendizaje cooperativo, es la mediación, que se comprende como la intervención que realiza una persona para que otro aprenda. El mediador debe de contar con conocimientos y experiencia superiores a los del aprendiz. Las experiencias que las personas aportan a la situación de aprendizaje influyen de manera importante en el resultado. En el contexto educativo el mediador es el docente, que guía y da las condiciones favorables para el aprendizaje, pero no ahoga al estudiante con directrices inflexibles y homogéneas e igualmente respeta la autonomía de estos, que significaría que ha entrado a la zona del desarrollo potencial.

Por lo tanto, como lo señala Rosas (2008): en el contexto de la teoría sociocultural de Vygotsky refiere que:

En relación con el aprendizaje, lo considera como un aspecto universal y necesario del proceso de desarrollo cultural organizado, por lo que el alumno debe ser visto como un ente social, protagonista y producto de las múltiples interacciones sociales en que se ve involucrado a lo largo de su vida escolar y extraescolar (p.42).

En definitiva la teoría de Vygotsky al establecer que la internalización y la optimización del aprendizaje sedan cuando el alumno interactúa socialmente y es ayudado por otros, constituyó una base social fundamental para el aprendizaje cooperativo.

## **2.4. Contextualización**

2.4.1 Reseña histórica de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente

1963: por iniciativa de la Sociedad de Abogados de Occidente, se solicitó al Rector de la UES, Dr. Fabio Castillo Figueroa, la fundación de un centro regional de estudios superiores en Santa Ana, la ciudad más poblada de la zona occidental de El Salvador, con el fin de atender a la numerosa población estudiantil de los departamentos de Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate.

1965: el Consejo Superior Universitario de la UES, autoriza la creación del Centro Universitario de Occidente, con sede en Santa Ana.

1966: Al principio sólo se impartieron las áreas comunes

1971: se comenzaron a impartir carreras completas. El Centro Universitario de Occidente también sufrió la represión de la que fue víctima la generalidad de la UES, siendo clausurado y ocupado militarmente

1972 y 1973: y nuevamente en 1980. Tras la reapertura en 1983, hubo un período de decadencia por la coyuntura política que vivía El Salvador.

1992: el Centro Universitario de Occidente se transforma en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

2001-2002: los edificios del campus de la UES de Santa Ana fueron ampliados por iniciativa de la Rectora María Isabel Rodríguez.

Misión: La formación de profesionales del más alto nivel de excelencia académica, humanismo y compromiso social, en el contexto del progresivo avance de los estándares de calidad en la sociedad del conocimiento mediante la docencia, investigación y proyección social.

Visión: Ser la institución de Educación Superior líder de la región occidental tanto en la formación de cuadros académicos, como en la producción de conocimientos que coadyuven

a la comprensión, explicación y transformación de los problemas de la región y del país en general.

Valores

- Inclusión
- Integración institucional
- Excelencia académica
- Multidisciplinariedad
- Compromiso
- Profesionalismo
- Transparencia
- Innovación (Tomado de: García, M., Rivera, J., Velásquez, K. 2017 p. 18)

#### **2.4.2. Plan de estudio de licenciatura en psicología**

El pensum actual de la licenciatura en psicología es del año 1997, La carrera para estudiantes regulares a tiempo completo, comprenderá 5 años, 10 ciclos académicos, para obtener la calidad de egresado, y un año más para realizar el trabajo de graduación. Ambos son requisitos para obtener el grado académico de Licenciado en Psicología.

Generalidades

- ❖ Nombre: Licenciatura en Psicología.
- ❖ Requisitos de ingreso: Bachiller general.
- ❖ Título a otorgar: Licenciado en Psicología.
- ❖ Duración en años y ciclos: 5 años, 10 ciclos.
- ❖ Número de asignaturas: 34.
- ❖ Total de unidades valorativas: 160 u. v.
- ❖ Sede donde se imparte: Facultad Multidisciplinaria de Occidente

## Objetivos para la formación de psicólogos

- ❖ Preparar científicamente al nuevo profesional con bases teóricas, metodológicas y técnicas aplicables a nuestra realidad, efectivas, como alternativas dirigidas a disminuir o aliviar el sufrimiento humano, facilitar la convivencia colectiva, la realización personal y fortalecer la organización social.
- ❖ Formar profesionales innovadores de las instituciones sociales, la comunidad, los grupos humanos e individuos, a partir del quehacer y especificidad de la ciencia psicológica, principalmente de aquellos sectores marginados históricamente o de alto riesgo.
- ❖ Desarrollar cualidades de personalidad y valores que permitan que el psicólogo en formación realice su futuro ejercicio profesional con honestidad, ética, capacidad y espíritu solidario posible.

## Perfil de psicólogo a formar

La preparación académica del psicólogo para el período de transición al siglo XXI, requiere de experiencias curriculares que le permitan vincular teoría y práctica, investigación y servicio social, metodología y técnica, a fin de atender satisfactoriamente las demandas, institucionales, empresariales, organizacionales, de comunidades, grupales e individuales que la sociedad salvadoreña le plantee.

El presente plan está orientado a formar un psicólogo general, con énfasis en la investigación científica y el ejercicio de una práctica psicológica dirigida a conocer y facilitar la resolución de situaciones problemáticas y alteraciones psicológicas en cualquier campo de la sociedad: la familia y la comunidad, en el ámbito de la escuela, la organización, en el área jurídica, forense, etc. Tales experiencias deben permitir que los profesionales de la psicología reúnen las siguientes características al concluir el pensum de formación.

## Organización del pensum

La estructura del pensum estará configurada sobre la base de tres ejes transversales que atraviesan todo el proceso de formación: el eje de la teoría o de explicación de los fenómenos, el eje de la realidad y el eje de la práctica.

### Eje de la teoría

Para transformar las situaciones problemáticas y las alteraciones psíquicas y de la conducta, la ciencia psicológica se vale de la teoría, metodología, métodos y técnicas diagnósticas y terapéuticas. Los conceptos, categorías y procedimientos que explican los fenómenos y procesos psicológicos normales y alterados, son instrumentos vitales para penetrar y profundizar en la esencia de los mismos, descubrir las interrelaciones principales y los efectos que su dinámica interna desencadenan.

### Eje de la realidad

La realidad es una categoría amplia que abarca a la realidad natural y social; en esta última se contienen todos los fenómenos, objetos, hechos y relaciones que generan y establecen los hombres y mujeres entre sí. La realidad social es determinante para el desarrollo y existencia de las personas; por ello, el contenido y la forma de la actividad y las relaciones humanas, así como su transformación solo puede interpretarse de acuerdo a los marcos sociales en que se mueven aquéllas.

### Eje de la práctica

La práctica social es el eje generatriz del conocimiento y de la construcción de la realidad social; es el punto de partida para el desarrollo del conocimiento científico, la teoría, el diseño de instrumentos y métodos de comprobación de los fenómenos y problemas que al género humano se le presentan.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Enfoque de la investigación

El tipo de investigación que se realizó es cualitativa, que es definida por Sampieri, Collado & Baptista (2014) como:

Los planteamientos cualitativos son una especie de plan exploratorio (entendimiento emergente) y resultan apropiados cuando el investigador se interesa en el significado de las experiencias y los valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscamos una perspectiva cercana de los participantes (pág. 364).

Las características principales de la investigación cualitativa según la opinión de Vasilachis (2006) son

1. Manson (como se citó en Vasilachis, 2006) propone que la particular solidez de la investigación cualitativa yace en el conocimiento que proporciona acerca de la dinámica de los procesos sociales, del cambio y del contexto social y en su habilidad para contestar, en esos dominios, a las preguntas ¿cómo? y ¿por qué?. (pág. 25)
2. Marshall y Rossman (como se citó en Vasilachis, 2006) sostienen que la investigación cualitativa supone: a) la inmersión en la vida cotidiana de la situación seleccionada para el estudio, b) la valoración y el intento por descubrir la perspectiva de los participantes sobre sus propios mundos. (pág. 26)
3. Gobo (como se citó en Vasilachis, 2006) los métodos cualitativos se caracterizan por su ostensible capacidad para describir, comprender y explicar los fenómenos sociales. (pág. 28)

La investigación se desarrolló bajo el diseño flexible de investigación cualitativa, el cual afirma Vasilachis (2006) que es:

La articulación interactiva y sutil de estos elementos que presagian, en la propuesta escrita, la posibilidad de cambio para captar los aspectos relevantes de la realidad

analizada durante el transcurso de la investigación. El concepto de flexibilidad alude a la posibilidad de advertir durante el proceso de investigación situaciones nuevas e inesperadas vinculadas con el tema de estudio, que puedan implicar cambios en las preguntas de investigación y los propósitos; a la viabilidad de adoptar técnicas novedosas de recolección de datos; y a la factibilidad de elaborar conceptualmente los datos en forma original durante el proceso de investigación. Por lo tanto, la idea de flexibilidad abarca tanto el diseño en la propuesta escrita, como al diseño en el proceso de investigación. (pág. 67)

### **3.2. Método de la investigación**

Se trabajó con el diseño fenomenológico que permitirá explorar, descubrir y comprender las experiencias vividas por los estudiantes de tercer año de la licenciatura en psicología, que valoraran las competencias sociales y el aprendizaje cooperativo.

