



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS
SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN

TEMA:

“Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el Ámbito Académico”

Trabajo de Graduación previa a la obtención del Título de Licenciada en
Comunicación

AUTORA:

Tannia Lizbeth Paredes Pérez

TUTOR:

Dr. Mg. Byron Orlando Naranjo Gamboa

Ambato – Ecuador

2024

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“COMUNICACIÓN EMOCIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO ACADÉMICO”** de la señorita Tannia Lizbeth Paredes Pérez, estudiante de la Carrera de Comunicación de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 15 de enero de 2024



.....
Dr. Mg. Byron Orlando Naranjo Gamboa

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación: “**COMUNICACIÓN EMOCIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO ACADÉMICO**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 15 de enero de 2024

EL AUTOR



.....
Tannia Lizbeth Paredes Pérez

C.I. 180411393-2

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 15 de enero de 2024

EL AUTOR

A handwritten signature in blue ink that reads "Lizbeth". The signature is enclosed in a light blue rectangular box.

.....
Tannia Lizbeth Paredes Pérez

C.I. 180411393-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema “**COMUNICACIÓN EMOCIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO ACADÉMICO**”, presentado por la señorita Tannia Lizbeth Paredes Pérez, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato,

Para constancia firma:

.....

Presidente

.....

Miembro

.....

Miembro

DEDICATORIA

A Dios, fuente de sabiduría y guía divina, le dedico esta tesis. A mis padres, Edgar Paredes y Patricia Pérez, por su amor incondicional y apoyo constante. A mis hermanos, Santiago, Verónica (†) y Gabriela Paredes por su aliento y alegría en cada etapa. A mi abuela Rosario Pérez (†) por su firme creencia en mí. A mi tía Mónica Pérez, por sus consejos y cariño brindado, sosteniéndome para superar cada obstáculo en este camino académico. A Caroliz Santillán por ser mi mejor amiga y compañera de carrera. Esta tesis es el resultado de nuestro trabajo conjunto y el reflejo del compromiso con la excelencia. ¡Gracias a todos por formar parte de este logro!

Tannia Lizbeth Paredes Pérez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, especialmente a los profesores de la Carrera de Comunicación y de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, por la oportunidad de adquirir conocimientos académicos y prepararme para el futuro.

Al Dr. Mg. Byron Orlando Naranjo Gamboa, quien ha sido mi tutor en este proyecto, por su dirección acertada, colaboración invaluable y orientación que me permitieron completar exitosamente este Trabajo de Graduación.

Quiero agradecerme por creer en mí, por trabajar duro, por nunca darme por vencida, por siempre dar a los demás y tratar de dar más de lo recibo, y por ser yo en todos los términos.

Tannia Lizbeth Paredes Pérez

ÍNDICE GENERAL

A. PRELIMINARES

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
B. CONTENIDOS	1
CAPITULO 1.- MARCO TEÓRICO.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Objetivo General	11
1.3 Objetivos Específicos.....	12
1.4 Pregunta de investigación	12
1.5 Categorías fundamentales	12
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA	42
2.1 Técnicas e instrumentos	42
2.2 Instrumento	43

2.3 Materiales	43
2.4 Métodos y enfoque:.....	43
2.5 Modalidad de investigación	45
2.6 Diseño de la investigación	47
2.7 Recopilación de datos	50
2.8 Recursos	51
Población y muestra	51
Recursos institucionales.....	51
Recursos económicos.....	52
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
3.1 Análisis e interpretación de resultados.....	53
Análisis de la encuesta.....	53
Aplicada a los estudiantes de las carreras Comunicación, Derecho y Trabajo Social pertenecientes a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato. Se consiguió 297 participantes lo cual contribuyó al nivel de confianza.....	53
3.2 Discusión de los resultados	88
3.3 Verificación de la pregunta de investigación	91
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
4.1 Conclusiones	94
4.2 Recomendaciones.....	95
C. MATERIALES DE REFERENCIA.....	97
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Marcar rango de edad	53
Gráfico N° 2 Cuál es tu sexo	54
Gráfico N° 3 A qué carrera perteneces	55
Gráfico N° 4 Qué nivel de carrera estás cursando.....	56
Gráfico N° 5 Posees algún tipo de discapacidad.....	57
Gráfico N° 6 Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer.....	58
Gráfico N° 7 Evitas levantar la voz, con tono constante y respetuoso.....	59
Gráfico N° 8 Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte	60
Gráfico N° 9 Las emociones afectan tu rendimiento académico	61
Gráfico N° 10 Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje.....	62
Gráfico N° 11 Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes.....	63
Gráfico N° 12 Cuáles de las siguientes frases que usas	64
Gráfico N° 13 Tienes miedo a la crítica de los demás	65
Gráfico N° 14 Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones.....	66
Gráfico N° 15 Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo	67
Gráfico N° 16 Comprendes los sentimientos ajenos	68
Gráfico N° 17 Tienes la capacidad de resolver problemas.....	69
Gráfico N° 18 Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita	70
Gráfico N° 19 Con qué frecuencia consideras que el tener una comunicación.....	71
Gráfico N° 20 Tienes la capacidad de terminar una relación	72
Gráfico N° 21 Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo.....	73
Gráfico N° 22 Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional	74
Gráfico N° 23 Cuáles de las siguientes habilidades fortalece centros educativos	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Investigación Cuantitativa y Cualitativa.....	44
Tabla N° 2 Diseño de la investigación	47
Tabla N° 3 Preguntas para la entrevista	49
Tabla N° 4 Recursos económicos que dispone la investigación	52
Tabla N° 5 Marcar rango de edad.....	53

Tabla N° 6	Cuál es tu sexo	54
Tabla N° 7	A qué carrera perteneces.....	55
Tabla N° 8	Qué nivel de carrera estás cursando.....	56
Tabla N° 9	Posees algún tipo de discapacidad	57
Tabla N° 10	Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer	58
Tabla N° 11	Evitas levantar la voz, con tono constante y respetuoso.....	59
Tabla N° 12	Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte	60
Tabla N° 13	Las emociones afectan tu rendimiento académico	61
Tabla N° 14	Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje.....	62
Tabla N° 15	Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes.....	63
Tabla N° 16	Cuáles de las siguientes frases que usas	64
Tabla N° 17	Tienes miedo a la crítica de los demás.....	65
Tabla N° 18	Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones.....	66
Tabla N° 19	Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo	67
Tabla N° 20	Comprendes los sentimientos ajenos	68
Tabla N° 21	Tienes la capacidad de resolver problemas.....	69
Tabla N° 22	Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita	70
Tabla N° 23	Con qué frecuencia consideras que el tener una buena comunicación .	71
Tabla N° 24	Tienes la capacidad de terminar una relación	72
Tabla N° 25	Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo.....	73
Tabla N° 26	Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional	74
Tabla N° 27	Cuáles de las siguientes habilidades fortalece centros educativos	75
Tabla N° 28	Entrevista al Dr. Mg. Walter Viteri	77
Tabla N° 29	Entrevista a Mg. Jenny De Los Ángeles Proaño.....	80
Tabla N° 30	Entrevista a Dr. Mg. Bormán Renán Vargas	81
Tabla N° 31	Entrevista a Dr. Mg. Jeanette Elizabeth Jordán	83
Tabla N° 32	Entrevista a Dr. Eulalia Dolores Pino	85
Tabla N° 33	Entrevista a Dr. Carlos Alejandro Martínez	86
Tabla N° 34	¿Cómo influye la Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el ámbito académico?	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 La comunicación entre el «cerebro» emocional y el «cerebro» racional es la fuente de inteligencia emocional física	37
Figura N° 2 Cualidades que nos ayudan a pensar y actuar	39
Figura N° 3 Pregunta 24	76

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ámbito académico, de igual manera, permitió conocer la importancia de mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases para no afectar el proceso de aprendizaje y enseñanza, asimismo, que tener una buena comunicación emocional admite crear vínculos a largo plazo. Se realizó un estudio con un enfoque cualitativo y cuantitativo, para ello se utilizó una muestra de 297 estudiantes entre 187 mujeres y 110 hombres de las carreras de Comunicación, Trabajo Social y Derecho pertenecientes a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, igualmente, se contó con la intervención de 6 docentes dos por cada carrera. Los instrumentos empleados fueron la guía de encuesta y la guía de entrevista en donde se detallaron preguntas para medir el impacto de la problemática. Los principales hallazgos del estudio revelan que los estudiantes tienen cuidado de cómo manejan los distintos tipos de lenguaje, también, que les resulta idóneo tener un vínculo amoroso para desempeñarse mejor académicamente, sin embargo, no tienen el manejo adecuado de la inteligencia emocional para terminar la relación sino le contribuye al crecimiento personal y profesional. Por otro lado, los profesores manifestaron que es importante separar los problemas familiares, sociales o profesionales, ya que pueden transmitir una imagen negativa a los alumnos, debido a que el lenguaje corporal se percibe al momento de ingresar al aula. Además, los jóvenes expresaron que los centros educativos deben fortalecer las habilidades emocionales como la empatía y el autocontrol. Las recomendaciones se encontraron en la posibilidad de crear un comité de bienestar y desarrollo emocional que disponga de un canal de comunicación abierta donde todos puedan participar y tener una guía en cuanto a la comunicación emocional e inteligencia emocional.

Palabras clave: comunicación emocional - inteligencia emocional - ámbito académico

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of emotional communication and emotional intelligence in the academic field, in the same way, it allowed to know the importance of maintaining an emotional balance when teaching classes so as not to affect the learning and teaching process, also, that having a good emotional communication admits to create long-term bonds. A study was carried out with a qualitative and quantitative approach, for this a sample of 297 students between 187 women and 110 men from the Communication, Social Work and Law careers belonging to the Faculty of Jurisprudence and Social Sciences of the Technical University of Ambato was used, likewise, there was the intervention of 6 teachers two for each career. The instruments used were the survey guide and the interview guide in which detailed questions were asked to measure the impact of the problem. The main findings of the study reveal that students are careful about how they handle different types of language, also, that it is ideal for them to have a loving bond to perform better academically, however, they do not have the appropriate management of emotional intelligence to end the relationship but contributes to personal and professional growth. On the other hand, the teachers said that it is important to separate family, social or professional problems, since they can transmit a negative image to students, because body language is perceived when entering the classroom. In addition, the young people expressed that educational centers should strengthen emotional skills such as empathy and self-control. The recommendations were found in the possibility of creating an emotional well-being and development committee that has an open communication channel where everyone can participate and have a guide regarding emotional communication and emotional intelligence.

Keywords: emotional communication - emotional intelligence - academic field

B. CONTENIDOS

CAPITULO 1.- MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

En esta tesis de grado, se exploró la importancia de la comunicación emocional y la inteligencia emocional en el ámbito académico. En la cual se analizó las perspectivas de autores Paul Watzlawick, Daniel Goleman, Zygmunt Bauman y Carmen Sebastián.

En el capítulo I, se exhibió los antecedentes investigativos los cuales ayudaron a comprender los comportamientos de los seres humanos, junto a la importancia de la comunicación emocional e inteligencia emocional, asimismo, se abarcó distintas categorías que facilitaron entender los conceptos fundamentales de la teoría. Además, se planteó la pregunta de investigación, el objetivo general, y los objetivos específicos.

En el capítulo II, se detalló la metodología utilizada, en este caso se trabajó con enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de encuestas dirigidas a estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, también, entrevistas semiestructuradas hacia los docentes, donde se indagó la influencia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ámbito académico.

En el capítulo III, se describe el análisis e interpretación de los resultados encontrados mediante la aplicación de los instrumentos. Por consiguiente, se lleva a cabo la discusión para comprender el impacto de la problemática estudiada junto al respaldo de los antecedentes.

En el capítulo IV, se planteó las conclusiones fruto del análisis e interpretación de los datos recopilados tomando en cuenta los objetivos específicos planteados, asimismo, las recomendaciones obtenidas de la información de la investigación y en respuesta a las conclusiones.

Se concluyó con bibliografía que contiene libros, artículos, y anexos. A través de este estudio, se profundizó la influencia de la comunicación emocional y la inteligencia emocional en el ámbito académico.

1.1 Antecedentes

En la investigación sobre Satisfacción familiar, Comunicación e Inteligencia Emocional realizada por Rodríguez *et al.* (2018) se observó aspectos importantes en la vida de los individuos, ya que se analizó a la familia como constructo social donde se expresan emociones, valores y creencias, favoreciendo al crecimiento personal y profesional. Asimismo, los investigadores manifestaron que la comunicación familiar es fundamental para establecer relaciones íntimas con el fin de transmitir ideas y sentimientos que contribuyan al apoyo emocional y económico.

El objetivo examinó la relación entre la satisfacción familiar y variables como el estrés, la comunicación, los recursos familiares y la inteligencia emocional. La inteligencia emocional implica la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas.