Este método, es explicado por McMillan& Schumacher (2005) como: “Un estudio fenomenológico describe los significados de una experiencia vivida. El investigador suspende o deja todos los prejuicios y recoge los datos sobre como los individuos descifran el significado de una experiencia o situación determinada” (p.45).

### **3.3 Tipo de estudio**

La investigación fue de tipo descriptivo, el cual posibilita explicar el fenómeno como está ocurriendo. En relación a esto Scribano y Zacarias (2007) plantean que: “los estudios descriptivos están dirigidos a determinar: como es, como está la situación de las variables o estudios en la población; la presencia o ausencia de algo” (p.47).

Este tipo de estudio permitió describir y explicar a través de las experiencias de los estudiantes de tercer año de la carrera de psicología como vivencian las competencias sociales, como la empatía, escucha activa, tolerancia y como estas aporta a la cooperación en el aprendizaje.

### **3.4 Técnicas de la investigación**

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación son:

- Entrevista: como herramienta de recolección de información, es una forma específica de interacción social y muy útil para recabar información, sobre esto Sampieri, Collado & Baptista (2014) exponen: “Es como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (pág. 403). En ese sentido, la técnica se comprende como una interacción entre dos sujetos, previamente acordada y con un objetivo
- Observación: es un tipo de actividad, en la se mira con mucha atención para adquirir un tipo de conocimiento, sobre esto, Alvarado Canales y Pineda (1994) la explican como: “Registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia” (p.126).

### **3.5 Instrumentos de la investigación**

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación para recabar la información son:

Entrevista semi-estructurada. Se caracteriza en no seguir un alista rígida de preguntas, dando lugar a la formulación de nuevas interrogantes, según se va desarrollando el dialogo entre dos o más personas, al respecto Ardebol y Beltrán (2003) establecen que:

En la entrevista semiestructurada también se decide de antemano qué tipo de información se requiere y en base a ello de igual forma se establece un guion de preguntas. No obstante, las cuestiones se elaboran de forma abierta lo que permite recoger información más rica y con más matices que en la entrevista estructurada (p.18).

La entrevista, explora tres competencias sociales: empatía, escucha activa y tolerancia, cada categoría consta de 6 preguntas.

Objetivo de la entrevista: indagar sobre la valoración de la empatía, escucha activa y tolerancia, en los estudiantes de tercer año de psicología de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente.



Lista de cotejo. Se utilizó para registrar la presencia o ausencia de una serie de características. En relación a esto Pérez (2018) explica la lista de cotejo como:

Es un instrumento estructurado, que contiene una lista de criterios o desempeños de evaluación establecidos, en los cuales únicamente se califica la presencia o ausencia de estos mediante una escala dicotómica, es decir que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, o no lo logra, presente o ausente (p.24).

La lista de cotejo, consta de 10 indicadores a observar durante el desarrollo de la entrevista, cuyo objetivo es: identificar las conductas que presentan los participantes durante la entrevista.

### **3.6 Muestra y sujetos de investigación**

El tipo de muestreo que se utilizó fue por conveniencia, en el cual se selecciona la muestra porque es accesible y conveniente para el investigador, en cuanto a eso Mejía Navarrete (como se citó en Scribano y Zacarias, 2007) plantea que:

La muestra por conveniencia es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra en forma arbitraria. Las unidades de la muestra se autoseleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad. No se especifica claramente el universo del cual se toma la muestra. Por consiguiente, la representatividad estructural es nula, no se consideran las variables que definen la composición estructural del objeto de estudio. (p. 34).

Se seleccionaron a 7 estudiantes, de la carrera de licenciatura en psicología, de tercer año, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente para formar parte de la investigación

### **3.7 Criterios de inclusión**

- Estudiantes de la licenciatura en psicología
- Estudiantes de tercer año
- Que estén cursando el ciclo II, año 2020
- que estén trabajando en una actividad grupal

### **3.8 Criterios de exclusión**

- Estudiantes de la licenciatura de psicología, pero que no estén cursando el tercer año
- Estudiantes que no cursan el segundo ciclo
- Estudiantes que por diversas razones realicen las actividades de forma individual.

### **3.9 Validación de instrumentos**

La validación de los instrumentos de la investigación que son la entrevista semi estructurada y la lista de cotejo, con sus respectivos objetivos e indicaciones, fue realizada por dos expertos, uno de ellos un profesional experto en métodos de investigación y otro profesional con licenciatura en psicología.

### **3.10 Estrategia de recolección, procesamiento y análisis de la información**

Para la recolección de la información, se contactó con los estudiantes que formaron parte de la investigación, se les explico en qué consistía, sus objetivos, asegurándoles la completa confidencialidad, garantizando el anonimato, para que tuvieran completa libertad, fueran sinceros y francos en dar sus opiniones y contar sus experiencias sobre la temática del estudio. Luego se procedió a la administración de los instrumentos tanto la entrevista semi estructurada, que consta de 6 preguntas sobre la empatía, 6 preguntas sobre la escucha activa y 6 preguntas sobre la tolerancia, también se aplicó la lista de cotejo, que consta de 10 indicadores, para identificar la conducta de los participantes durante la entrevista.

El procesamiento de la información se elaboró una matriz de análisis de resultado Dicha matriz está dividida, al lado izquierdo están las preguntas del instrumento, en la parte superior, los estudiantes que participaron en la investigación descritas por número correlativo como estudiante 1, estudiante 2, hasta el estudiante 7. En lo que respecta a la guía de observación, se distribuyó en el lado izquierdo los 10 indicadores, registrándose con las categorías de SI-NO y la columna del lado derecho con la categoría de observaciones.

El análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de la entrevista semi-estructurada, se hizo con base a los planteamientos teóricos de diferentes autores plasmados en el marco teórico, las experiencias contadas por los estudiantes que formaron parte de la investigación y los objetivos trazados del estudio, además del análisis realizado con la

aplicación de la lista de cotejo, observando la conducta de cada participante durante la entrevista.

### **3.11 Consideraciones éticas**

Para la presente investigación, se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Se protegerá la identidad de los estudiantes que formen parte del estudio
- A los estudiantes que participen, se les informara sobre los objetivos de la investigación
- Se garantizara la confidencialidad de la información que los estudiantes proporcionen y que esta solo será utilizada estrictamente para la investigación
- Que la información proporcionada solo será utilizada para beneficiar el desarrollo de investigaciones realizadas en el país.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se consideran los resultados de la entrevista realizada a 7 estudiantes de la carrera de licenciatura en psicología, de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente. La información se presenta bajo el enfoque cualitativo, y se organizó en función de varios aspectos importantes que se abordaron durante las entrevistas.

Categoría: competencias sociales

Subcategoría: empatía

Cuadro 1. Respuestas de los estudiantes de tercer año de psicología, sobre empatía.

<p>"Ayuda a como la otra persona se siente ante determinada situación, como: lo que se le dificulta o facilita. Cuando no hay es que uno piensa que es mejor hacer los trabajos individualmente" ( estudiante 1 )</p>	<p>"Nos ayuda a tener una mejor organización, estar en la misma línea de como todas las personas podemos trabajar, ser más eficiente" (estudiante 2)</p>	<p>"Los problemas no se hacen más grandes, cuando comprendemos la postura de la otra persona" (estudiante 3 )</p>
<p>"Ayuda en diferentes áreas: organizarse, coordinar, colaborar con información, las necesidades que el otro compañero tiene y ponerse en su lugar ayudaría a comprenderlas y poder colaborarle." (estudiante 4)</p>	<p>Bastante, porque si no se hace, se generan conflictos, por ejemplo: cuando es por enfermedad y no se comprende, se dan discusiones, reproches y el trabajo no avanza. Y de ahí uno piensa que es mejor trabajar solo. (estudiante 5)</p>	<p>Creo yo, que crea un lazo, ayuda a que todos los miembros del equipo puedan sentirse parte del otro y sentir que tienen la confianza de colaborar y ayudar a que los demás se levanten. (estudiante 6)</p>
<p>Funciona mucho, ya que si un integrante tiene una dificultad, se le puede ayudar, ayuda a comprender y ser justos, en las decisiones de grupo. ( estudiante 7 )</p>		

Con base a lo anterior, se puede determinar que la empatía es una competencia social que es base importante para el aprendizaje cooperativo, haciendo que el aprendizaje no sea mecánico, sino que el proceso se disfruta, trabajando con varios compañeros independientemente de sus distintas formas de pensar, como lo menciona Vygotsky (1978) "se requiere de la interacción social, para entender que el otro tiene sentimientos y pensamientos de forma única" (p.62).

Esto conlleva, no solo a que se sientan bien al trabajar con ese grupo, también porque las ideas que aportan son valoradas y por lo tanto tomadas en cuenta; como lo mencionan Martin y Boeck (1997) al explicar la empatía como: “la capacidad de percibir el mundo interior emocional y vivencial de otras personas” (p.87). Se reconoce la importancia de estos y todo lo que pueden dar para ayudar a otras personas o como en este caso, en el aprendizaje. Reconociendo como contra parte que cuando en el grupo no hay empatía, genera conflictos que afectan negativamente los resultados porque pasan más tiempo discutiendo que trabajando.