El estudio contó con la participación de 96 personas pertenecientes a un grupo familiar, que no tuvieron dificultades psíquicas para completar los cuestionarios. Se indagó el tipo de relación ya sea estable, matrimonio, con y sin hijos. Para recopilar los datos se aplicó seis cuestionarios de forma personal y no presencial, donde se abordó temas como la satisfacción familiar, comunicación, recursos, inestabilidad e inteligencia emocional. Se emplearon los instrumentos: Escala de Satisfacción Familiar (FSFS), la Escala de Comunicación Familiar (FCS), la Escala de Recursos Familiares (Family Strengths), la Escala de Inestabilidad Matrimonial (MIS) y la Escala de Inteligencia Emocional Autoinformada (TMMS-24), los cuales fueron adaptados y presentados adecuadamente para evaluar las variables. Mediante un análisis correlacional se encontró coincidencia entre la satisfacción familiar y las variables de comunicación, recursos, estrés, inestabilidad e inteligencia emocional.

En la discusión y conclusión la investigación cumplió con el objetivo en donde mostró que el estrés se correlaciona negativamente con la estabilidad familiar y matrimonial, asimismo, que el sexo influye ya que existió un total de 66 mujeres y 30 hombres que participaron de manera voluntaria, quienes destacaron la importancia de la

comunicación y gestión del estrés en las relaciones. El grupo presentó desigualdad entre parejas divorciadas, separadas, con hijos, sin hijo o con una relación estable.

En el estudio sobre Inteligencia Emocional y Comunicación: la conciencia corporal como recurso, realizado por Rodríguez *et al.* (2013) indagó un nuevo enfoque educativo en la educación superior que implicó establecer objetivos de aprendizaje de los estudiantes en términos de competencia, este cambio requirió que tanto los estudiantes como los docentes se adapten a las nuevas exigencias. Los profesores deben desarrollar competencias que faciliten el aprendizaje, diseñando actividades que integren las competencias emocionales y motiven a los alumnos.

La investigación recolectó poca atención hacia los aspectos emocionales y corporales, asimismo, se destacó que estos impactan en el desempeño educativo. Las emociones positivas y negativas influyen en la atención, pensamiento, motivación en el ambiente educativo. La investigación aplicó la metodología tipo Investigación –Acción del modelo Kemmis y McTaggart (1988), la cual se destacó por su enfoque transformador que parte de la reflexión conjunta de la comunidad educativa con el fin de mejorar la cultura institucional, reveló el proceso utilizó sistemas de reflexión y evaluación basadas en la percepción del entorno.

Se evidenció en los resultados la participación de un grupo de 22 personas en donde los docentes experimentaron mayor relajación y bienestar después de las sesiones, con una conexión entre lo físico y lo emocional con el 90% lo que reflejó el compromiso y las características para ser un buen docente. Asimismo, los colaboradores presentaron mayor percepción del entorno y un aumento en la capacidad de expresión a través del cuerpo. Se reconoció que la conciencia corporal y emocional generan bienestar en cada persona, así como el desarrollo de competencias interpersonales.

La investigación detalló que los profesores deben adaptarse rápidamente a los cambios del nuevo paradigma educativo en la educación superior, debido a que necesitan herramientas que faciliten su trabajo para promover aprendizajes significativos incorporando los aspectos emocionales y promoviendo las relaciones interpersonales. A través de un programa de trabajo corporal y comunicacional se demostró que la

capacidad expresiva fomenta relaciones positivas, lo cual mejora los procesos de enseñanza - aprendizaje, logrando un beneficio personal y profesional entre lo físico y emocional.

Los investigadores Palomino y Almenara (2019) en la indagación sobre Inteligencia emocional en estudiantes de comunicación: Estudio comparativo bajo el modelo de educación por competencias, buscaron comparar los niveles de inteligencia emocional (IE), refiriéndose a cómo las personas perciben y manejan sus emociones hacia los demás. Convirtiéndose en una habilidad para mantener un ambiente sano, es así que se reveló cuatro dimensiones: la habilidad para valorar y expresar las propias emociones, la habilidad para reconocer las emociones de otros, la habilidad para autorregular las emociones, y la habilidad para utilizar las emociones en actividades constructivas y el desempeño personal. En la publicación se definió que los individuos que aplican y regulan la inteligencia emocional son capaces de promover su crecimiento emocional e intelectual.

Se trabajó con 313 estudiantes de ciencias de comunicación de la Universidad Privada en Lima, Perú, que utilizaron el Modelo de Educación por Competencias. Se midió la IE con la Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS). Los estudiantes se agruparon en "logro inicial" (primeros tres semestres) y "logro superior" (cuarto a décimo semestre). Encontraron diferencias de género en la IE, por lo que realizaron análisis comparativos separados. En los hombres, no hubo diferencias significativas en la IE, sin embargo, en las mujeres, las de logro inicial se mostraron altas en relación a los de logro superior en la evaluación emocional.

Como resultado se presentó los promedios de la edad, nota y puntuación en la inteligencia emocional en el cual se diferencia dos dimensiones: la autoevaluación emocional y la regulación de emociones, por eso se sugirió incorporar la competencia de inteligencia emocional en el modelo educativo de la institución y realizar estudios para comprender el nivel emocional, en relación a la confianza y compromiso para mejorar las condiciones de vida de la población. Además, los autores destacaron que las personas al estar en un proceso de desarrollo profesional necesitan aumentar la inteligencia emocional para obtener niveles ópticos en el desempeño laboral.

Se finalizó con la importancia de integrar la inteligencia emocional en la formación académica, ya que permite que los estudiantes adquieran habilidades emocionales, beneficiando a la vida personal y profesional, asimismo, los indagadores concluyeron que en las relaciones debe perdurar el manejo de emociones.

En el trabajo investigativo sobre La Inteligencia Emocional como Predictora de la Adaptación Psicosocial en el Ámbito Educativo. Resultados de una Investigación Empírica con Estudiantes de la Comunidad de Madrid, elaborado por Barraca Maizal y Fernández González (2006) exhibieron una investigación que examinó la relación entre la Inteligencia Emocional y la adaptación psicosocial en una muestra de estudiantes de la Comunidad de Madrid. Los participantes, con edades comprendidas entre los 14 y los 32 años, provenían tanto de centros públicos como privados. Se utilizó medidas de autoevaluación de la IE (TMMS-24) y medidas objetivas (TESIS), así como medidas de competencia social (SCF), autogestión de la conducta en situaciones sociales (SMS) y habilidades de decodificación de la comunicación no verbal (PDA). Además, se evaluó las durezas en adaptación psicosocial mediante cuestionarios (TAMA, BASC) y diversos indicadores de ajuste en el entorno educativo, entre incidentes o expulsiones del aula.

Los resultados estadísticos respaldaron la hipótesis de que una alta inteligencia emocional es un predictor prometedor de la adaptación en el entorno educativo. Estas medidas influyen de manera significativa en las relaciones, incluyendo aspectos sociales, culturales y psicológicos de los estudiantes. Se destacó la importancia promover el desarrollo de la Inteligencia Emocional en los estudiantes como una forma de mejorar el bienestar en el contexto educativo.

Por lo tanto, la percepción emocional es la primera habilidad dentro de este modelo de inteligencia emocional, ya que permite reconocer correctamente las emociones propias y las de los demás, estos fenómenos se exploraron en un entorno social y no de forma aislada o descontextualizada. Se concluyó que se debe efectuar indicaciones para la realización de programas y estrategias que fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional en las instituciones educativas, con el fin de promover una adaptación

positiva y saludable de los estudiantes, asimismo, regular las emociones para proyectar un crecimiento emocional e intelectual.

Los investigadores Puertas *et al.* (2020) en su exploración sobre La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis, abordó a la inteligencia emocional como un factor que afecta el bienestar social y mental de los estudiantes para comprender su entorno y tomar decisiones acertadas frente a situaciones conflictivas. El objetivo fue examinar la confiabilidad y los beneficios de los programas de implementación de Inteligencia Emocional en los estudiantes.

Se utilizó la metodología de meta- análisis mediante la búsqueda bibliográfica, examinaron 20 artículos en donde se determinó que los programas aplicados fueron exitosos ya que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional en los estudiantes, dotándolos de habilidades necesarias para enfrentar situaciones cotidianas.

Se aplicó el análisis de datos con los resultados arrojados del 90% en el cual se consideró la implementación de programas de inteligencia emocional, para lograr efectos positivos en las relaciones emocionales, manteniendo equilibrio con en el ambiente académico.

Han demostrado mayor efectividad los programas de alta duración, mientras que los de duración corta han tenido resultados menos satisfactorios. Además, se destacó que en las intervenciones se implementaron instrumentos de rasgos de personalidad para comprender su desarrollo personal.

Se reconoció que el estudio tuvo limitaciones, como el número muestra, por lo que sería necesario consultar más bases de datos para comparar los efectos y los intervalos de confianza generados por cada programa en diferentes etapas educativas.

Los analistas Morales *et al.* (2017) en su indagación sobre Diferencias en empatía e inteligencia emocional en función del rendimiento académico, destacaron que la habilidad de comprender las perspectivas de los demás y la inteligencia emocional son

fundamentales para enfrentar diversas situaciones y problemas en el ámbito académico. Por lo cual, en los programas de grado actuales, se considera importante incluir competencias interpersonales, asimismo, fortalecer la empatía, estos programas permitieron reconocer la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las competencias socio-emocionales de los estudiantes.

Se demostró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico, destacó que entre más se aplique la inteligencia emocional presenta un mayor rendimiento académico. Del mismo modo, se detalló que las emociones son importantes en los procesos adaptativos hacia diversos ámbitos sociales, educativos y culturales.

El objetivo del estudio fue explorar las diferencias en empatía e inteligencia emocional según el rendimiento académico de los estudiantes universitarios en Ciencias de la Educación. Se contó con la participación de 61 estudiantes, con edades entre 18 y 31 años, en su mayoría mujeres. Los instrumentos de evaluación, fueron Trait Meta-Moodscale (TMMS-14) para la inteligencia emocional y el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) para evaluar la empatía. El diseño de la investigación utilizado fue ex post facto, en donde se evidencio variables de manipulación directa. Asimismo, se recopiló información sobre el rendimiento académico, incluyendo sexo, edad, curso y calificaciones obtenidas. Los cuestionarios se administraron en el aula, con suficiente tiempo para que los participantes completen las preguntas.

La investigación demostró variaciones en relación al rendimiento académico y la empatía. Donde los estudiantes con calificación sobresaliente tienen más capacidad de relacionarse emocionalmente en relación a la empatía, en cuanto a la inteligencia emocional la muestra no presenta diferencias al rendimiento académico. Esto detalla que la empatía puede considerarse como parte de la inteligencia emocional. Además, se planteó la necesidad de metodologías para entender la inteligencia emocional con aspectos que perjudiquen el éxito de un individuo.

El investigador Luzuriaga (2015) en su propuesta sobre Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?, planteó la

importancia de la inteligencia emocional y las competencias emocionales en donde se enfatizó en la preocupación por formar personas que se adapten a las demandas del mundo actual, también se refleja en las recomendaciones de organismos internacionales como la UNESCO y la OCDE. Estos organismos proponen pilares educativos, como aprender a convivir y aprender a ser, que están estrechamente relacionados con habilidades sociales y emocionales.

La propuesta de la Unión Europea para estandarizar la educación superior también destaca la importancia de competencias que permitan relacionarse con otros, como el trabajo en equipo, habilidades interpersonales, capacidad para actuar en nuevas situaciones y toma de decisiones, todas ellas relacionadas con competencias emocionales e inteligencia emocional.

La investigación revisó los orígenes, modelos, definiciones de la inteligencia emocional y las competencias emocionales, estos diferentes modelos ayudan a identificar las múltiples perspectivas que subrayan la importancia de una comprensión clara de los conceptos de inteligencia emocional y competencias emocionales, para evitar confusiones, facilitando investigaciones y programas de intervención en el ámbito educativo.

En la investigación sobre El uso de medios interactivos para el desarrollo de la inteligencia emocional, realizada por Mendoza *et al.* (2023) abordó el uso de medios interactivos para desarrollar la inteligencia emocional de los estudiantes, donde el aprendizaje implica la representación precisa del conocimiento, mientras que la enseñanza se refiere a transmitir y recibirlo de manera efectiva. Por ello hay que entender que el proceso de aprendizaje se refiere a la capacidad que los estudiantes adquieren para comprender, internalizar y expresar las lecciones de sus docentes, en donde el coeficiente intelectual permite preservar el conocimiento y generar la capacidad de manejar el aspecto emocional y profesional para sostener el desarrollo entre el equilibrio de emociones positivas y negativas en la vida.