Por lo tanto, tomar en cuenta lo que piensa un compañero valorando sus ideas crea un clima de confianza que les permite trabajar de forma más ordenada y eficaz, también comprueban este punto, cuando son capaces de analizar un tema sin pelearse.

A demás, la empatía según los resultados, es fundamental desde el inicio, durante el proceso y la finalización del aprendizaje, debido a que les permite trabajar mejor, llevarse bien y que cuando un compañero tienen una dificultad que ha compartido con todo el grupo y este considera justificada se le comprende y ayudarle, concerniente a esto, también expresaron que cuando un compañero no da sus aportes, no colabora en las actividades, tienen ausencias frecuentes y no las justificadas, son expresiones de falta de empatía, ocasionando problemas dentro del grupo, esto hace que el trabajo se retrase, y al final se refleja en los resultados. Cuando esto sucede mencionan que tiene un efecto en todo el grupo y comienzan a surgir personas que tratan de imponerse ante los demás, sedan chambres empeorando los problemas y alterando la convivencia de los integrantes.

Asimismo, la empatía es una competencia social que es base importante para el aprendizaje cooperativo, trabajando con varios compañeros independientemente de sus distintas formas de pensar. Al no haber empatía los conflictos constantes hace que se desarrolle apatía al trabajo en grupo e inclinándose por preferir el trabajo individual

Categoría: competencias sociales

Subcategoría: escucha activa

Cuadro 2. Respuestas de los estudiantes de tercer año de psicología, cuando reconocen que están siendo escuchados.

<p>"Toman en cuenta mi idea y la agregan en el trabajo, si está mal sé que me han escuchado porque lo corrigen."</p>	<p>"Cuando las personas recuerdan lo que se les ha dicho, por ejemplo: cuando uno brinda su opinión de lo que se va hacer, le dicen: que han considerado la idea, o que hay que plantearlo de otra forma. Y no dejan de lado. "</p>	<p>"Cuando hay silencio y me ven fijamente."</p>
<p>"Cuando me dicen, la idea está bien, trabajémosla de esta manera, o me dicen: su idea me parece bien, pero hay que modificarle esto o agregarle esto".</p>	<p>"Hacen silencio, ponen atención y me miran a los ojos."</p>	<p>"Creo que me fijo bastante, que la gente me vea cuando estoy hablando, que asienten con la cabeza o me responden. Hay una retroalimentación, no es un monologo, sino una conversación".</p>
<p>"Cuando retoman la opinión de uno sobre lo que se piensa del trabajo"</p>		

En los resultados obtenidos de la entrevista, los estudiantes expresan que no puede haber escucha activa, sino se pone atención, que solo así se puede identificar si aún compañero le cuesta expresarse y poder ayudarlo complementando el discurso con palabras, parafraseando lo que dice y preguntarle si eso era lo que trataba de decir o llegar hasta el punto de hablar a solas con la persona, en caso que no funcionen las anteriores.

En definitiva, esto tiene que ver primero en reconocer cuando están siendo escuchados o no. Exponiendo sobre este aspecto, que lo identifican cuando los demás integrantes hacen silencio, les miran fijamente, pero sobre todo, porque toman en cuenta su idea, retroalimentan e incluso lo reconocen porque hay reacciones diciéndoles ya sea que han acertado o que se han equivocado, eso les comprueban que no solo simplemente escucharon, sino que lo han hecho activamente, reflexionando lo que han expresado, han sacado conclusiones y valoraciones de sus ideas.

Con respecto a lo anterior, también expresan que hay pautas conductuales para demostrarle a la otra persona que le escuchan y asegurarle que se puede expresar libremente.,

sobre lo cual, Vivas, Gallego & González (2007) expresan: “en la escucha activa se pueden distinguir conductas observables y no observables” (p. 52). Entre estas pautas de conducta que los estudiantes mencionan están: silencio cuando la persona habla, el contacto visual, ponerse frente a la persona, no tener el celular en la mano, no estar revisando el celular.

Estas conductas, son importantes para que la persona sienta seguridad, que todo lo que dirá será percibido, pero sobre todo valorado y tomado en consideración.

Pero también, es importante enfatizar, que la escucha activa no solo se refiere cuando se presta atención a ideas, argumentos con los que se está de acuerdo o con los cuales se identifica. También es cuando lo que la otra persona dice, no es compatible con las ideas o creencias de quien está escuchando, en este sentido, aseguran que con escuchar a la otra persona no les hará cambiar de opinión, pero demostrara que respeta lo que dice aunque no esté de acuerdo. Los estudiantes expresaron que si las posturas llegan a tal punto de no ser conciliables, interviene todo el grupo, votando y eligiendo la mayoría, esto con el fin de evitar conflictos

Para los estudiantes, la escucha activa, no solo crea un clima de confianza para que las personas hablen libremente sin temor a ser juzgadas o ridiculizadas por sus ideas, de igual forma contribuye al aprendizaje cooperativo, a lo que Gravié & Espino (2001) refieren:” el aprendizaje cooperativo hace posible la igualdad de oportunidad de descubrir por ellos mismos el valor de trabajar juntos” (p.13). Esto se refleja cuando al estar atentos a lo que la otra persona está hablando, les ayuda a reconocer la participación y el aporte que da, para mejorar el trabajo ocasionando una satisfacción de todo el grupo, al obtener los resultados esperados.

Categoría: competencias sociales

Subcategoría: Tolerancia.

Cuadro 3. Respuestas de los estudiantes de tercer año de psicología, sobre la tolerancia.

"Estar a la disposición de las diferentes ideas que puedan tener las personas, pero que no perjudiquen la vida de alguien. Aceptar variedad de pensamientos y tener una cierta comprensión y empatía de las diferencias."

"Todos podemos tener diferentes ideas, sobre un tema, aceptar lo de la otra persona y le comparto el mío. Tratar de respetar y comprender el significado de diferentes cosas."

"No tener prejuicios hacia determinados temas o determinadas personas. Respetar los puntos de vista de cada quien."

"Empatizar con las ideas de las demás personas y entender que hay diversidad de ideas y creencias."

"Sería el hecho de poder escuchar las ideas de otros independiente que sean diferentes a las mías y poder estar dispuesto a hacer cambios, no cerrarse, buscar el bien común."

"Ser capaz de entender que no solo soy yo, que no gira alrededor de mí, el mundo, ser capaz de aceptar las ideas diferentes de los demás aunque yo no las acepte como parte de mis creencias pero, soy capaz de respetar su vida y su filosofía."

"Poder recibir opiniones de los demás, poder sentarse y discutir sobre diferentes cosas, no cerrarse a diversos temas, aprender de los demás."

El escuchar opiniones, incluso con las que no se está de acuerdo es una expresión de la tolerancia. Como lo menciona la UNESCO (1998): “somos seres humanos y nos humanizamos al convivir y como existen muchas maneras de vivir juntos nos hacemos humanos en la diversidad” (p.18). Al relacionar esto, con lo que caracteriza es tener una mente abierta y flexible, lo que los estudiantes reconocen como respetar y empatizar con las diferencias y la diversidad, no cerrándose a las cosas diferentes, solo por el simple hecho de no compartir esa forma de pensar o ver e interpretar el mundo.

Los estudiantes dijeron, que las características de una persona abierta y flexible son de empatía, que debe ser fundamental tener conocimiento sobre ciertos temas para comprender a las personas, ya que los prejuicios precisamente se basan en el desconocimiento, dar una opinión, o tomar una postura ante determinado acontecimiento o grupo de personas sin conocer realmente como son, más allá de la etiqueta, por lo tanto capaz de dialogar, que la persona reconozca que tiene su propio esquema de valores y principios, pero que igualmente reconozca que las demás personas también lo tienen y pueden diferir uno de otro, pero no por eso uno de los dos deja de tener validez ante los valores y principios del



otro, y la otra característica es la prudencia, que ayuda a reflexionar lo que se hará y dirá. Sobre esto UNESCO (1998) manifiesta: “la diversidad socio-cultural de los alumnos se manifiesta en valores y actitudes” (p.25).

Lo anterior, se relaciona cuando hay diferencias de ideas en el grupo y no hay punto de convergencia entre ellas, lo que suelen hacer es por votación, aclarando que la idea que se votó como válida y la que se incluirá en el trabajo, debe ser basándose en la teoría y que la otra persona no se molestara por eso.

Además, las diferentes formas de pensar y opiniones, a lo contrario de lo que se suele suponer no son problemas, sino que al contrario cada quien aporta su creatividad, lo que enriquece el trabajo, lo mejoran y los resultados son satisfactorios. En lo que si expresaron que deben pensar igual cada integrante del grupo es en la idea de compañerismo, responsabilidad y empatía; si esto no se tiene, la diferencias en la forma de pensar al lugar de enriquecer, se convertirán en un obstáculo, para aprender y tener buenos resultados, porque crearan un clima hostil, olvidando que el trabajo es grupal, ya que las diferencias las toman como algo personal, haciendo más grandes los problemas.

Lo anterior, se relaciona cuando hay diferencias de ideas en el grupo y no hay punto de convergencia entre ellas, lo que suelen hacer es por votación, aclarando que la idea que se votó como válida y la que se incluirá en el trabajo, debe ser basándose en la teoría y que la otra persona no se molestara por eso.

Además, las diferentes formas de pensar y opiniones, a lo contrario de lo que se suele suponer no son problemas, sino que al contrario cada quien aporta su creatividad, lo que enriquece el trabajo, lo mejoran y los resultados son satisfactorios. En lo que si expresaron que deben pensar igual cada integrante del grupo es en la idea de compañerismo, responsabilidad y empatía; si esto no se tiene, la diferencias en la forma de pensar al lugar de enriquecer, se convertirán en un obstáculo, para aprender y tener buenos resultados, porque crearan un clima hostil, olvidando que el trabajo es grupal, ya que las diferencias las toman como algo personal, haciendo más grandes los problemas.

Por consiguiente para los estudiantes, la tolerancia es fundamental, ante la diversidad de formas de pensar y comportarse, dado que la diversidad en sí, no es problemas, al contrario

si se sabe aprovechar es una forma de mejorar cualquier aprendizaje y actividad porque se aprovechan las capacidades, creatividad e ideas distintas a las de otra persona, que se complementan al tomarlas en cuenta y en definitiva mejoran los resultados. Sobre esto como lo dice Pernilla (2016) “la tolerancia es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias” (p. 18). De no ser así, al no haber tolerancia la diversidad deja de ser una oportunidad y se convierte un obstáculo para el trabajo en grupo y por lo tanto el aprendizaje.

### Análisis general

En relación al papel de las habilidades sociales en el contexto del aprendizaje cooperativo, los resultados reflejan que los estudiantes valoran que las competencias sociales son importantes en su aprendizaje y que estas les facilitan no solo el trabajar con otras personas, sino que también los resultados son los esperados e igualmente reconocen que sin estas competencias no podrían trabajar con otras personas y mucho menos obtendrían el éxito que esperan en su aprendizaje, que la cooperación es fruto de la competencias sociales, sin estas cooperar no sería posible. Por supuesto todo esto enmarcado en la interacción social. Como lo menciona Vygotsky (1978) “el aprendizaje no debe considerarse una actividad solamente, sino más bien social” (p.31). Lo cual esto a los estudiantes les ha permitido, valorar que cuando se preocupan por sus compañeros, les escuchan atentamente y aceptan que la otra persona puede pensar completamente diferente a la suya, se facilita el trabajo en grupo.

Pero los estudiantes también hacen la valoración, que al no tener competencias sociales, no hay cooperación, surgen diversos problemas, que no solo dificultan la interacción social, sino también trabajar en grupo y perjudica los resultados y que esto va enraizando la concepción individualista de la educación que es mejor trabajar solo.

Al hacer el análisis de la valoración que cada estudiante hace de las competencias que se abordaron en esta investigación como: la empatía, escucha activa y tolerancia las opiniones de los estudiantes reflejan que son fundamentales en la interacción social y aprendizaje, en el caso específico de la empatía los estudiantes están conscientes que no preguntar y valorar los aportes hace apático al compañero después ya no dice nada y salen mal evaluados. Sobre esto Martin y Boeck (1997) lo describen como: “No es ninguna casualidad que la empatía, juega

un papel cada vez más importante tanto en lo profesional como en la vida privada” (p.88). Con base a lo anterior, tomar en cuenta lo que piensa un compañero valorando sus ideas crea un clima de confianza que les permite trabajar de forma más ordenada y eficaz, también comprueban este punto, cuando son capaces de analizar un tema sin pelearse.

A demás, la empatía según lo expresado por los estudiantes es fundamental desde el inicio, durante el proceso y la finalización del aprendizaje, debido a que les permite trabajar mejor llevarse bien y que cuando un compañero tienen una dificultad que ha compartido con todo el grupo y este considera justificada se le comprende y ayudarle, concerniente a esto, también expresaron que cuando un compañero no da sus aportes, no colabora en las actividades, tienen ausencias frecuentes y no las justificadas, son expresiones de falta de empatía, ocasionando problemas dentro del grupo, esto hace que el trabajo se retrase, y al final se refleja en los resultados. Cuando esto sucede mencionan que tiene un efecto en todo el grupo y comienzan a surgir personas que tratan de imponerse ante los demás, sedan chambres empeorando los problemas y alterando la convivencia de los integrantes.

Concerniente a la competencia social de la escucha activa, los estudiantes reconocen que no pueden identificarse aciertos o errores, acuerdos o desacuerdos, sin concentrarse en lo que una persona está diciendo. Ante esto los estudiantes expresaron que sin la escucha activa no se podría corregir a tiempo para no dañarse todos. Los estudiantes reconocen que escuchar atentamente ideas con las que no están de acuerdo, no es fácil, como lo menciono un estudiante que ante situaciones como esta, a veces reacciona impulsivamente e interrumpe a quien está hablando, pero que esto genera abordarlas a tiempo y decidir como grupo, esto con la finalidad de no perjudicar el trabajo y los resultados problemas no solo con la persona que se difiere, sino también con todo el grupo, por lo que está aprendiendo a controlarse. E igualmente, en caso contrario, escuchar atentamente, también les permite distinguir las equivocaciones, para. Ya que, al suceder esto, solo conlleva a reproches y culpas entre los integrantes del grupo.

La tolerancia que fue la otra competencia social investigada, los estudiantes consideran que es fundamental, ante la diversidad de formas de pensar y comportarse, dado que la diversidad en sí, no es problemas, al contrario si se sabe aprovechar es una forma de mejorar cualquier aprendizaje y actividad porque se aprovechan las capacidades, creatividad e ideas

distintas a las de otra persona, que se complementan al tomarlas en cuenta y en definitiva mejoran los resultados. Sobre esto como lo dice Pernilla (2016) “la tolerancia es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias” (p. 18). De no ser así, al no haber tolerancia la diversidad deja de ser una oportunidad y se convierte un obstáculo para el trabajo en grupo y por lo tanto el aprendizaje.

Por lo tanto, los estudiantes estiman que las competencias sociales, específicamente: la empatía, escucha activa y tolerancia, son muy importantes no solo para obtener buenos resultados, sino también para el aprendizaje, ya que permite que se reconozca que, lo que otro compañero piensa y dice es igual de importante a su propia forma de pensar y hablar también.

Lo anterior, conlleva a que es importante escuchar lo que una persona dice, prestándole atención y expresándolo con el lenguaje corporal, para que la otra persona sienta que sus ideas son reconocidas y tomadas en cuenta aunque sea para decirles que se han equivocado, eso también es un reflejo de que fueron escuchados. Y que la tolerancia les ayuda a reconocer que hay muchas formas de pensar y expresarse, que reconocerlo no anula o cambia su propia forma de pensar y hablar, esto es fundamental ya que en el aprendizaje cooperativo los alumnos establecen una interdependencia positiva, aprenden a trabajar en comunidad, escuchando y valorando todas las opiniones, por muy opuestas que sean, pero eso, no implica perder la propia individualidad, tener su propio criterio y forma de pensar.

Es más, en relación al aprendizaje cooperativo, los estudiantes valoran que la responsabilidad individual clave para llegar a la responsabilidad con todo el grupo, por lo tanto en este tipo de aprendizaje es tan importante la individualidad como la colectividad, uno y otro no son contra puesto, al contrario se complementan y son necesarios para lograr los objetivos trazados que representan los intereses de cada integrante. Por lo tanto, como lo dicen los estudiantes, aceptar la diversidad les ayuda a reconocer capacidades que tiene cada integrante del grupo y que eso mejora cualquier actividad que estén elaborando.

En definitiva, los estudiantes también reconocen que estas competencias no son fáciles de aprender, y que al no desarrollarse originan muchos problemas al interior del grupo, que no hay colaboración, más bien los problemas se vuelven personales, ocasionando que hayan

personas que tratan de imponer su forma de pensar como la única y aceptada, rechazando lo que digan los demás justificando que están equivocados, que comprendieron mal. Cómo lo menciona la UNESCO (1998) “la intolerancia conlleva a un mecanismo, de colocar al otro en el campo del error y de lo falso, lo deslegitimamos como ser pensante considerándose un ignorante, hasta francamente peligroso” (p. 16). Provocando entonces, que el clima de trabajo se vuelva desfavorable para el aprendizaje, obtienen malos resultados, los conflictos se empeoran y se va estableciendo la idea que es mejor trabajar individualmente.

Finalmente, los resultados revelan que para el aprendizaje cooperativo, es esencial competencias sociales como la empatía, escucha activa y tolerancia, ya que dan las condiciones para que se establezcan relaciones interpersonales de apoyo mutuo, como lo expone Vygotsky (1978) “todas las funciones superiores se originan como relaciones entre seres humanos” (p.47). Lo que conlleva que el desarrollo cognitivo de las personas, no puede realizarse de manera individual, ya que se requiere de la cooperación de los demás para que este se dé.

Análisis de la lista de cotejo.