El objetivo de la investigación consistió en analizar dichos usos con el fin de educar emocionalmente, para ser empáticos, expresar las emociones en diversas situaciones,

establecer límites, ofrecer modelos adecuados de socialización, amarse y aceptarse a uno mismo, respetar a los demás, y proponer estrategias para resolver problemas.

La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo, asimismo, se incluyó métodos teóricos, empíricos y matemáticos con el fin de tener un análisis con información adecuada y directa. La muestra de la investigación es de 45 estudiantes.

La investigación concluyó que en la era digital actual el desarrollo de la inteligencia emocional es importante para el éxito de los individuos. A medida que la tecnología avanza, los medios interactivos a través de Internet se vuelven más destacados en la comunicación, la información y la educación. Estos medios fomentan un enfoque activo por parte de los estudiantes en su proceso educativo, permitiendo un mayor control sobre lo que observan y aprenden en la escuela.

Se finalizó con la importancia de la educación emocional en entornos educativos desde la infancia, ya que esto contribuye al desarrollo emocional y facilita al proceso de aprendizaje. Por otro lado, la competencia emocional requiere práctica constante, por ello es fundamental que esto se fomente en los primeros años de vida. Esta implementación potencia el uso de la inteligencia emocional de los estudiantes, mejorando sus hábitos de estudio y logrando buenos resultados académicos.

Los indagadores Cabrera y Cortés (2023) en su estudio de la Influencia de inteligencia emocional y habilidades sociales en contextos escolarizados, abordaron la problemática donde la inteligencia emocional se considera un factor importante para el desarrollo de las habilidades sociales, ya que su enseñanza fortalece los canales de bienestar y las relaciones interpersonales, facilitando conductas que permiten a las personas adaptarse y desarrollarse tanto a nivel individual como colectivo.

El objetivo de la investigación fue analizar las características de la inteligencia emocional y su influencia en la construcción social para el desarrollo de las habilidades en niños y niñas en entornos escolares, evaluando elementos que favorecen el mejoramiento del rendimiento académico y promueven la salud mental.

Asimismo, se ha realizado una revisión sistemática de diversos estudios científicos que abordaron esta temática, utilizando bases de datos relevantes para la búsqueda de artículos publicados en revistas entre los años 2018 y 2022. El análisis completo reveló que la inteligencia emocional tiene la capacidad de influir en la conducta, adaptación y cognición de los individuos, teniendo un impacto positivo en los resultados escolares. Como resultado, se observó una mejora en el bienestar, la salud mental y la calidad de vida de la población estudiada.

La indagación destacó la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades sociales en el contexto escolar, evidenciando su influencia positiva en el rendimiento académico, la salud mental, y el bienestar de los niños y niñas.

En la indagación de La comunicación emocional, una necesidad para una sociedad en crisis, efectuada por Gutiérrez y García (2015) abordaron sobre el avance tecnológico que ha experimentado nuestra sociedad, el cual durante mucho tiempo no ha logrado un desarrollo necesario. La persistencia de actos de violencia en diferentes países es una prueba de ello. Las sociedades deben comprender la importancia de que los ciudadanos desarrollen habilidades en relación a la comunicación emocional en los ámbitos educativos y sociales. Esto se logra a través de la promoción de la alfabetización emocional en diversas instituciones.

La sociedad actual se encuentra en crisis en diversos aspectos, como el económico, social, laboral, educativo y de valores. Desde 2004, se argumentó la necesidad de desarrollar la inteligencia emocional, ya que el rápido avance tecnológico no ha logrado compensar las grandes desigualdades sociales a nivel global. Se ha observado una descomposición social, violencia y degradación de los seres humanos que plantean interrogantes sobre la coherencia entre los valores universales proclamados y las acciones reales.

Comunicar de manera emocional implica tener conciencia de nuestras propias emociones y de cómo estas serán percibidas por los demás. Las emociones tienen la

capacidad de contagiarse y propagarse, ya sea a través de una sonrisa que genera felicidad o un grito que provoca reacciones similares.

Los indagadores analizaron que la comunicación emocional implica transmitir nuestras emociones de manera efectiva a nuestro público, ya sea una gran audiencia o una sola persona que está atenta a nuestras palabras. Asimismo, examinaron la importancia de considerar las emociones tanto del emisor, es decir, quien comunica, como de los receptores, es decir, las personas o grupos que reciben el mensaje. Dependiendo del medio de comunicación utilizado el modo de transmitir emociones cambia.

En una comunicación cara a cara, se puede usar gestos, sonrisas y miradas, mientras que en la comunicación escrita las emociones deben ser expresadas a través de las palabras. En una comunicación telefónica, se persuade a ser conscientes de cómo transmitimos las emociones a través del tono de voz y el estilo de habla. Además, es importante estar atentos a cómo nuestras emociones afectan a los demás y realizar correcciones si es necesario durante el proceso de comunicación emocional.

El estudio concluyó con la importancia del equilibrio entre la emoción y el pensamiento lo cual es fundamental en nuestra vida diaria. La interacción entre ambas es continua, ya que filtra las emociones a través del pensamiento, en donde es importante la integración de la mente y del corazón pues brindan sabiduría más allá de nuestro intelecto.

Los autores subrayaron que cada persona tiene su propia forma de armonizar la expresión y comunicación emocional con la parte cognitiva, basada en sus experiencias, acciones, resultados, valoraciones, deseos, motivaciones y formas de comunicación emocional.

1.2 Objetivo General

- Determinar la influencia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ambiente académico.

1.3 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación de la comunicación emocional en los estudiantes de Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
- Identificar el manejo de la inteligencia emocional por parte de los estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
- Establecer la influencia de la comunicación emocional e inteligencia emocional con las relaciones interpersonales.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cómo influye la Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el ámbito académico?

1.5 Categorías fundamentales

Introducción a la Comunicación

La comunicación es parte de nuestra vida, mediante esta ciencia se intercambia ideas, pensamientos, emociones e información generando una red de conexión con distintas sociedades en diferentes contextos. En cuanto al origen:

Existe la creencia de que el estudio de esta disciplina empezó a partir de la década de 1940, y que todo el conocimiento anterior debe ser considerado precientífico.

Esta afirmación es incorrecta, ya que La retórica de Aristóteles, escrita aproximadamente hace 2 300 años, es la primera obra sobre el estudio empírico de la comunicación (Griffin, 2005). Esta referencia histórica nos permite afirmar que el estudio científico de la comunicación es muy antiguo.

Para Pearce y Foss (1990), las funciones del análisis histórico son, primero, establecer la línea de base para evaluar las actividades contemporáneas, y, segundo, esclarecer la naturaleza del conocimiento producido en las diversas etapas de la historia. En este sentido, existen específicamente tres elementos de análisis sobre la relación entre las ciencias sociales y otras formas, que adopta la teoría de la comunicación.

El primer elemento es que una ciencia social casi no difiere de los estudios humanistas, como comúnmente se piensa. Esta idea sugiere que la ciencia y el humanismo ocupan extremos opuestos de un continuo que representa modos muy distintos de indagar.

El segundo elemento es que la forma en que los científicos perciben la comunicación, ha cambiado. En la actualidad se han vuelto mucho más sofisticados al investigar, ya que a menudo han tenido que confrontar y abandonar —sobre la base de sus propias investigaciones— sus supuestos y principios de trabajo. En otras palabras, la manera de pensar sobre la comunicación de los científicos contemporáneos difiere de la de hace algunas décadas.

El tercer elemento se relaciona con el camino hacia el cual se dirige el estudio de la comunicación humana. La lucha entre la ciencia y el humanismo que tanto preocupó a los investigadores durante la primera mitad del siglo xx parece cada vez más irrelevante. (Fernández Collado y Galguera García, 2008, p. 2)

Lo citado contribuye a la comprensión de la evolución e importancia del estudio de la comunicación, muestra la presencia desde décadas atrás, convirtiéndose en una disciplina histórica proporcionando fundamentos sólidos para entender las actividades del ser humano. La comunicación tiene una apertura holística por su intercesión entre la ciencia y el humanismo, sugiriendo aceptación equilibrada y no dicotómica, del mismo modo plantea que esta rama tiene un enfoque integrador pues ha mejorado con el avance de las décadas.

Siguiendo a los autores se cita distintos pensamientos sobre la comunicación:

Los sofistas y Plantón: pensamientos paralelos

Los sofistas estaban interesados en el papel que desempeña el logos, o poder de la palabra, en el ámbito humano. Entienden que el lenguaje en sí tiene imprecisiones, inconsistencias y metáforas en su descripción del mundo, lo que dificulta la comprensión de la verdad. Sin embargo, en lugar de ver estas debilidades como obstáculos al conocimiento, los científicos elogiaron la capacidad del lenguaje para crear oportunidades en el mundo. Para ellos, dos características principales del lenguaje otorgaban un poder significativo: la capacidad de asignar nombres invisibles y la capacidad de ocultar y revelar diferentes aspectos de la realidad. (Marrou, 1998 como se citó en Fernández Collado y Galguera García, 2008, p. 2)

De acuerdo con este planteamiento se reconoce la dificultad del lenguaje y la necesidad del mismo para crear oportunidades, asimismo, el poder de dar forma y manipular la comprensión que los individuos perciben mediante distintas características.

Platón, asumió una perspectiva distinta hacia la comunicación que difirió significativamente con el aporte de los sofistas, “consideraba al lenguaje un mal necesario, un medio de expresión imperfecto que sólo distorsiona la realidad” (Fernández Collado y Galguera García, 2008, p. 3), ya que al ser un medio de expresión imperfecto puede afectar la presión de las ideas y los pensamientos, generando controversia, sin embargo, es indispensable para la comunicación humana.

La tradición aristotélica

Aristóteles explota los principios de la persuasión y la práctica de una comunicación efectiva, propuso una teoría intermedia entre el dialogo de los sofistas y Platón, que trata de:

La combinación de un cuidadoso análisis del mundo, con un razonamiento meticuloso apegado a las normas de la lógica, daría como resultado el verdadero conocimiento del mundo natural y un buen juicio en aquellos asuntos humanos en los que la certeza no fuera posible. [...]. Comienza a vincular a la retórica con la práctica de la virtud y la búsqueda de la verdad, al afirmar que “no conviene convencer a nadie de las cosas reprobables, sino para que no nos pase por alto cómo es y para qué, cuando otro se sirva injustamente de estas mismas razones sepamos deshacerlas”. Y añade que el fin de la dialéctica no es el de persuadir, sino el de considerar los medios persuasivos para cada caso, como en todas las demás artes (Aristóteles, 1968 como se citó en Fernández Collado y Galguera García, 2008, p. 3).

Este pensamiento defiende evitar la persuasión en temas inmorales, asimismo, expone la importancia de comprender la realidad, considerando éticamente los medios persuasivos para que los individuos puedan destruir argumentos injustos.

En discusión entre los pensamientos desde la perspectiva aristotélica, el énfasis se encuentra en la búsqueda del verdadero conocimiento del mundo natural y un juicio informado en asuntos humanos, asimismo, conecta la retórica con la práctica de la virtud y la búsqueda de la verdad, planteando que la dialéctica no busca solo persuadir,

sino considerar los medios persuasivos en función de cada situación. Es decir, destaca comprensión objetiva y fundamentada en la realidad, mediante la retórica como una herramienta para comunicar de manera efectiva.

En cambio, el aporte de los sofistas reconoce las debilidades del lenguaje, ya que puede ser impreciso y consistir en metáforas, pero siguen contribuyendo al conocimiento. Además, destaca al lenguaje como la capacidad para otorgar poder, mediante la asignación de nombres invisibles para ocultar y revelar diferentes aspectos de la realidad, es decir, lenguaje es una herramienta poderosa para influir en el mundo y crear oportunidades.

Al transcurrir los años, se ha logrado un concepto más complejo de, ¿Qué es la comunicación?, según O`Sullivan-Ryan, J. (1996), en su obra La comunicación humana: grandes temas contemporáneos de la comunicación

[...]se refiere al hecho fundamental de que los seres vivientes se hallan en unión con el mundo y en relación entre ellos: de que pueden transmitirse experiencias y de que son capaces de expresar un proceso personal exponiendo situaciones interiores y dando a conocer a las otras criaturas sus circunstancias; o también animarlas a un comportamiento específico. (p.11)

En este contexto, la comunicación es fundamental en los seres vivos debido a que están conectados con el entorno que los rodea, y crean un vínculo con otros seres, transmitiendo información, experiencias, mensajes, pensamientos, y emociones que pueden cambiar el comportamiento en distintos grupos o individuos de la sociedad. En este contexto, la comunicación es una condición de vida dentro de un organismo ya que permite conocer y obtener datos de la otra persona, generando un proceso comunicativo entre emisores y receptores del mensaje. A esto se suma que la comunicación puede afectar la conducta de los individuos.