Los estudiantes prestaron atención durante el desarrollo de la entrevista, mantenían el contacto visual al momento de contestar las preguntas, las respuestas que proporcionaron eran enfocadas al tema abordado ningún estudiante se desvió del tema o lo evadió, explicaron y contaron con libertad sus propias experiencias como estudiantes en relación a la temática, lo que demostró el interés por los temas abordados durante la entrevista, hablaron claramente, las pausas eran para reflexionar sobre la pregunta y contestar, mantuvieron el dialogo de manera fluida, sumado al hablar libremente evidencio que se sintieron en confianza para comunicarse.

Cuando se les pregunto, sobre su lenguaje corporal para hacerle saber a la otra persona que le están escuchando, cada estudiante lo dijo, pero también modelaron la conducta que manifiestan en ese momento.

## CONCLUSIONES

- ❖ Con base a los resultados obtenidos se logró establecer como ayuda la competencia social de la empatía al aprendizaje cooperativo, ya que los estudiantes expresaron que al realizar una actividad esta se optimiza por medio de la organización como grupo, ya que les permite que cada integrante se identifique con lo que cada estudiante aporta, por lo tanto mejora la coordinación y permitiendo que haya una integración con el grupo. Los alumnos dicen que van aprendiendo a ser justos ante las dificultades que se presentan.
  
- ❖ Se determinó que el rol que tiene la competencia social de la escucha activa es que para los estudiantes, es que reconocen que no es fácil escuchar una idea o postura con la que no están de acuerdo, sin interrumpir antes a la persona y decir lo que piensan. Pero que se han dado cuenta que al hacerlo, ayuda al trabajo en equipo y no surgen problemas. Y que cuando no lo han hecho surgen conflictos y pasan más tiempo discutiendo que trabajando y perjudica los resultados.
  
- ❖ También se identificó como la competencia social de la tolerancia contribuye al aprendizaje cooperativo, ya que para los estudiantes es importante porque la diversidad de ideas mejoran el trabajo, lo enriquecen; pero en algo que los estudiantes piensan que deben de pensar igual cada integrante del grupo es en la idea de compañerismo, respeto hacia los demás. Y cuando hay posiciones que discrepan considerablemente, el grupo decide votando.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Para la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, que el abordaje las competencias sociales como la empatía, escucha activa, tolerancia y aprendizaje cooperativo. No sea visto como un tema que concierne únicamente a psicología, sino que es de una gran relevancia para todas las carreras que la universidad imparte.
  
- ❖ Que estas investigaciones se retomen por futuros investigadores sociales, involucrando otras aristas en relación al tema de las competencias sociales de la empatía escucha activa, tolerancia y aprendizaje cooperativo, como: el rol del docente, la metodología de estudio, las temáticas impartidas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, E., Canales, F., Pineda, E. (1994). Metodología de la investigación. México: Limusa.

Aparicio, Miriam y Rodríguez, Graciela y Rena, Mirta (2016). Empleabilidad, profesionalización y competencias sociales ¿qué rol juega la universidad? Revista Gestão Universitaria en América Latina - GUAL, 9 (4), 239-254. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2020]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3193/319349825013>

Ardèvol, Elisenda y Bertrán, Marta, y Callén, Blanca y Pérez, Carmen (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social, (3), 72-92. [Fecha de Consulta 3 de Octubre de 2020]. ISSN: 1578-8946. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537/53700305>

Azorín Abellán, Cecilia Ma. (2018). El método de aprendizaje cooperativo y su aplicación en las aulas. Perfiles Educativos, XL (161), 181-194. [Fecha de Consulta 30 de agosto de 2020]. ISSN: 0185-2698. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=132/13258436011>

Carrasco Acosta, Marina y Rodríguez Pulido, Josefa y Guerra Santana, Mónica y García Jiménez, Pilar (2019). Diseño y experiencia de aprendizaje cooperativo en el área de Ciencias. REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, 18 (38), 211-225. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2020]. ISSN: 0717-6945. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2431/243161557013>

Coll, C. (2007). Las competencias en la educación escolar: algo más que una moda y mucho menos que un remedio. Aula de Innovación Educativa.

Córdoba, R. (2009). El constructivismo en los espacios educativos. México: CECC.

García, J., Hernández, P. (2003). Teorías psicológicas de la educación. México: Universidad Autónoma.



- García, M., Rivera, J., Velásquez, K. (2017). Propuesta de diseño de una sección de desarrollo de habilidades industriales en el laboratorio de ingeniería industrial, en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad De El Salvador, (tesis de pregrado) El Salvador.
- García, R., Traver, J., Candela, I. (2019). El aprendizaje cooperativo. Madrid: CCS.
- Gravié, R. y Espino, M. (2001). El ABC del aprendizaje cooperativo (2ª. ed.) México. Edit. TRILLAS.
- Johnson, D., Johnson, R. y Holubec, E. (1994). El aprendizaje cooperativo en el aula. Buenos Aires, Argentina. Edit. PAIDÓS.
- Lobato Fraile, Clemente y Guerra Bilbao, Nagore y Apodaca Urquijo, Pedro (2015). El aprendizaje cooperativo en la educación superior: entrenamiento en competencias sociales de trabajo en grupo. Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y la Educación, 1 (1), 377-387. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2020]. ISSN: 0214-9877. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349851779038>
- Martin, D., Boeck, K. (1997). EQ que es la inteligencia emocional. Buenos Aires, Argentina. EDAF.
- McMillan, J., Schumacher, S. (2005). Investigación educativa. México: PEARSON.
- Naranjo Meléndez, Adriana (2006). Evolución de la competencia social. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 2 (1), 159-175. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2020]. ISSN:1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=679/67920112>
- Ormrod, J. (2005). Aprendizaje humano. Madrid: PEARSON.
- Ortiz Espinoza, María Elena (2007). Posibilidades y limitaciones de la metodología del aprendizaje cooperativo en la universidad. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, (9), 113-128. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2020]. ISSN: 1390-3837. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4761/476150828007>

- Pérez, C. (2018). Uso de guía de cotejo, como un instrumento de observación. México. Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Perrenoud, P. (1999). Diez nuevas competencias para enseñar. México: GRAÓ.
- Plaza Carmona, María y Requena Hernández, Carmen y Álvarez Merino, Paula (2016). La competencia social de jóvenes universitarios y mayores. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y la Educación*, 1 (2) 153-159. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2020]. ISSN:0214-9877. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349851778016>
- Rosas, R. (2008). Piaget, Vygotsky y Maturana. Constructivismo a tres voces. Buenos Aires: Aique.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F. : McGraw Hill.
- Sánchez Marín, Francisco José y Parra Meroño, María Concepción y Peña-Acuña, Beatriz (2019). Experiencias de trabajo cooperativo en la educación superior. Percepciones sobre su contribución al desarrollo de la competencia social. *Vivat Academia*, (147), 87-108. [Fecha de Consulta 30 de Agosto de 2020]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5257/525762354005>
- Schunk, D. (2012). Teorías del aprendizaje, una perspectiva educativa. México: PEARSON.
- Scribano, A y Zacarias, E. (2007). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. San Salvador, El Salvador: Editorial General Gerardo Barrios.
- Slavin, R. (2002). Aprendizaje cooperativo: teoría, investigación y práctica. Buenos Aires: AIQUE.
- UNESCO (1998). Un viaje para recorrer de la intolerancia a la tolerancia. Argentina.
- Universidad de El Salvador (1997). Plan de estudios de licenciatura en psicología.

Vasilachis de Gialdino, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona, España: Editorial GEDISA, S.A.

Villanueva, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. México: ACDE.

Vivas, M., Gallego, D., González, B. (2007). *Educación de las emociones*. México: Producciones editoriales.

Vygotsky, S. (1978). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. España. Critica.

Woolfolk, A. (2010). *Psicología educativa*. México: PRENTICE HALL.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA



Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Maestría en Profesionalización de la Docencia Superior

Entrevista semi estructurada dirigida a estudiantes de tercer año de la licenciatura de psicología, universidad de el salvador, facultad multidisciplinaria de occidente

Estudiante: \_\_\_\_\_

fecha: \_\_\_\_\_

Indicación: conteste a las siguientes interrogantes, según considere conveniente.

Objetivo: indagar sobre la valoración de la empatía, escucha activa y tolerancia, en los estudiantes de tercer año de psicología de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

### EMPATÍA

- 1- ¿Cómo ayuda a la convivencia del grupo el ponerse en el lugar de otra persona?
- 2- ¿Cómo contribuye la empatía a los resultados del trabajo en grupo?
- 3- ¿Siente que sus aportes en el grupo son valorados?
- 4- ¿Suele preguntar lo que un compañero piensa?
- 5- ¿Cómo identifica cuando en el grupo hay un clima de confianza?
- 6- ¿Qué hace, cuándo un compañero comenta que ha tenido un problema por el cual no ha dado su aporte?

## ESCUCHA ACTIVA

- 1- ¿Qué hace usted, cuando a un compañero le cuesta expresarse?
- 2- ¿Cómo sabe usted que está siendo escuchado en el grupo?
- 3- ¿Qué hace usted para concentrarse cuando un compañero le está hablando?
- 4- ¿Qué hace usted cuando un compañero está diciendo algo, que usted considera que va en contra de sus principios y valores?
- 5- ¿Qué signos no verbales hace usted para demostrar que se está prestando atención, a lo que un compañero está diciendo?
- 6- ¿Qué hace usted, Cuando está trabajando con el grupo y piensa que alguien se ha equivocado?

## TOLERANCIA

- 1- ¿Qué es para usted tener una mente abierta y flexible?
- 2- Para usted, ¿cuáles son las características de una persona con una mente abierta y flexible?
- 3- ¿Cómo actúa usted cuando se presentan diferencias de ideas en el grupo?
- 4- ¿Qué hace usted cuando un miembro del grupo da su opinión con la que no está de acuerdo?
- 5- ¿Cree usted que todos los compañeros del grupo deben de pensar igual para llevarse bien y trabajar mejor?
- 6- ¿Cree usted que las diferencias de opinión perjudican los resultados del trabajo en grupo

ANEXO 2: LISTA DE COTEJO



Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria de Occidente  
Maestría en Profesionalización de la Docencia Superior

Lista de cotejo dirigida a estudiantes de tercer año de la licenciatura de psicología, universidad de el salvador, facultad multidisciplinaria de occidente

Estudiante: \_\_\_\_\_ fecha: \_\_\_\_\_

Objetivo: Identificar las conductas que presentan los participantes durante la entrevista

Nº	Indicador	Si	No	Observación
1	Mantiene el contacto visual			
2	Enfoca sus comentario al tema bordado			
3	Evade responder preguntas			
4	Muestra interés sobre la temática			
5	Muestra iniciativa para participar en el desarrollo de la temática			
6	Habla claramente			
7	Se expresa libremente sobre su experiencia			
8	Se comunica con confianza			
9	Mantiene el dialogo de manera fluida			
10	Cambios en el rostro según la temática			

ANEXO 3: MATRIZ DE RESPUESTA.

Entrevista semi-estructurada							
Objetivo: Indagar sobre la valoración de la empatía, escucha activa y tolerancia, en los estudiantes de tercer año de psicología de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente.							
Empatía							
	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5	Estudiante 6	Estudiante 7
1 ¿Cómo ayuda a la convivencia del grupo el ponerse en el lugar de otra persona?	Ayuda a como la otra persona se siente ante determinada situación, como: lo que se le dificulta o facilita. Cuando no hay es que uno piensa que es mejor hacer los trabajos	Nos ayuda a tener una mejor organización, estar en la misma línea de como todas las personas podemos trabajar, ser más eficiente.	Los problemas no se hacen más grandes, cuando comprendemos la postura de la otra persona.	Ayuda en diferentes áreas: organizarse, coordinar, colaborar con información, las necesidades que el otro compañero tiene y ponerse en su lugar ayudaría a comprenderlas	Bastante, porque si no se hace, se generan conflictos, por ejemplo: cuando es por enfermedad y no se comprende, se dan discusiones, reproches y el	Creo yo, que crea un lazo, ayuda a que todos los miembros del equipo puedan sentirse parte del otro y sentir que tienen la confianza de colaborar y ayudar a que	Funciona mucho, ya que si un integrante tiene una dificultad, se le puede ayudar, ayuda a comprender y ser justos, en las decisiones de grupo.



	individualmente			y poder colaborarle.	trabajo no avanza. Y de ahí uno piensa que es mejor trabajar solo.	los demás se levanten.	
2¿Cómo contribuye la empatía a los resultados del trabajo en grupo?	Bastante, porque es un grupo no individual, por lo tanto hay que ayudarse, porque la nota es de todos, buena o mala.	Contribuye de una manera satisfactoria, si tenemos una mala nota, las personas no se pondrían a buscar culpables. Sino que se buscarían los errores del grupo para mejorar la nota en el siguiente trabajo.	En todo, el grupo trabaja de manera coordinada y conseguimos el éxito en el trabajo, que es sacar buena nota.	Cuando todos se ponen de acuerdo y se encuentran soluciones a los problemas, se sacan mejores notas.	Considero, que influye de manera positiva, ya que se tienen mejores notas, uno se organiza mejor con los compañeros y se está en sintonía con todos en el grupo, el mismo resultado, sacar buena nota y	En un 80% y el otro 20% es la responsabilidad. Porque cuando cada quien quiere agarrar por su lado es bien difícil, me ha tocado vivir ambas partes, cuando apoyan y cuando dividen. Y afecta el resultado.	Creo que es más que todo, porque sacar buena nota no solo la quiero para mí. Porque eso sería egoísmo. Es para todos, porque se trabaja en equipo. La empatía grupal permite trabajar bien y sacar una buena nota,

					aprender.		porque todos van a querer el bien de todos.
3¿Siente que sus aportes en el grupo son valorados?	Sí, porque el aporte no queda en el aire o se pierde, si mi aporte esta malo me lo hacen ver y si es bueno es reconocido.	Sí. Porque es retomado para discusiones, incluidos en la lluvias de ideas.	Siempre pregunto, porque a veces hay personas que les da pena opinar. En la mayoría de veces siento que sí, porque me aceptan la idea o me sacan observaciones.	Si, cuando hacemos un trabajo, alguien da una idea y se le va dando forma entre todos. Cuando no se le toma en cuenta a alguien, aunque sea para decirle que su idea no va con el trabajo, se molesta y comienzan los problemas.	Si, al tomar decisiones toman en cuenta las opiniones de todos, siento que hay una igualdad entre todos.	La mayoría de las veces sí. Lo compruebo, porque me toman en cuenta lo que apporto y cuando no, me molesta y suelo insistir aunque se, que eso hace problemas y se dificulte el trabajo.	No en todos los grupos y surgen problemas porque me molesto, pero cuando sí, uno se siente bien que se tome en cuenta las ideas y se trabaja mejor.

<p>4¿Suele preguntar lo que un compañero piensa?</p>	<p>Depende de la situación, lo hago directamente delante de todos, pero si veo que es más personal, lo hago solo con la persona.</p>	<p>Sí, porque se amplía el trabajo e incluir otros puntos de vista.</p>	<p>Por lo general lo hago, pero cuando alguien no trabaja, omito su opinión.</p>	<p>No muy seguido, sobre todo al principio del trabajo.</p>	<p>Cuando los trabajos son difíciles y no preguntamos lo que alguien piensa, se hace peor, pero si hablamos, no se hace fácil, pero no cuesta tanto. Y lo contrario, una vez trabaje en un grupo que nadie hablaba y era algo muy fácil de hacer, pero nos tardamos más y sacamos mala nota.</p>	<p>Sí, más que todo dependiendo del tipo de tarea, hay trabajos más difícil y se necesita que las personas aporten ideas diferentes, me costó bastante aprender eso. Porque antes controlaba más lo que se hacía, pero note que se daban muchos problemas.</p>	<p>Sí, porque entre más se aporte mejor los resultados y se hace más fácil el trabajo.</p>
--	--	---	--	---	--	--	--

<p>5¿Cómo identifica cuando en el grupo hay un clima de confianza?</p>	<p>Abrirse más, para decir lo que realmente se piensa, no solo de la actividad, sino también en lo personal.</p>	<p>Cuando es propicio para expresarse, trabajar de forma rápida, ordenada eficaz y bromear y divertirse en los descansos.</p>	<p>Cuando nos preguntamos, alguien dice: ya hicimos esta parte ¿creen que podemos mejorarlo? ¿Cómo puedo hacer esta parte?</p>	<p>Cuando hay armonía y cuando hay más que todo una reunión alegre, pero tomando en cuenta que el trabajo avanza. De broma en broma pero se está trabajando.</p>	<p>Cuando brindan opiniones de lo que se va hacer, no solo aceptan lo que se habla. Porque cuando hay personas que quieren imponerse, sedan problemas, chambres y no se trabaja bien y agusto. Y para esto es mejor trabajar solo.</p>	<p>Porque todos comparten, si no hay confianza nadie quiere decir lo que piensa, y uno pregunta como lo hacemos y responden hay no sé, vean ustedes. O sino uno da la opinión y otro dice. Lo mismo pienso esta bueno.</p>	<p>Cuando se puede discutir un tema, sin necesidad de llegar a pelearse o dañar a alguien y pueden aportar todos en el grupo para la solución de manera tranquila.</p>
<p>6¿Qué hace, cuándo un compañero</p>	<p>Preguntarle porque no hizo su aporte, para</p>	<p>Decirle que no se preocupe, si es por un</p>	<p>Si, cuando son causas de fuerza mayor</p>	<p>Cuando comenta el problema y</p>	<p>Tratar de entenderlo y ver si las</p>	<p>De hecho nos pasó el ciclo pasado y es</p>	<p>Escuchar toda la problemática,</p>

comenta que ha tenido un problema por el cual no ha dado su aporte?	entender la razón y no llamar la atención por causa injustificada (arruino computadora) y eso sería injusto. O si es por algo no justificado (fiesta) hacérselo ver con todo el grupo.	problema, pero si no lo es se comenta con el grupo y entre todos se llama la atención.	por ejemplo: que se le arruino la computadora, se comprende, pero cuando dice que tiene que salir que es el cumpleaños de alguien y el trabajo es muy importante porque vale mucho, se le dice que no se le agregara	explica por qué se comprende. Y entre todos comenzamos a solventar esa parte.	razones que dan son válidas.	difícil, sobre todo cuando la persona no tiene acceso a todos los recursos. Hay que preguntar la razón si se justifica o no. Si no se justifica le decimos que se cambie de grupo, si no quiere estar con nosotros.	porque si no son problemas que le imposibiliten que trabaje, se le exige y si son problemas que no le permiten a la persona haber hecho su parte, se le comprende y entre el grupo se hace.
Escucha Activa							
	Le ayudamos, porque a mí	Intento deducir que trata de	Le ayudamos diciéndole	Tomo lo que él dice y lo digo a	Tratar de ayudarlo,		