Tomando en cuenta que la comunicación es importante para el hombre, durante la historia se identifica como fue la evolución de la misma, ya que en sus inicios se:

[...]comunicaba a través de medios sencillos y directos. Funcionaba la comunicación interpersonal ´cara a cara` en micro grupos y macro grupos. Fue en el primer siglo de la era cristiana cuando se utilizó por primera vez el papel como medio de comunicación. Quince siglos más tarde nació la imprenta y en el siglo diecisiete el periódico. El resto de los grandes medios de información corresponden a este siglo. (O`Sullivan-Ryan, 1996, p. 12)

Esta cita muestra que las personas con el fin de conectar con el mundo exterior han desarrollado grandes tecnologías para intercambiar información por todo el mundo. A inicios de la historia los individuos tenían más contacto con cada persona y fomentaban más emociones creando vínculos de interacción con distintos grupos. En la actualidad la globalización e incorporación de distintas tecnologías ha afectado los vínculos emocionales de las personas ya que se aíslan evitando expresar sus experiencias y pensamientos obteniendo relaciones complejas que les impide comunicar lo vivido.

Comunicación humana

Los seres humanos se ven involucrados conscientemente en gestionar su manera de comunicar, la comunicación humana se basa en la conexión de las personas con una intencionalidad de compartir pensamientos. Es decir:

La comunicación humana es una necesidad personal que presupone *participación, diversidad*, algo poseído solidariamente por varias personas, al menos dos, e implica al mismo tiempo unidad, cierta concordancia o fusión de las partes para formar un todo: al menos una de ellas o ambas hace donación de algo al otro. (García, 2023, p.2)

Esta idea reconoce la participación entre los individuos donde existe una entrega mutua de ideas, conocimientos y pensamientos que pueden determinar un aprendizaje recíproco con apertura a la socialización hacia el mundo. Se destaca que el proceso educativo proporciona una relación interactiva al momento de compartir conocimientos. Pues las personas deben involucrarse con los demás, ya que:

Ser hombre y ser en comunicación son la misma cosa; el hombre no puede realizarse sólo, en su interior está la búsqueda del otro. La relación con él y la participación mutua, el contacto o encuentro, la donación, la referencia el ser-sí-mismo, elementos fundamentales del ser humano. (García, 2023, p.2)

En este sentido es indispensable la comunicación en la vida, ya que las personas por naturaleza tienen la necesidad de relacionarse con los individuos. La evolución ha permitido adaptarse y sobrevivir en grupos sociales, resaltando la importancia de comunicarse y prosperar en la interacción con otras culturas.

Al tener la intención de buscar a otro permite obtener un intercambio de ideas, experiencias y conocimientos, esta participación logra vínculos interpersonales con las necesidades, deseos, emociones que transmiten los seres humanos que se relacionan con otros grupos, permitiendo un contacto directo entre dos o más personas, donde el intercambio es participativo, por ende, la comunicación es efectiva.

La evolución de conocimientos es significativa en el progreso de la humanidad, debido a que se adquirió a través de intervención de experiencias compartidas en distintas subjetividades, generando una comprensión al conectarse. Además, la comunicación permite la construcción de elementos fundamentales para el ser humano que les permita definir y desarrollar a profundidad sus pensamientos, con el fin de lograr una condición satisfactoria en relación a la necesidad, participación y el ser sí mismo.

Al comprender la importancia de la comunicación en la evolución de la humanidad, se destacan autores que contribuyen al significado, es así que:

Para Alemany Briz (2013) :

La comunicación, pues, no sólo es continua sino también inevitable. Y eso mismo lo entendemos tanto cuando se habla a un nivel general (todo es emisor y todo es receptor, y todo es susceptible de convertirse en mensaje...), como cuando lo circunscribimos a la comunicación más específicamente interhumana, donde alternan constantemente los niveles verbales y los no verbales. La comunicación implica, en definitiva, la generación de mensajes susceptibles de convertirse en significados, mensajes que dirigimos a otros (interpersonal) o que están orientados hacia nosotros mismos (intrapersonal). (p.12)

En estas palabras el autor explica a la comunicación como fenómeno continuo e invisible, ya que las personas están constantemente interactuando, ya sea aplicando el lenguaje verbal, no verbal, u otras formas de comunicar. La comprensión de la

comunicación no verbal es fundamental para interpretar como las personas se comunican con otras personas como consigo mismo.

Para Watzlawick, Helmick, y Don D (1985):

La comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje. Puede referirse a cualquier cosa que sea comunicable al margen de la información sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable. Por otro lado, el aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, en última instancia, a la *relación* ente los comunicantes. (p.52)

Los escritores confirman que la inclusividad de la comunicación proporciona apertura a distintas perspectivas, voces o temas, ya que no hay límites en cuanto a los argumentos que se pueda tratar en distintos contextos, es decir, subrayan que la comunicación tiene un enfoque amplio y reconoce la diversidad de expresión, ya sean mediante palabras, gestos o expresiones faciales. Convirtiéndose en una herramienta versátil en ideas, pensamientos o emociones incluidas en las interacciones humanas.

Todo Comunica

El ser humano como se ha mencionado desde su nacimiento trata de comunicarse, al transcurrir los años ha buscado elementos que le ayuden a mejorar su condición de vida, con el fin de comprender y obtener intercambios de información con la sociedad. Por ello, hay que conocer los mecanismos de comunicación, en relación a esto se indaga en los criterios de Sebastián (2006), donde:

Los mecanismos de comunicación humanos, son complejos y sencillos a la vez. Sencillos porque aprendemos a comunicar sin esfuerzo, inconscientemente. Complejos porque ocasionalmente descubrimos que equivocamos nuestros mensajes, las personas reaccionan de manera distinta a la que esperamos, o vivimos determinantes momentos comunicativos con dificultad. (p.35)

De acuerdo con el autor el ser humano a temprana edad y por sentido innato busca mecanismos para comunicarse, por ende, la adquisición inicial es sencilla, pues facilita emitir un mensaje de forma natural comprendiendo su lengua materna, y de manera

instintiva, sin formular que a la otra persona le puede afectar su percepción de comunicar.

Esto genera una familiaridad en la comunicación humana diaria, es decir, el hombre de manera cotidiana se expresa inconscientemente, ya sea a través de su palabra o sus gestos, el único objetivo es comunicarse sin generar un pensamiento consciente de lo que manifiesta, donde los mecanismos son construidos sin esfuerzo.

Las personas día a día tienen interacción con la sociedad lo que crea vínculos comunicativos, mediante la interacción surge la dificultad emitir mensajes más elaborados en donde se incluya mecanismos que permitan una comunicación adecuada en lo que desea expresar, con el fin de evitar una interpretación incorrecta e inesperada de los receptores.

Al tener un grado de complejidad permite que la comunicación se adapte cambiando el mensaje de acuerdo a la sensibilidad de la audiencia. Es primordial considerar el propósito de la palabra o gesto que se está comunicando, porque puede generar conflictos en la sociedad, u obtiene distintos significados dependiendo de los entornos sociales que existen en el mundo.

Tomando en cuenta los mecanismos, es importante comprender y entender los tipos de lenguaje que posee la humanidad, en el punto de vista del autor Sebastián (2006), existen tres tipos, comunicación verbal, comunicación no verbal y comunicación paraverbal:

Comunicación verbal

Se refiere al verbo, donde se distingue el lenguaje de fondo el cual da importancia al mensaje en sentido subjetivo, es decir puede poseer distintos significados de acuerdo a la complejidad del mensaje y a la reacción de la audiencia, tomando en cuenta el entorno en donde se genera el pensamiento. En cambio, el lenguaje de forma “indica el modo en el que es construido, la estructura lingüística sobre la que reposa. Desde la

elaboración de frases, a la utilización y conjugación de verbos” (Sebastián, 2006, p.36).

La importancia gramatical ayuda a la construcción de oraciones ya sean simples o complejas, las cuales permitan emitir un mensaje coherente de acuerdo al tiempo de conjugación, donde el verbo consienta reconocer la esencia de lo que se desea comunicar.

Comunicación no verbal

El contacto visual, los gestos, la conducta de los movimientos corporales son una forma de transmitir el mensaje de acuerdo a las emociones y reacciones de la audiencia. Además, permite obtener datos sobre la persona, en relación a su carácter, estado de ánimo o situación emocional.

Desde que nacemos gestionamos aprobación o rechazo en el rostro, proyectando un mensaje de reacción hacia una condición de vida, por ello es importante entender la parte cultural de la familia, donde se incluye actitudes adquiridas y no innatas, pues cada hogar es construido de acuerdo a su propia convencionalidad y costumbres.

En situaciones determinantes el cuerpo habla en respuesta a un estímulo, y nace la comunicación no verbal, la cual:

Nos habla de la postura y equilibrio del cuerpo, de la armonía de gestos y de movimientos, de la utilización de extremidades, con especial atención a las manos y a la expresión de rostro. También incluye la imagen que transmitimos a través de la estética, el modo en que vestimos y los atributos o adornos que nos ilustran. (Sebastián, 2006, p.37)

El cuerpo contribuye a la parte no verbal de la comunicación, donde se enfatiza como deseamos que nuestra imagen se transmita, asimismo, que el cómo actuamos permita que hombre y mujer se relacionen en distintos entornos culturales.

La postura, los gestos faciales y los movimientos corporales son elementos que la humanidad adquiere de acuerdo a la imagen personal que desea proyectar, sin

embargo, al estar en constante evolución las personas deben adaptarse a los cambios para sobrevivir, creando una forma de presentarse ante la sociedad con distintas expresiones que permita diferenciarse en cada contexto.

Al momento de transmitir un mensaje, la comunicación no verbal facilita la indagación sobre la información de las personas, donde el nivel de confianza es primordial para comprender el comportamiento humano, en relación a sus necesidades, intereses, estados de ánimo, valores personales y cultura.

Es importante mencionar que la comunicación no verbal va más allá de lo que nuestro cuerpo gestiona, la imagen se convierte en la esencia de transmitir, pues la forma en la cual nos vestimos, los adornos que usamos, junto a la expresión del cuerpo permite que las personas creen su identidad, tomando en cuenta las distintas situaciones determinantes, de esta manera la apariencia debe permanecer cuidada y transmitir confianza, con el fin de que la primera impresión cree reacciones positivas en la percepción de la sociedad.

Comunicación paraverbal

Toma en cuenta la respiración, la postura y el tono de voz, estos elementos permiten diferenciar entre voces fuertes y suaves, ya que:

La voz es uno de los instrumentos mejor dotados de todos cuantos existen. Su uso correcto permite vocalizar, entonar, cantar, susurrar, gritar... La voz registra un modo notable de la emoción. Pensemos en que alguien está triste y va a echarse a llorar: su voz tiembla, se quiebra. Recordemos a alguien agitado, nervioso. La respiración entre cortada le impide pronunciar y vocalizar correctamente, quizá chille en exceso, o a lo mejor no se le oye, ya que su voz esta ahogada. (Sebastián, 2006, p.119)

En las palabras del autor la voz permite distinguir su propósito de comunicar, ya que crean un lazo en la sensibilidad de la comunicación humana entre el cuerpo y el verbo. Asimismo, se centra en la importancia de la voz como un elemento versátil, moldeable y manejable, el cual facilita diferenciar la intencionalidad de lo que se desea transmitir. Las personas al expresar su entonación adecuada y con énfasis permiten la

diferenciación de la comunicación emocional, ya que las emociones son una interfaz poderosa en la transmisión del mensaje.

La diferenciación del tono, el ritmo y la intensidad permite que la calidad de voz proporcione información sobre el sujeto, esto ayuda de manera efectiva a conocer el estado de ánimo de una persona, pues la sensibilidad de las emociones puede afectar al humano, ocasionando que las otras personas no pongan atención al mensaje que está emitiendo.

Comunicación interpersonal

Se caracteriza por el intercambio bidireccional de información entre el emisor y el receptor, este proceso consta con diversos canales, incluyendo el lenguaje verbal y no verbal. Asimismo, abarca la construcción de relaciones humanas, donde influya a la comprensión recíproca aplicando empatía. Este tipo de comunicación según Alemany Briz (2013), podría ser observada desde una perspectiva situacional o contextual, donde se distinga cuánta gente está involucrada, cercanía física, que porcentaje de acceso sensorial tiene el uno al otro, y la posibilidad de feedback inmediato. Estos aspectos:

Comprende un número pequeño de comunicantes, que están cercanos desde el punto de vista físico, que tienen una gran cantidad de acceso el uno al otro (mayor cantidad de estímulos sensoriales) y que pueden proporcionar un feedback preciso e inmediato, con capacidad de influir la subsiguiente conducta de los sujetos. Vendría a ser como la conversación entre dos amigos que favorece la cercanía gracias a la proximidad física, que les permite el empleo de todos o de la mayoría de los 5 canales sensoriales y hace posible la retroalimentación inmediata para ambos comunicadores. (Alemany Briz, 2013, p.63)

Como menciona el escritor se beneficia de la proximidad física y la interacción entre un número reducido de participantes, obteniendo una retroalimentación inmediata que fortalece la conexión emocional, ya que puede conducir a cambios en el comportamiento de los participantes.