<p>1¿Qué hace usted, cuando a un compañero le cuesta expresarse?</p>	<p>me pasa algunas veces, se me ha olvidado una palabra y alguien me dice cuál es, parece una pequeña ayuda, pero da confianza en expresar y genera un impulso de expresarse.</p>	<p>decir, ayudarlo en las palabras y preguntarle si es eso, lo que quiere decir.</p>	<p>palabras, para que se acuerde o que se exprese complemente. Esto sin ridiculizar y no juzgar.</p>	<p>mi manera. Le pregunto si es así como lo quería decir.</p>	<p>preguntarle, muchas veces se queda callados y hablan hasta que se les pregunta, tratar de incluirlos.</p>	<p>Preguntarle o si veo que le cuesta encontrar las palabras de algo que quiere decir, le digo que es lo que trata de decir, para ver si es eso, u otra cosa. Sacarle a cucharaditas lo que quiere decir, a veces ayuda.</p>	<p>Hablar a solas con la persona y preguntarle porque no opina.</p>
<p>2¿Cómo sabe</p>	<p>Cuando hay silencio y me</p>	<p>Toman en cuenta mi idea y la agregan en el</p>	<p>Hacen silencio, ponen atención y me</p>	<p>Cuando me dicen, la idea está bien,</p>	<p>Cuando las personas recuerdan lo</p>	<p>Creo que me fijo bastante, que la gente</p>	<p>Cuando retoman la opinión de uno</p>

usted que está siendo escuchado en el grupo?	ven fijamente.	trabajo, si está mal sé que me han escuchado porque le lo corrigen.	miran a los ojos.	trabajémosla de esta manera, o me dicen: su idea me parece bien, pero hay que modificarle esto o agregarle esto.	que se les ha dicho, por ejemplo: cuando uno brinda su opinión de lo que se va hacer, le dicen: que han considerado la idea, o que hay que plantearlo de otra forma. Y no dejan de lado.	me vea cuando estoy hablando, que asienten con la cabeza o me responden. Hay una retroalimentación, no es un monologo, sino una conversación.	sobre lo que se piensa del trabajo.
3¿Qué hace usted para concentrarse cuando un compañero le está hablando?	Lo veo fijamente, directamente, le presto mucha atención a lo que me dice,	Enfoco mi atención y mantengo contacto visual.	Usualmente, hago silencio para escuchar todo lo que dice.	Le miro, escucho y pregunto, digo lo que he comprendido y si es así.	Pues, tratar de verle a los ojos y no pensar en otras cosas.	Primeramente no teniendo el celular en la mano, escuchar lo que quiere decir sin	Ponerme frente a la persona y mirarle a los ojos.

	me siento, al hacerlo me ayuda a concentrarme más.					interrumpirle, para comprender completamente la idea de la persona.	
4¿Qué hace usted cuando un compañero está diciendo algo, que usted considera que va en contra de sus principios y valores?	Le escucho, hay muchas personas que tienen una opinión distinta a la mía y no solo por eso les digo: mira cállate, no me interesa lo que estás diciendo.	Le escucho y respeto su opinión, y paso a darle mi punto de vista y decirle por qué no estoy de acuerdo. Cuando el trabajo incluye temas religiosos y políticos, a veces si se generan problemas,	Trato de escuchar y digo que pienso tal cosa de eso. Si ocasiona problemas las demás personas del grupo deciden, revisando el material.	Le sigo escuchando y afrontar la teoría que tenemos y tomar la decisión con base a la teoría.	Simplemente, espero a que termine de expresar su idea, opinión y si no estoy de acuerdo trato de darle mi punto de vista y decirle por qué no haría ciertas cosas sí podrían perjudicar al grupo.	Me cuesta bastante no decir nada, me lo callo por un momento para pensar las palabras y no decir algo que sea golpeado, ya que no estoy de acuerdo.	Depende de la persona que me lo comenta, yo defiendo muy bien mis ideas, pero trato de calmarme y si esto no se puede, mejor me retiro.



		porque no hay mucha apertura a discutir sobre esos temas.					
5¿Qué signos no verbales hace usted para demostrar que se está prestando atención, a lo que un compañero está diciendo?	Primeramente: ver fijamente, me quedo quieto, pero muevo las manos.	Asentir con la cabeza, mantener un contacto visual, poner las manos sobre la mesa, para que vea que no estoy haciendo nada más con estas.	Me pongo frente a la persona, miró fijamente y asiento con la cabeza.	Mover la cabeza como diciendo si y estar viéndolo fijamente.	Pues, mantenerme en el mismo lugar, no tener el teléfono en las manos, no estar volteando a ver a otros lados.	Observar y asentir con la cabeza.	Contacto visual, mirar la boca de la persona, para seguir con la idea que habla, trato de no moverme mucho.
6¿Qué hace usted, Cuando está trabajando con el grupo y piensa que alguien se ha	Corregir en el momento justo, para que la persona sepa en que se equivocó y	Lo que hago: espero que el termine de dar su opinión y después hacer la corrección,	Soy una persona impulsiva y a veces interrumpo antes que la	Espero a que termine de hablar y le digo lo que he pensado referente a lo	Espero a que la persona diga todo y después decirle que no pienso que eso sea correcto,	Trato de hacer un gesto que demuestre que no estoy de acuerdo, pero lo dejo hablar	Ya me ha pasado, trato de explicarle en donde está el error, obviamente de

equivocado?	<p>corregir el error. Por ejemplo estamos explicando el trabajo y alguien comete un error en todo el grupo le decimos que está mal, sin hacer sentir mal a la persona, porque es la nota de todos. Yo me he equivocado y me lo han hecho saber.</p>	<p>haciendo ver que si ponemos en el trabajo algo equivocado, la nota mala es para todos. Si a la persona no le gusta, interviene todo el grupo.</p>	<p>persona diga lo que piensa. Otras veces deajo que siga, si lo que está diciendo no es sensible para mí. Estoy aprendiendo a controlarme. Porque eso hace problemas en el grupo.</p>	<p>que dijo. Y doy mi punto de vista, expresando del porque creo que esta malo.</p>	<p>que hay que abordarlo de otra forma.</p>	<p>y después expongo mi punto y digo, no sé qué piensan los demás, a modo que no se sienta ofensa.</p>	<p>manera pasiva, tranquila, para que la diferencia de idea, no se haga un problema.</p>
-------------	---	--	--	---	---	--	--

## Tolerancia

<p>¿Qué es para usted tener una mente abierta y flexible?</p>	<p>Estar a la disposición de las diferentes ideas que puedan tener las personas, pero que no perjudiquen la vida de alguien. Aceptar variedad de pensamientos y tener una cierta comprensión y empatía de las diferencias.</p>	<p>Empatizar con las ideas de las demás personas y entender que hay diversidad de ideas y creencias.</p>	<p>Todos podemos tener diferentes ideas, sobre un tema, aceptar lo de la otra persona y le comparto el mío. Tratar de respetar y comprender el significado de diferentes cosas.</p>	<p>No tener prejuicios hacia determinados temas o determinadas personas. Respetar los puntos de vista de cada quien.</p>	<p>Sería el hecho de poder escuchar las ideas de otros independiente que sean diferentes a las mías y poder estar dispuesto a hacer cambios, no cerrarse, buscar el bien común.</p>	<p>Ser capaz de entender que no solo soy yo, que no gira alrededor de mí, el mundo, ser capaz de aceptar las ideas diferentes de los demás aunque yo no las acepte como parte de mis creencias pero, soy capaz de respetar su vida y su</p>	<p>Poder recibir opiniones de los demás, poder sentarse y discutir sobre diferentes cosas, no cerrarse a diversos temas, aprender de los demás.</p>
---	--	--	---	--	---	---	---

						filosofía.	
2 Para usted, ¿cuáles son las características de una persona con una mente abierta y flexible?	Flexible, empatía, que reconozca sus propias diferencias, que tenga cierto grado de conocimiento para ciertos temas, porque para comprender es necesario conocer.	Escuchar activamente, ser capaz de dialogar sin exaltarse por ciertos temas, no se burla, ni hace ademanes de risa.	Sabe escuchar, entiende lo que le dicen este de acuerdo o no, no refuta solo porque no le gusta lo que escuche.	Que una persona tenga sus principios y que no le ofenda que otra persona tenga los suyos, o no le ofenda escuchar los principios de otra persona. Eso no quiere decir que una persona cambiara sus propios principios, sino de que respetar	Pues, es una persona que escucha no se cierra, que no va señalar a alguien por las ideas, es una persona que también está dispuesta a hablar y expresar sus ideas, no callarlas.	Debe ser respetuosa, prudente y debe ser muy empática.	Muy abierta al dialogo, con confianza en sí misma, porque a las personas de mente cerrada les da miedo a conocer nuevas personas tener nuevas experiencias.