De acuerdo con el autor es importante entender los dos conceptos de auto-revelación y feedback.

Auto-revelación:

Es el acto a través del cual comunico información sobre mí mismo a otros que considero que no podrían conocer a menos que yo lo revele. Esa información es “personal y privada”, información que no revelaría a cualquier persona. [...] el acto de darte a conocer a otra persona mostrándote de tal manera que puedan percibirte. (Alemany Briz, 2013, p.63)

Como lo menciona la cita es el acto de darse a conocer a otra persona, donde implica compartir datos específicos sobre uno mismo pero teniendo consciencia. Además, la persona que da a conocer distintos sucesos de su vida debe considerar a quien confiar la información personal y privada, ya que permite que otras personas comprendan a profundidad la intención de lo que se está comunicando.

Feedback:

Es una forma de ayudar a otra persona o grupo a considerar la posibilidad de cambios en su conducta. Consiste en comunicar información verbal o no verbal a la otra persona o grupo sobre cómo nos está afectando su conducta. Podrá ser utilizada por él para entenderla, para crearle mayor consciencia de cómo afecta a las demás personas que le rodean y para estimular cambios positivos en su conducta, sentimientos, actitudes y percepciones. El ofrecer información a otra persona o grupo sobre cómo percibimos su conducta, no sólo ayuda a la otra persona, sino que también nos ofrece la oportunidad de que la otra persona o grupo nos señale cuán correcta o erróneamente estamos percibiendo el mensaje que nos envían los demás. (Alemany Briz, 2013, p.72)

Este fundamento explica un proceso comunicativo en donde pocas personas están físicamente cerca, permitiendo el intercambio de información de manera directa y personal, logrando una interacción en la cual se involucran estímulos sensoriales, esto ayuda a generar conciencia para proporcionar cambios positivos en la conducta y en las emociones, facilitando a la comprensión y conexión inmediata entre los participantes.

Comunicación Emocional

Al ser una sociedad que va evolucionando de manera permanente, cada acto, experiencia, frase o pensamiento hace que los individuos cambien su mentalidad y conecten con sus emociones. Por ende, es importante manejar la mente y las emociones para obtener un aprendizaje con experiencias y reflexiones.

Es necesario tener en cuenta que el estrés junto al estado de ánimo logra que la ansiedad se apodere de nosotros y cambia la dirección de nuestro propósito, teniendo en cuenta que hay situaciones donde las cosas pasan en el momento en las que deban pasar, solo el tiempo es colaborador de nuestro pensamiento maduro.

Para lograr un pensamiento maduro el hombre ha ido adaptándose mejor hasta encontrar el sentido de su existencia, por ello las personas se involucran en una organización, doctrina, deporte o religión que ayuda a mejorar el estilo de vida. Sin embargo, es un desafío porque la humanidad tiene que superar cambios climáticos, pandemias, enfermedades, crisis sociales, ambientales y económicas. No obstante, las actividades permiten que su condición de vida cambie, generando un cambio de actitud hacia un aprendizaje nuevo.

Esto hace un paso al cambio de estado actual al estado deseado, donde Sebastián (2006), explica que esta técnica se denomina en términos VAKOG.

V.- Visual: Lo que veo

A.- Auditivo: Lo que oigo

K.- Kinestésico: Lo que siento

O.- Olfativo: Lo que huelo

G.- Gustativo: Lo que gusto

Basado en este término, los individuos buscan el propósito de dónde estamos y adónde vamos, debido a que:

Se trata de definir el estado actual en términos de lo que vemos, lo que oímos y lo que sentimos del modo más preciso posible. De igual modo describiremos el estado deseado en términos de lo que deseamos ver,

lo que deseamos oír y lo que deseamos sentir. Cuando más nítida sea esta descripción, más y mejor definiremos hacia donde se encamina el camino. (Sebastián, 2006, p.54)

En ese sentido lo importante es que el individuo busque un propósito en sus acciones de manera precisa, así tener una comprensión en lo que desea para su vida, estableciendo una realidad clara de su situación actual, asimismo, es necesario formular objetivos que oriente a planes futuros, teniendo como primordial su intención y su camino.

Como tener objetivos en la mente

Al proyectar lo deseado en la imaginación, se pone en investigación cual es nuestro propósito para proceder con la construcción de objetivos, tomando en cuenta lo que deseamos, necesitamos y tenemos. De esta manera el lenguaje ayuda a establecer metas con el fin de que la mente trabaje positivamente con tareas que favorezcan un cambio en la vida.

Para la formulación de los objetivos se detallan los siguientes pasos:

1. Los objetivos han de programarse positivamente: Su formulación verbal ha de responder a este principio. [...] programemos en un lenguaje positivo, utilizando el presente. Evitemos el futuro y el condicional, ya que estos tiempos verbales indican duda.
2. Los objetivos han de programarse de forma precisa: Una de las dificultades de la programación de los objetivos es su nivel de abstracción. Hay que hacerlos descender a un nivel más práctico y concreto.
3. Los objetivos han de estar contextualizados: Es decir ubicados en tiempo y en espacio.
4. Los objetivos deben ser realistas para quien se los propone: Se trata de ajustar el objetivo a la realidad de la persona que se programa, a su capacidad, o más bien a cómo valora su capacidad.
5. Los objetivos deben ser ecológicos: Deben integrarse plenamente en el deseo y la voluntad de quien los programa. (Sebastián, 2006, pp 55-56)

Tras seguir los pasos se puede definir cuándo y dónde queremos lograr nuestros objetivos, lo primordial es expresar de manera positiva y con palabras hacia futuro lo que en verdad deseamos, enfocándonos en lo realmente queremos lograr. Esta formulación tiene que construirse de manera efectiva, y concreta, en la cual se detalle el cómo queremos alcanzar del mismo modo se debe incluir a los objetivos en un tiempo y espacio adecuado con el fin de explotar la claridad de nuestras metas.

Al tener planteado y formulado lo que deseamos, es importante ajustar las metas a la realidad que vivimos, pues cada persona es distinta, por lo tanto, los objetivos responden a nuestra motivación y capacidad que nos responsabiliza para lograrlos. Lo cual significa que la programación de los objetivos se adapta a los deseos y a la voluntad que tengamos para trabajar efectivamente y alcanzarlos, obteniendo una satisfacción propia nacida desde la motivación.

¿Cómo nace la actitud?

La vida se trata de retos entre éxitos y fracasos a los cuales la sociedad se enfrenta día a día, cada paso se logra con la evolución de la mente, es decir, el comprender las dificultades y poder cambiar el destino con la ayuda del cambio de actitud.

La actitud es algo que se adquiere con cada aprendizaje y experiencia, desde que nacemos tenemos un modelo de cómo queremos seguir, con el tiempo evolucionamos, y nuestra personalidad toma un rasgo de lo que anhelamos por naturaleza.

La clave es la mentalidad pues “el punto de vista que adoptas para ti mismo afecta profundamente a la forma en que llevas tu vida” (Dweck, 2017, p.8), es decir, la motivación y el esfuerzo que adquieras se convierte en la capacidad para cambiar la actitud y perseguir los objetivos. Por ello el autor especifica dos tipos de mentalidades con las que los individuos se enfrentan, según el contexto en el cual se desarrolla, donde la idea central es que queremos ser o llegar a ser.

En este sentido la mentalidad fija según Dweck (2017) “origina la necesidad de validarse a uno mismo constantemente”, es decir poner en duda nuestras habilidades y capacidades, limitando nuestra motivación de surgir. Además, se desarrolla a temprana edad debido a que los niños viven en una evaluación continua para considerarse aceptado o fracasado. Esta mentalidad fomenta que las habilidades y capacidades se encuentren estáticas, es decir, se limiten a tener retos complejos por el miedo de construir un esfuerzo considerado inútil ante la sociedad.

Por consiguiente se distingue la mentalidad de crecimiento, la cual desde el punto de vista de Dweck (2017):

Se basa en la creencia de que tus cualidades básicas son algo que puedes cultivar por medio del esfuerzo. Aunque seamos diferentes en todos los aspectos – talento, aptitudes, intereses, temperamento-, todo el mundo puede cambiar y crecer de la dedicación y la experiencia. (p.9)

De acuerdo con la cita el desarrollo de habilidades implica pasión, esfuerzo y práctica, incluso si el ser humano nace sin un talento, al pasar los años evoluciona la mente, teniendo como resultado el crecimiento personal, es decir, puede adquirir un nuevo talento y mejorarlo.

La idea central es que todos los individuos tengan una igualdad de oportunidades, puedan cambiar y obtengan una actitud positiva ante las dificultades, es decir, a diferencia de la mentalidad fija, aquí el individuo crece por medio de la dedicación, donde el fracaso y el éxito, es determinante ya que las personas lo toman como un aprendizaje a base de experiencias, donde el superar desafíos contribuye a la mejora continua, que lleva al descubrimiento de nuevas oportunidades. Al tener claro el tipo de mentalidad permite mejorar la actitud de como llevar la vida que queremos, necesitamos, y deseamos ser.

El ciclo de la tecnología y las relaciones

Con frecuencia las relaciones se basan en la comunicación tradicional, sin embargo, la llegada del internet junto a la tecnología ha hecho que las personas se relacionen a través de ellas, teniendo una construcción diferente ante las parejas convencionales,

en consecuencia, la comunicación ha evolucionado debido a la comprensión del impacto de las redes, plataformas digitales e internet.

Al entender los tipos de mentalidades, dependiendo del caso, las personas pueden adquirir nuevas oportunidades, mediante la activación de la mente, ya que naturalmente puede manipular todo el conocimiento que obtenga.

La mente es una pieza tan poderosa en los seres humanos, pues genera un significado a las palabras según la creación y manipulación de los procesos innatos de la comunicación, es decir, “la comunicación se produce activando las mentes para compartir significado. La mente es un proceso de creación y manipulación de imágenes mentales (visuales o no) en el cerebro. Las ideas pueden verse como configuraciones de las imágenes mentales” (Castells, 2009, p.191), por lo tanto, la permite que la mente se active con el fin de comprender y dar significado de acuerdo a la manipulación de las imágenes, proceso que se lleva a cabo mediante la percepción de los individuos.

Las imágenes de nuestro cerebro son estimuladas por objetos o sucesos. No reproducimos los acontecimientos, sino que los procesamos. Los patrones neuronales conducen a imágenes mentales y no al contrario. Las imágenes primarias con las que funciona la mente se originan en el cuerpo o a través de sus sensores periféricos (por ejemplo, el nervio óptico). Dichas imágenes se basan en patrones neuronales de actividad o inactividad relacionados con el interior del cuerpo o con su entorno. (Castells, 2009, p.196).

El escritor manifiesta que la experimentación es la extracción de los significados, es decir, la mente es procesadora de todo lo que observamos y con la ayuda de nuestros patrones neuronales podemos procesar la información con el fin de involucrar los sentidos, y al tener una estimulación adecuada podemos emitir un mensaje coherente a través de la red neuronal, permitiendo que la comunicación tenga el poder de comprender el contexto actual.

En la red neuronal se entiende que siempre estamos conectados, es así que en la actualidad la comunicación ha permitido generar un modelo digital, donde la tecnología genera prácticas de comunicación versátiles. Por ello, las imágenes y la percepción de

ellas ayuda a mejorar la comunicación de acuerdo a los significados que cada persona adquiere.

La fragilidad de una sociedad efímera

Las relaciones actuales se detallan por lo efímero de los momentos y sentimientos, donde el amor para siempre ya no es convencional, sin embargo, el tener una relación es necesaria para el ser humano ya que necesita de vínculos con otra persona.

El amor sucede de la nada, sin pensarlo, con la intención de que este amor sea distinto al anterior, pero solo es la incapacidad del aprendizaje, es decir, es lo único que sucede por muchas ocasiones con la intencionalidad de que sea distinto, sin embargo, es como un negocio, pues no todos tienen el mismo interés y en aquel instante se pierde tiempo, ya que no hay motivo para pensar que la persona se va a quedar, tampoco se puede obligar.

En este contexto, Bauman (2005) en su obra "Amor líquido: Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos", plantea:

Mientras las relaciones se consideren inversiones provechosas, garantías de seguridad y solución de sus problemas, usted estará sometido al mismo azar que cuando se tira al aire una moneda. La soledad provoca inseguridad, pero las relaciones no parecen provocar algo muy diferente. En una relación, usted puede sentirse tan inseguro como si no tuviera ninguna, o peor aún. Solo cambian los nombres que pueda darle a su ansiedad. (pp 31 -32)

La idea del pensamiento es que las personas que se involucran en una relación con el fin de buscar seguridad, esperanza y solucionar los conflictos, tienen un futuro incierto ya que de forma natural las relaciones no garantizan un resultado provechoso que fomente la satisfacción del deseo y las ganas, por el contrario, causa ansiedad y estrés.

Un punto clave es que la soledad junto a la inseguridad provoca que los humanos busquen un apoyo en otras personas, con expectativas de que la relación brinde

seguridad, sin embargo, causa decepción ya que la ansiedad construida en una relación ocasiona que el individuo sienta que no está en ella.

Mientras la sociedad tome a las relaciones basadas en la idea de que son inversiones provechosas, va a generar un negativo en la seguridad emocional del individuo, penetrando la complejidad de las relaciones actuales, pues se han vuelto más volátiles, efímeras y desechables donde los vínculos se disuelven rápidamente.

Resulta importante comprender la comunicación emocional, para entender la autenticidad y la esencia de tener una relación. Al abordar la comunicación emocional en los vínculos, ayuda a expresar las emociones de manera efectiva en la construcción y mantenimiento de relaciones significativas.

El autor caracteriza a las relaciones por su fragilidad y falta de compromiso a largo plazo, la comunicación emocional adquiere una importancia aún mayor. Las personas que se embarcan en relaciones basadas en el amor líquido pueden enfrentar dificultades para establecer un vínculo profundo y duradero debido a la incapacidad de comunicar sus emociones de manera efectiva.

En el mundo actual dominado por la tecnología y las redes sociales, la comunicación emocional está influenciada por las interacciones digitales. El uso excesivo de dispositivos electrónicos y las plataformas de redes sociales pueden dificultar la comunicación emocional auténtica, ya que las personas se sienten más cómodas expresando sus sentimientos detrás de una pantalla, en lugar del lenguaje cara a cara.

En contraste, la comunicación emocional sólida fomenta la empatía, el entendimiento y la creación de lazos emocionales significativos. La capacidad de expresar nuestros sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, de escuchar y comprender las emociones de nuestra pareja o seres queridos, establece una base sólida para el entendimiento recíproco.

La comunicación emocional también implica la capacidad de gestionar conflictos de manera saludable, expresando nuestras emociones sin dañar a los demás, buscando soluciones y compromisos que beneficien a ambas partes.

En un mundo donde las relaciones afectivas a menudo se caracterizan por su fugacidad la comunicación emocional permite mantener conexiones duraderas, la falta de ella puede contribuir a la fragilidad de las relaciones, dificultando la construcción de vínculos satisfactorios.

Reconocer la importancia de la comunicación emocional y cultivar habilidades para expresar y comprender las emociones de manera efectiva puede ayudar a contrarrestar los efectos del amor efímero y promover relaciones más auténticas en la sociedad.

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional ha ganado reconocimiento en las últimas décadas como una habilidad fundamental para el desarrollo personal y el éxito en diversos aspectos de la vida. La inteligencia emocional, aparece por primera vez por Peter Salovey y John D. Mayer (1990), se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y manejar nuestras emociones, así como a la habilidad para relacionarnos empáticamente con los demás. Sin embargo, fue Daniel Goleman (1995) quien popularizó el concepto en su obra "Inteligencia emocional", donde propuso que esta habilidad es incluso más importante que el coeficiente intelectual para determinar el éxito y la satisfacción en la vida.

De acuerdo con el autor se identifica varios componentes importantes de la inteligencia emocional. Entre los componentes se idéntica a la conciencia emocional la cual permite reconocer nuestras propias emociones y entender cómo estas afectan nuestro comportamiento en la toma de decisiones. La autorregulación emocional implica la capacidad de gestionar y controlar nuestras emociones de manera adecuada, evitando reacciones impulsivas o descontroladas. La motivación emocional impulsa a perseguir metas y superar obstáculos, a pesar de las dificultades que puedan surgir.

Además, la inteligencia emocional incluye la empatía, la capacidad de comprender y sentir las emociones de los demás, en ese sentido se establece relaciones saludables donde se fomente el trabajo en equipo. Asimismo, destaca que la empatía es fundamental para el liderazgo efectivo y la construcción de relaciones armoniosas. Del mismo modo, la competencia social implica la capacidad de comunicarse de manera efectiva, con el fin de resolver conflictos y construir relaciones positivas.

La inteligencia emocional no solo influye en nuestro bienestar individual, sino también en nuestra capacidad para interactuar y colaborar con los demás. En el entorno laboral, por ejemplo, la inteligencia emocional es fundamental para liderar equipos de manera efectiva, manejar conflictos y resolver problemas de manera constructiva. En las relaciones personales, nos ayuda a establecer conexiones más profundas, en las cuales se incluya la empatía.

En última instancia el autor considera a la IE como una habilidad para reconocer, comprender y manejar nuestras emociones, con la finalidad de relacionarnos empáticamente con los demás.

Inteligencias múltiples

Siguiendo a Gardner (2015), en su libro sobre “Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica”, se distingue siete tipos de inteligencias con el fin de comprender las distintas capacidades del ser humano y sus comportamientos.

Inteligencia lingüística:

Es una forma resumida de expresar que el individuo en cuestión ha desarrollado el potencial para tratar con ciertos contenidos de su entorno, como las señales lingüísticas que oye o produce, o la información social o emocional que recoge a partir de la relación con otras personas. Las personas consideradas como «promesas» muestran simplemente un alto grado de inteligencia sin necesidad prácticamente de orientación formal. (Gardner, 2015, p.56)

Las personas tienen la habilidad de utilizar el lenguaje mediante expresiones verbales y escritas, donde incluyan sensibilidad al significado de las palabras, asimismo,

permite manifestar distintas emociones, ideas y conceptos. Por lo cual, este tipo de inteligencia es común en poetas, debido a la flexibilidad y creatividad en relación la escritura y lectura .

Inteligencia lógico – matemática.

En los individuos dotados, el proceso de resolución de problemas es, a menudo, extraordinariamente rápido: el científico competente maneja simultáneamente muchas variables y crea numerosas hipótesis que son evaluadas sucesivamente, y posteriormente aceptadas o rechazadas.

Ciertas áreas del cerebro son más prominentes para el cálculo matemático que otras. Existen «sabios idiotas» que realizan grandes proezas de cálculo, aunque sean profundamente deficientes en la mayoría de las otras áreas. (Gardner, 2015, p.35)

Las personas que poseen esta inteligencia tienen la capacidad de resolver problemas de manera rápida, esto incluye la habilidad creativa y analítica para indicar posibles soluciones a la generación de hipótesis. Asimismo, la cita manifiesta la vinculación intelectual entre la estructura cerebral y las habilidades cognitivas.

Inteligencia musical

La capacidad musical pasa las otras pruebas necesarias para ser considerada una inteligencia. Por ejemplo, ciertas partes del cerebro desempeñan papeles importantes en la percepción y la producción musical. Estas áreas se sitúan generalmente en el hemisferio derecho, aunque la capacidad musical no está «localizada» con claridad, o situada en un área específica, como el lenguaje. (Gardner, 2015, p.32)

Se caracteriza por la capacidad de percepción ante patrones complejos junto a la interpretación emocional, Además, la música incluye distintas áreas cerebrales como la parte auditiva, la emocional y memorial. El autor destaca que la capacidad musical no está localizada, sin embargo, la complejidad y su impacto logra que las funciones cerebrales integren procesos cognitivos los cuales contribuyan a la inteligencia musical.

Inteligencia cinético-corporal

El control del movimiento corporal se localiza en la corteza motora, y cada hemisferio domina o controla los movimientos corporales correspondientes al lado opuesto. En los diestros, el dominio de este movimiento se suele situar en el hemisferio izquierdo. La habilidad para realizar movimientos voluntarios puede resultar dañada, incluso en individuos que pueden ejecutar los mismos movimientos de forma refleja o involuntaria. La existencia de la apraxia específica constituye una línea de evidencia en favor de una inteligencia cinético-corporal. (Gardner, 2015, pp.33-34)

En este contexto el autor manifiesta que el control del movimiento corporal se ubica en la corteza motora del cerebro, región conocida debido a la ejecución de movimientos voluntarios. Asimismo, manifiesta la importancia de la apraxia la cual se caracteriza por la incapacidad para realizar movimientos específicos, esto respalda a la inteligencia cinético-corporal ya que esta permite el control preciso y consiente de los movimientos corporales.

Inteligencia espacial

La resolución de problemas espaciales se aplica a la navegación y al uso de mapas como sistema notacional. Otro tipo de resolución de problemas espaciales aparece en la visualización de un objeto visto desde un ángulo diferente y en el juego del ajedrez. Las artes visuales también emplean esta inteligencia en el uso que hacen del espacio. Las pruebas procedentes de la investigación neuronal son claras y persuasivas. (Gardner, 2015, p.37)

La cita expone diferentes contextos donde se visualiza la valor de la inteligencia espacial, debido a que permite anticipar los movimientos y patrones frente a diversas actividades. Además, comunica la importancia de comprender visualmente la composición espacial entre los elementos para crear una respuesta instantánea e impactante.

Inteligencia Intrapersonal

El conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre estas emociones y finalmente

ponerlas un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. Una persona con una buena inteligencia intrapersonal posee un modelo viable y eficaz de sí mismo. Puesto que esta inteligencia es la más privada, precisa de la evidencia del lenguaje, la música u otras formas más expresivas de inteligencia, para poder ser observada en funcionamiento. (Gardner, 2015, p.41)

El argumento detalla la autoevaluación y percepción individual lo cual gestiona una conducta basada en el conocimiento interno, es decir, la persona con una buena inteligencia emocional intrapersonal es consciente y tienen acceso a sus propias emociones, lo cual le permite reconocer y comprender sus estados de ánimo ante distintas situaciones desafiantes.

Inteligencia interpersonal

Se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado. Esta capacidad se da en forma altamente sofisticada en los líderes religiosos o políticos, en los profesores y maestros, en los terapeutas y en los padres (Gardner, 2015, p.39)

Esta inteligencia permite que las personas tengan la capacidad de sentir las distintas emociones y habilidades de otros individuos, incluyendo si la expresión no es directa. Además, se encuentra altamente representada por líderes quienes se hallan al cuidado, orientación y enseñanza de los distintos grupos sociales.

Importancia de las emociones

El humano es un ser pensante, sus decisiones o acciones deberían darse mediante la razón, pero se ven modificadas por el poder de las emociones, pues:

Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la

evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino *movere* (que significa «moverse») más el prefijo «e», significando algo así como «movimiento hacia» y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. Basta con observar a los niños o a los animales para darnos cuenta de que las emociones conducen a la acción; es sólo en el mundo «civilizado» de los adultos en donde nos encontramos con esa extraña anomalía del reino animal en la que las emociones —los impulsos básicos que nos incitan a actuar— parecen hallarse divorciadas de las reacciones. (Goleman, 1985, p.16)

En opinión del escritor las emociones han permitido al ser humano evolucionar en sentido de supervivencia, porque al estar en una situación complicada el tener miedo conduce a la acción. Se destaca que los niños y los animales siguen sus impulsos emocionales, ya que los infantes tienen una autenticidad emocional debido a que se encuentran explorando el mundo, del mismo modo, los animales tienen una expresión emocional fuerte porque están sometidos a la supervivencia dentro de la naturaleza.

A medida que vamos creciendo los códigos y leyes de cada cultura permiten que los humanos se moldeen y aprendan a regular sus emociones, los adultos interiorizan las normas sociales para tener una expresión emocional.

Mejorar nuestra inteligencia emocional

El éxito es lo más deseado por el ser humano, sin embargo, para llegar a él, no importa cuánto conocimiento, estudios o experiencia se adquiriera, sino logras un buen manejo de inteligencia emocional, no puedes alcanzarlo. Las personas son conscientes de emociones propias y ajenas, asimismo, de cómo influyen en nuestra vida, sin embargo, se desconoce el significado de inteligencia emocional, se percibe que no todos son capaces de poseer, peor de mejorarla. Es importante aplicarla cuidadosamente porque permite aprovechar todo lo que se aprende a diario.