				la opinión de los demás, y pues no ofenderlo no ofenderse uno mismo también, sino que solo tener el respeto y no causar discordia por eso.			
3 ¿Cómo actúa usted cuando se presentan diferencias de ideas en el grupo?	Se comparten las ideas, aunque a veces choquen las ideas y el grupo decide con cual quedarse. No es para que comience una guerra solo por	Si estoy de intermediario, dejo que discutan y si eso conlleva a estar peleando, pido auxilio del grupo.	Opinar, escuchar, tratar de sacar lo bueno de cada una y que los demás ayuden a decidir, si se hace un problema.	Trato la forma de comprender los diferentes temas que se discuten y poder encontrar la solución no guiándome por una parte, sino englobando las demás	Pues, trato de ver cuál es lo que más se apega de lo que se quiere como grupo, dialogarlo y presentar los pros y los contra de lo que está	Es de llegar a un punto en conclusión, porque a veces las cosas se ponen tan intensas que se termina peleando, que intervenga todo el grupo	Siempre trato de ser tranquila, pero ya me ha pasado que me altero la otra persona igual y se hacen problemas y esto daña el

	eso.			opiniones en una sola, si lo teoría lo permite o sino con base a la teoría doy mi opinión también.	sucediendo, decidir cuál es la correcta según el trabajo.	ayuda a resolverlo, y decidir con cual idea quedarse.	trabajo.
4 ¿Qué hace usted cuando un miembro del grupo da su opinión con la que no está de acuerdo?	No se puede descartar ninguna opinión, todo va depender si es bueno para el trabajo y la nota. No me voy a poner a pelear por eso.	Si considero que las diferencias no dañaran el trabajo, me quedo callado, pero si lo dañan, intervengo y que decida el grupo.	Prestar atención, y si hay total desacuerdo, no digo nada y que el grupo vote.	Buscar el acuerdo entre todos, llevándolo a votación de todo el grupo, para que las diferencias no se hagan un problema.	Bueno, intento buscar las palabras correctas, para expresar el hecho del porque no estoy de acuerdo, para no hacer conflictos dentro del grupo.	Lo que pasa es que muchas veces cuando ha pasado eso, el grupo decide con quien se estará de acuerdo.	Mi respuesta depende totalmente si yo estoy en lo correcto o la persona está en lo correcto, en esos casos el grupo decide, a veces están de mi parte y otras no.

<p>5¿Cree usted que todos los compañeros del grupo deben de pensar igual para llevarse bien y trabajar mejor?</p>	<p>No, a parte que sería imposible que todos pensáramos igual, si lo hiciéramos fuéramos poco eficientes. He trabajado en grupos que por no contradecir dicen si a todo, dando la idea que pensamos igual y hemos salido mal en la nota.</p>	<p>No necesariamente, podemos haber personas con diferentes pensamientos, que incluso nos complementamos a la hora de hacer un trabajo.</p>	<p>No, porque si así fuera, no podríamos avanzar, porque lo que otra persona dice hace analizar lo que vamos a poner en el trabajo y hacer algo mejor.</p>	<p>No, todos tenemos que poner nuestro punto de vista y todos tenemos una personalidad diferente, que nos hace pensar de diversas maneras. En lo que sí, creo que debemos pensar igual es el respeto hacia los demás.</p>	<p>No, porque cuando hay diferentes opiniones, nos enriquecemos más del contenido que podemos aportar y tener mejores resultados.</p>	<p>No, creo que tenemos que pensar diferente, porque es ahí donde se complementan las ideas, sino se vuelve una forma de trabajo tediosa, se vuelve aburrido, no hay creatividad.</p>	<p>Realmente sí, porque ayuda mucho, no es que todos piensen exactamente lo mismo, pero que tengan la idea de compañerismo de empatía, de que somos un grupo para hacer algo bien, tomar las ideas de todos, para sacar algo bueno, tener la idea de hermandad.</p>
---	--	---	--	---	---	---	---

<p>6 ¿Cree usted que las diferencias de opinión perjudican los resultados del trabajo en grupo?</p>	<p>Depende de las personas, si alguien se toma las diferencias de forma tranquila, las respetan, no las harán cambiar de idea, pero se respeta. si hay una persona que se lo toma como taque personal, y se le olvida que es sobre un trabajo, si puede perjudicar.</p>	<p>Para mí, no a veces hasta los mejoran, y si cuesta llegar a un acuerdo, el grupo vota cual idea apoyar, si en todo caso las ideas ayudaran al trabajo. Sino, se dice directamente que no se puede incluir porque tendríamos mala nota.</p>	<p>No perjudican, ya me ha pasado que he discutido con un compañero, por tener ideas muy diferentes de cómo hacer las cosas. Pero cuando hay otro trabajo volvemos hacer grupo, porque a pesar de eso, salimos bien en la nota.</p>	<p>Dependiendo el tipo de opinión. Si es una opinión agresiva por así decirlo, si daña el trabajo, porque hace un clima hostil. Por muy diferentes que sean pero media vez sean para mejorar el trabajo. La nota al final.</p>	<p>Pues, si son opiniones que no tienen que ver con el trabajo, son más por diferencias personales, sí. Pero si son por el trabajo, se pueden acoplar y llegar a integrarse como grupo, no afectara en el trabajo grupal. Al final se resuelve hablando y votando el grupo.</p>	<p>Depende si no se puede conciliar, si es una persona muy cerrada perjudica la nota, lo contrario ayuda a los resultados.</p>	<p>Muchísimo, si no se respetan o se toman en cuenta las opiniones diferentes, hace problemas, porque el trabajo queda vacío, la nota no es la esperada y se hace más grande el problema.</p>
---	---	---	---	--	---	--	---



# ANEXO 4: PENSUM LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

L10407

## PLAN DE ESTUDIOS INNOVADO '98 LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

CICLO I	CICLO II	CICLO III	CICLO IV	CICLO V	CICLO VI	CICLO VII	CICLO VIII	CICLO IX	CICLO X
INP114 INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA I 4 0	INP214 INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA II 4 1	PSI114 PERSONALIDAD SOCIAL E INDIVIDUAL I 4 7,10	PSI214 PERSONALIDAD SOCIAL E INDIVIDUAL II 4 11	AIG114 AUTOPSICOTE- RAPIA INDIVIDUAL Y GRUPAL 5 15,16	PJF114 PSICOLOGIA JURIDICA Y FORENSE 5 16	DPF114 DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPIA FAMILIAR I 5 19,21	DFF214 DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPIA FAMILIAR II 5 27	PPR114 PRACTICAS PSICOLOGICAS I 10 140 UV	PPR214 PRACTICAS PSICOLOGICAS II 10 33
MG114 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION I 4 0	DEH114 DESARROLLO HUMANO 4 1	MGI314 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION III 4 8	SCO114 SALUD MENTAL COMUNITARIA 4 10	DIP114 DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPIA DEL ESCOLAR I 5 20	DIP214 DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPIA DEL ESCOLAR II 5 22	DAP114 DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPIA DE LAS ALTERA- CIONES PSICOLO- GICAS MENORES I 5 21,25	DAP214 DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPIA DE LAS ALTERA- CIONES PSICOLO- GICAS MENORES II 5 28		
FPC114 FUNDAMENTOS PSICOPSIQUICOS DE LA CONDUCTA NORMAL Y ANORMAL I 4 0	MG214 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION II 4 2	PSR114 PSICOLOGIA ORGANIZA- CIONAL I 4 6,10	PSR214 PSICOLOGIA ORGANIZA- CIONAL II 4 13	PGS114 PSICOPATOLOGIA DE LOS GRUPOS SOCIALES I 5 16,17	PGS214 PSICOPATOLOGIA DE LOS GRUPOS SOCIALES II 5 23	DRH114 DESARROLLO DE RECURSO HUMANO I 5 18	DRH214 DESARROLLO DE RECURSO HUMANO II 5 29		
SOG114 SOCIOLOGIA GENERAL 4 0	FPC214 FUNDAMENTOS PSICOPSIQUICOS DE LA CONDUCTA NORMAL Y ANORMAL II 4 3	MDP114 METODOS DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPEU- TICOS I 4 7,9	MDP214 METODOS DIAGNOSTICO Y PSICOTERAPEU- TICOS II 4 14						
ING114 INGLES I 4 0	PSO114 PSICOLOGIA SOCIAL 4 1,4	PGC114 PSICOLOGIA CLINICA 4 11	PSP114 PSICOLOGIA PEDAGOGICA 4 6,7						COR. CODIGO NOMBRE DE ASIGNATURA U.V. REQ.

TOTAL U.V. 160

APROBADO POR EL CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO SEGÚN ACUERDO N° 99-95-99 (V-8) DE FECHA 5 DE FEBRERO DE 1998.

Modificación de plan de Estudios: Eliminación del Promedio de 7.0 Aprobado por el Consejo Superior Universitario Según ACUERDO N° 041-2005-2007 (V-13.2) DE FECHA 16 DE NOVIEMBRE DE 2006.

Plan 09