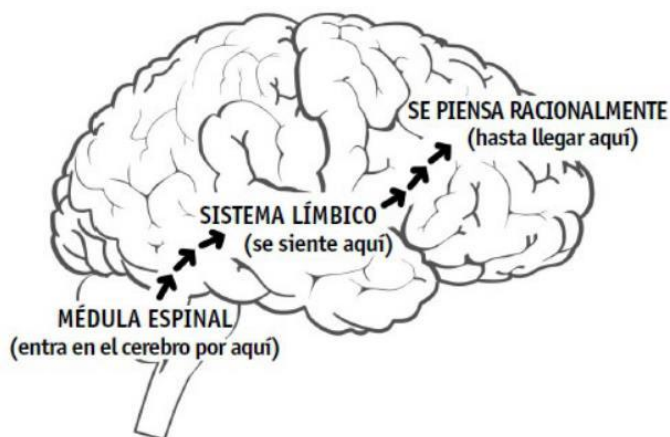
En este sentido es fundamental entender cómo se maneja nuestro cerebro, pues en una situación complicada, no podemos alterarnos, tener miedo o nervios, ya que eso paraliza la mente, bloqueando los pensamientos y poniendo en riesgo la vida, por ello, hay que calmarse, pensar que la mente lucha por controlar nuestros comportamientos.

Todo lo dicho hasta ahora explica porque:

Superar el desafío diario de lidiar de manera eficaz con las emociones es fundamental para la condición humana porque nuestro cerebro está diseñado para dar prioridad a las emociones. Así es como funciona: todo lo que vemos, olemos, oímos, degustamos y tocamos es una información que recorre nuestro cuerpo en forma de señales eléctricas. Esas señales van pasando de célula en célula hasta que llegan a su destino último, el cerebro. Se introducen por la base del mismo, cerca de la médula espinal, pero antes de llegar al lugar en el que se produce el pensamiento racional y lógico, tienen que llegar hasta el lóbulo frontal (detrás de la frente). El problema es que han de pasar por el sistema límbico, donde se producen las emociones. Ese recorrido garantiza que las cosas puedan experimentarse emocionalmente antes de que entre en escena el razonamiento. El área racional del cerebro (la parte frontal del mismo) no puede detener la emoción «sentida» por el sistema límbico, pero las dos áreas se influyen mutuamente y mantienen una comunicación constante. La comunicación entre el «cerebro» emocional y el «cerebro» racional es la fuente de inteligencia emocional física. (Bradberry y Greaves, 2012, p.14)

Tal como expresa los autores el cerebro por naturaleza da prioridad a las emociones, sin embargo, al entender la complejidad de los procesos, se destaca el área racional ya que esta influye en nuestra respuesta, además la comunicación constante permite comprender nuestras emociones y el pensamiento lógico. Por ello, se toma de referencia la siguiente figura:

Figura N° 1 La comunicación entre el «cerebro» emocional y el «cerebro» racional es la fuente de inteligencia emocional física



Nota: La interacción entre la parte emocional y racional permite que los individuos mejoren su manejo de emociones ante la toma de decisiones, tomada del libro Inteligencia emocional 2.0 Bradberry y Greaves, 2012, p.14.

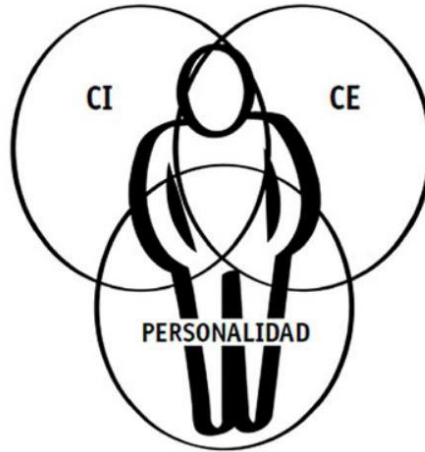
El recorrido físico de la inteligencia emocional empieza en el cerebro, en la médula espinal. Aquí tienen lugar las primeras sensaciones que deben viajar hasta la parte frontal del cerebro para que podamos pensar racionalmente en una experiencia. Pero antes tienen que pasar por el sistema límbico, donde se experimentan las emociones. La inteligencia emocional requiere una comunicación efectiva entre los centros racional y emocional del cerebro. Cuando se descubrió la inteligencia emocional, se utilizó como el eslabón perdido en una conclusión o teoría muy peculiar: las personas que tienen el cociente intelectual (CI) muy alto superan a quienes tienen un CI medio solo un 20 por ciento de las veces, mientras que las que poseen un CI medio superan a quienes tienen un CI muy alto el 70 por ciento de las veces. (Bradberry y Greaves, 2012, pp.14-15)

Por lo expuesto, la percepción tradicional de que las personas con coeficiente intelectual alto son aquellas que únicamente llegan al éxito, no es una realidad. Pues las habilidades de la inteligencia emocional son fundamentales para el desempeño, disciplina y crecimiento personal, ya que aquellas personas que adquieran su conocimiento de cómo manejar la inteligencia emocional obtendrán un control emocional en diferentes momentos de su vida.

A lo largo de la vida obtenemos educación, experiencias y conocimiento, sin embargo, se carece de la comprensión e identificación de las emociones, podemos observar que al momento de tener dificultades, es imposible tomar una decisión adecuada, porque esto va más allá de una base teórica, es decir, se encuentra relacionado con el autoconocimiento.

El paralizar nuestra mente por dejar que las emociones dominen ocasiona secuestros emocionales que son “momentos en los que sus emociones controlaban su comportamiento y le hacían reaccionar sin pensar. Por lo general, cuanto más intensas son nuestras emociones, mayor es la probabilidad de que dicten nuestros actos” (Bradberry y Greaves, 2012, p21). Se observa que en el proceso de mejorar el coeficiente emocional incluye evitar secuestros emocionales, esto se considera como una condición de vida pues favorece a la inteligencia emocional.

Figura N° 2 Cualidades que nos ayudan a pensar y actuar



Nota: Estas cualidades permiten gestionar de manera adecuada nuestras emociones, el CE es flexible lo cual permite que el individuo se adapte en distintos entornos tomada del libro Inteligencia emocional 2.0 Bradberry y Greaves, 2012, p.23.

Cada persona dispone de estas cualidades, sin embargo, el individuo puede ser inteligente desde la parte cognitiva, pero no desde la parte emocional, porque ello depende de cómo actuemos y pensemos, asimismo, de cuánta flexibilidad tenemos para lograr un cambio.

Por lo tanto, los humanos deben desarrollar la inteligencia emocional, ya que esta permite aprender y obtener habilidades emocionales que sean determinantes en la forma de pensar y actuar. Del mismo modo, en el área profesional ayuda a mejorar la capacidad de concentración para alcanzar los resultados deseables. Es decir, el coeficiente emocional influye en todo lo que realizamos a diario, desde el punto de vista de Bradberry y Greaves (2012):

El CE es tan importante para el éxito que es responsable del 58 por ciento del rendimiento en todo tipo de empleos. Es el indicador de rendimiento más importante en el trabajo y el impulsor más determinante del liderazgo y de la excelencia personal. Independientemente del CE que tenga una persona, esta puede trabajar para mejorarlo, y si tiene un CE bajo puede llegar a igualarlo al de sus compañeros de trabajo. (p24)

El coeficiente emocional construye un vínculo con el crecimiento personal y profesional, debido a que tiene la capacidad de adquirir habilidades emocionales que permitan desarrollar un contexto laboral positivo, donde contribuyan a relaciones saludables incorporando la adaptabilidad en momentos difíciles.

Habilidades fundamentales que destacan a la inteligencia emocional

Siguiendo los pensamientos de Bradberry y Greaves (2012) se agrupan entre competencia personal y competencia social.

Para la competencia personal se distingue el autoconocimiento y la autogestión.

Autoconocimiento: es la habilidad de identificar nuestras propias emociones en el momento adecuado, asimismo, comprender como reaccionamos frente a diversas circunstancias, logrando entender los pensamientos personales.

Autogestión: se activa al tomar decisiones, o al abstenerse de actuar, implica utilizar la parte emocional para adaptarse y dirigir el comportamiento de manera positiva, asimismo, destaca el explorar emociones, tolerar incertidumbre. Pues el éxito se ve reflejado en la capacidad de mantener la calma, priorizando las metas.

En cambio, para la competencia social se vincula a la conciencia social y la gestión de las relaciones.

Conciencia social: es la capacidad de percibir y comprender las emociones ajenas, incluso cuando no son compartidas, es así que, es importante no obstaculizarse en nuestras propias emociones durante la interacción social. También el escuchar y observar es fundamental porque se requiere de nuestras actitudes mentales, como hablar, anticipar y elaborar respuestas para generar una buena conciencia social.

Gestión de las relaciones: se trata de construir vínculos con los demás, estas relaciones necesitan de esfuerzo y atención. Dependiendo de cómo se comprenda las

diferentes opiniones existen factores que dificultan el desarrollo debido al estrés, frustración, ansiedad o evasión de sentimientos.

Ámbito académico

El ámbito académico es un espacio fundamental en el desarrollo del conocimiento y la formación de personas mediante la enseñanza y la investigación, siendo las instituciones educativas, como universidades y centros de educación superior, su principal escenario. En este espacio se promueve el intercambio de conocimientos, la formación de individuos y la generación de nuevas ideas.

Según Maravall (2004), en su obra "La universidad en la sociedad del conocimiento", el ámbito académico es un espacio donde convergen profesores, estudiantes, investigadores y expertos en diversas disciplinas. También, es un entorno dinámico que fomenta la interacción y el diálogo, proporcionando el intercambio de ideas y la construcción de conocimiento colectivo.

Una de las características esenciales del ámbito académico es la transmisión de conocimientos y la formación de individuos. Por ende, las instituciones educativas brindan programas y cursos que permiten adquirir habilidades y competencias en distintas áreas del saber. Además, ofrecen un entorno propicio para el desarrollo intelectual a través del análisis crítico y de la reflexión.

Por lo tanto, en las universidades y centros de educación superior se genera conocimientos mediante la investigación y estudios científicos, lo cual contribuye al avance de la sociedad.

El ámbito académico destaca la formación de individuos preparados para afrontar los desafíos de la sociedad, mediante herramientas y habilidades que permitan a los estudiantes adquirir conocimientos nuevos.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1 Técnicas e instrumentos

Técnica

La aplicación de una técnica adecuada garantiza resultados confiables, los cuales ayudan a entender la realidad validando los hallazgos y adaptándose a la naturaleza del estudio.

En este caso se utilizó:

“El sondeo o encuesta es un método científico de recolección de datos de carácter cuantitativo que permite recopilar información sobre opiniones, creencias y/o actitudes de los sujetos estudiados e indagar acerca de temas múltiples, tales como pautas de conducta o consumo, prejuicios sociales, trayectorias académicas, laborales, sociales, entre otros aspectos” (Marradi *et al.*, 2010, como se citó en Blanco, 2011, p.71), la cual fue dirigida a estudiantes de Comunicación, Trabajo Social y Derecho pertenecientes a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias sociales de la Universidad Técnica de Ambato, debido a que esta técnica ofreció información de manera ordenada y sistemática, aumentando el porcentaje de confiabilidad.

Por otra parte, se empleó la entrevista que “es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante” (Ñaupas, H., *et al.*, 2014, p. 218).

Por consiguiente, se aplicó la entrevista semiestructurada “Es la que basándose en una guía no es tan formal y rígida porque permite que el entrevistador pueda introducir algunas preguntas para esclarecer vacíos en la información; esto quiere decir que no todas las preguntas están predeterminadas” (Hernández Sampieri *et al.*, 2010, como se citó en Ñaupas, H., *et al.*, 2014, p. 219), la cual estuvo dirigida a docentes que impartan clases en las carreras ya mencionadas.

2.2 Instrumento

Guía de encuesta

Guía de entrevista más libre

2.3 Materiales

El trabajo investigativo para su ejecución usó los siguiente:

- Computadora
- Impresora
- Materiales de oficina
- Dispositivos audiovisuales
- Humanos

2.4 Métodos y enfoque:

Con el fin de comprender el cambio del comportamiento en las sociedades se llevó una investigación con enfoque cuantitativo y cualitativo para determinar como influye la inteligencia emocional y diagnosticar la situación de la comunicación emocional en los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Se aplicó la investigación cualitativa porque fue importante para conocer el contexto y la profundidad de los temas. En este sentido el enfoque proporcionó información detallada en relación a la comunicación emocional e inteligencia emocional, a través de la versión de los docentes. Por lo tanto, Hernández Sampieri *et al.*, (2014), define que:

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe,

analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales.
(p. 8)

Según la perspectiva del autor se trata de identificar a través de la investigación señales que proporcionen información sobre el comportamiento humano para entender el impacto de las emociones ya que estas son parte fundamental para la creación de relaciones estables y sanas.

Además, se comprendió los motivos y creencias que los individuos poseen, asimismo, entendió la subjetividad de la información proporciona para tener resultados confiables.

Por otro lado, el aporte de la investigación cuantitativa permitió una medición objetiva de la problemática, donde fue necesario cuantificar datos específicos en relación a la comunicación emocional e inteligencia emocional en ámbito académico. Este enfoque “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri *et al.*, 2014, p.44), al aplicar garantizó hallazgos confiables que permitieron interpretar la realidad de forma imparcial, donde el análisis favoreció a la comprensión de la problemática, es decir, permitió establecer información valiosa que comprobó la base teórica y los objetivos de la investigación.

El comprender la importancia de cada enfoque facilitó la indagación, para ello se diferenció en:

Tabla N° 1 Investigación Cuantitativa y Cualitativa

DIFERENCIA ENTRE ENFOQUES		
Características	Cuantitativa	Cualitativa
Objetivo	Investigar fenómenos con el fin de explicar y probar la hipótesis del proyecto.	Indagar fenómenos para la comprensión e interpretación de la reconstrucción de los hechos.
Esquema	Rígido, formulado según la necesidad de la investigación.	Flexible, explora y describe la realidad la hipótesis surge en el proceso.

Método	Observación, medición, muestreo, experimentación y prueba de hipótesis.	Observación, participante, entrevista no estructurada, interpretación.
Validez	Experimentación	Práctica social
Ventaja	Solo existe una verdad determinada con datos estadísticos. La objetividad hace que el investigador no distorsione la información, proporcionando lo que en verdad es.	La verdad se fundamenta con la apreciación del investigador, es subjetiva de acuerdo a los objetivos que se pretende alcanzar, la participación está influenciada con valores personales.

Nota: El comprender las diferencias permitió abordar de manera adecuada el fenómeno de estudio, elaborada por Lizbeth Paredes (2024), a partir de la Información del libro Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis de Ñaupas, H., et al., (2014).

La combinación de los dos métodos proporcionó datos que facilitaron un análisis profundo del tema. La investigación cualitativa exploró experiencias personales, mientras que la investigación cuantitativa formó datos estadísticos para mediciones objetivas. Ambos enfoques contribuyeron a la comprensión de la comunicación emocional e inteligencia emocional.

Para entender a profundidad los enfoques, se manifestó el criterio de Sautu *et al* (2005), donde detalla el labor de los investigadores de acuerdo a lo cuantitativo y cualitativo:

Para las investigaciones cuantitativas, el investigador (sujeto) debe separarse de su objeto de estudio para poder generar conocimiento objetivo sobre él; hay una realidad de naturaleza objetiva, y los valores del investigador no deben influir en el proceso de conocimiento.[...] Los investigadores cualitativos, en cambio, postulan que la realidad es subjetiva e intersubjetiva, y ellos mismos, en tanto actores sociales intervinientes, contribuyen a producir y reproducir el contexto de interacción que desean investigar. (pp 46-47)

El entender la importancia de lo que debe hacer el investigador en cada enfoque facilitó cumplir con los objetivos planteados, asimismo, ayudó a levantar información que permitió analizar el caso de estudio, tomando en cuenta que el investigador debe adaptarse a los distintos enfoques para abordar la información necesaria.

2.5 Modalidad de investigación

En este contexto la modalidad de investigación fue de campo y para la ejecución se utilizó anotaciones o notas de campo donde se procuró interiorizar la investigación para que el sujeto de estudio sea participante, expresando sus experiencias, emociones, perspectivas y opiniones de manera segura, el estudio admitió una naturalidad realista. Por ello, siguiendo a Hernández Sampieri *et al.*, (2014) explica que:

Es muy necesario llevar registros y elaborar anotaciones durante los eventos o sucesos vinculados con el planteamiento. De no poder hacerlo, la segunda alternativa es efectuarlo lo más pronto posible después de los hechos. Como última opción las anotaciones se producen al terminar cada periodo en el campo (al momento de un receso, una mañana o un día, como máximo). Resulta conveniente que tales registros y notas se guarden o archiven de manera separada por evento, tema o periodo. Así, los registros y notas del evento o periodo 1 se archivarán de manera independiente de los registros y notas del evento o periodo 2, y así sucesivamente. Son como páginas separadas que se refieren a los diferentes sucesos (por ejemplo, por día: lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo). De cada hecho o periodo se anotan la fecha y hora correspondientes. Esto se hace sin importar el medio de registro (laptop, tableta, teléfono celular o móvil, grabadora de voz o video, papel y lápiz). Resulta muy conveniente grabar audio o video, así como tomar fotografías, elaborar mapas y diagramas sobre el contexto o ambiente (y en ocasiones sus “movimientos” y los de los participantes observados). (p. 370)

En concordancia con el escritor el reunir información es parte central de la investigación por ello se tomó en cuenta cada anotación para obtener datos que permitan una indagación confiable y que el resultado sea viable. Pues al comprender la realidad de cada persona se puede entender el contexto o ambiente en el cual se desarrollan sus pensamiento y acciones. Por ello, es importante crear notas en secuencia de cada hecho a fin de expresar lo profundo del tema para contemplar la influencia de la comunicación e inteligencia emocional en el ámbito académico.

Por consiguiente, el trabajo empleó sustentabilidad en bases teóricas que permitieron la comprensión y conocimiento de los antecedentes de tema, en este sentido, también, se utilizó la modalidad bibliográfica, con libros e investigaciones que fortalecieron la apertura en un ambiente apropiado.

De esta manera la modalidad “se trata de un trabajo previo para conocer las fuentes de la identidad cultural y la historia de las problemáticas” (Bautista, 2011, p.84), es decir,

se refiere a profundizar en estudios anteriores que sean de ayuda para la exposición del tema, por consiguiente, se abordó la importancia de la comunicación e inteligencia emocional en la construcción de relaciones.

2.6 Diseño de la investigación

Con el fin de comprender la estructura del instrumento de medición, las preguntas para el análisis cuantitativo dirigido a los estudiantes se determinaron por la siguiente tabla:

Tabla N° 2 Diseño de la investigación

N°	Pregunta	Abordaje
1	Marcar rango de edad	Relacionado con el ciclo del desarrollo humano, ya que las habilidades de la comunicación emocional e inteligencia emocional puede variar a lo largo del tiempo.
2	¿Cuál es tu sexo?	Conexo a las diferentes percepciones de las emociones para adaptar estrategias de acuerdo a las preferencias y estilos tanto de hombres como de mujeres.
3	¿A qué carrera perteneces?	Afin de comprender los distintos enfoques pedagógicos que poseen los participantes para implementar programas de desarrollo emocional más efectivos.
4	¿Qué nivel de la carrera estás cursando?	Vinculado a cómo los estudiantes adquieren distintas habilidades en el progreso la carrera.
5	¿Posees algún tipo de discapacidad?	Percibir las dificultades tanto físicas como cognitivas que pueden afectar la comunicación emocional y la inteligencia emocional en universitarios con discapacidad.
6	¿Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer tus ideas?	Fundamental para entender el lenguaje no verbal que integran los individuos en las diferentes relaciones sociales.
7	¿Evitas levantar la voz, manteniendo un tono constante y respetuoso en una conversación?	Proporciona información sobre el manejo de emociones ante cualquier situación, relacionado al impacto del lenguaje paraverbal en una conversación.
8	¿Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte?	Relevante a lenguaje no verbal donde el autoconocimiento emocional permite

		intuir si la persona es consciente de cómo transmite el mensaje.
9	¿Las emociones (positivas o negativas) afectan tu rendimiento académico?	Para reconocer cómo los estudiantes reflejan su nivel de conciencia emocional en el entorno académico. Esto consiente promover el bienestar emocional y el éxito estudiantil.
10	¿Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje, para generar una comunicación efectiva?	Comprender la importancia de las emociones para mostrar la influencia de la comunicación emocional e inteligencia emocional.
11	¿Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes en determinado momento?	Constituye la inteligencia intrapersonal, con el fin de reconocer emociones propias y la capacidad de transmitirla hacia relaciones más saludables.
12	¿Cuáles de las siguientes frases usas para no tomar en cuenta tus emociones?	Obtener información sobre cómo gestionan sus expresiones mediante el lenguaje verbal.
13	¿Tienes miedo a la crítica de los demás?	Conocer cómo el miedo afecta la comunicación interpersonal.
14	¿Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones interpersonales?	Explorar la importancia de la empatía con el fin de comprender los diversos entornos.
15	¿Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo y tus sentimientos para entender tus propios pensamientos?	Se dirige a la capacidad que una persona tiene para reconocer sus propias emociones, esto ayuda a la comprensión de la inteligencia emocional aplicada.
16	¿Comprendes los sentimientos ajenos y tomas una actitud empática con la otra persona?	Obtener información en cómo gestionan sus habilidades cuando se encuentran en una interacción.
17	¿Tienes la capacidad de resolver problemas respetando emociones propias y ajenas?	Abordar directamente con la capacidad de utilizar la inteligencia emocional frente a la toma de decisiones cuando la persona se encuentre en algún problema.
18	¿Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita el desempeño académico?	Permite comprender la situación emocional del estudiante y como esta interfiere en su vida académica.
19	¿Con qué frecuencia consideras que el tener una buena comunicación emocional permite crear vínculos a largo plazo?	Explora la percepción que las personas tienen sobre el vínculo entre la comunicación emocional y la construcción de relaciones a largo plazo.
20	¿Tienes la capacidad de terminar una relación cuando esta no te contribuye a tu desarrollo personal y profesional?	Relacionado a la inteligencia emocional, para entender cómo el individuo toma decisiones informadas y saludables. Si los resultados son significativos se puede implicar estrategias para el desarrollo personal y profesional.

21	¿Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo de tus proyectos, tu decisión es?	Indaga cómo las personas enfrentan y superan los obstáculos, concerniente al uso de la inteligencia emocional.
22	¿Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional?	Conexión con la inteligencia emocional debido a la percepción de cada estudiante en su entorno académico.
23	¿Cuáles de las siguientes habilidades deberían fortalecer en los centros educativos?	Para entender la demanda académica y la salud emocional, ya que al interesarse por las habilidades permite conocer que le falta al centro educativo.
24	¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, para entender la importancia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ámbito académico?	Proporciona información sobre que necesitan los estudiantes, beneficiando al entorno académico.

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

En cuanto al análisis cualitativo, las preguntas para la entrevista semiestructurada dirigida a docentes se realizaron por la tabla que está a continuación.

Tabla N° 3 Preguntas para la entrevista

N°	Pregunta	Abordaje
1	¿A qué carrera pertenece?	Con el fin de conocer cómo es la intervención de la comunicación emocional e inteligencia emocional en cada carrera, así comprender la pedagogía implementada.
2	¿Indiqué su edad?	Está relacionado con las diferencias generacionales, la edad puede influir en cómo el docente percibe la parte humana del estudiante, ya que adquieren más experiencia.
3	¿Cuál es su sexo?	Para incluir tanto hombres como mujeres, así comprender las distintas experiencias y argumentos.
4	¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?	Relacionado al desarrollo profesional, y a la evolución en el entorno educativo, para saber cómo maneja las situaciones emocionales en clase.
5	¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?	Identificar estrategias que subjetivamente los docentes creen adecuadas para mejorar el proceso de aprendizaje.
6	¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?	Se busca comprender la conexión entre la competencia laboral y la capacidad de reconocer sus emociones para gestionarlas mediante la inteligencia emocional.

7	¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?	Proporciona información para conocer la pedagogía y la implementación de estrategias que fomenten la inteligencia emocional en el desarrollo de las habilidades emocionales de los universitarios.
8	¿De qué manera intervine usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?	Para entender el abordaje de la clase la cual tenga la capacidad de contribuir a la solución de conflictos y desafíos interpersonales.
9	¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?	Permite examinar cómo los docentes integran conscientemente la comunicación emocional e inteligencia emocional en su proceso de enseñanza. Esto brinda información significativa para reflexionar sobre los aspectos emocionales y profesionales del docente.
10	¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?	Facilita explorar cómo los educadores gestionan sus propias emociones mientras dan clase. Esto pregunta es importante para crear un ambiente sano, tanto para el profesor y los estudiantes.
11	¿La carga académica afecta el bienestar emocional?	Intuir como el docente actúa frente a la salud emocional de los estudiantes, ya que esta interrogante proporciona estrategias que podrían usar los docentes para intervenir y apoyar en cuestión a tener un equilibrio académico y emocional.
12	¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte emocional de estudiantes y docentes?	Conocer percepciones y recomendaciones de los docentes, así gestionar estrategias de acuerdo a las necesidades que respondan el bienestar emocional de la comunicada universitaria.

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

2.7 Recopilación de datos

La recopilación de datos es distinta para cada enfoque ya que enfatiza los tiempos y necesidades del investigador, junto al espacio y técnica.

La diferencia entre los dos enfoques reside en el grado de estructuración de los procedimientos. En el caso cuantitativo, el diseño de la investigación se construye antes de empezar a recopilar datos, y está estructurado y cerrado. En cambio, en la investigación cualitativa, el diseño no tiene estructura fija, es abierto, de modo que permita captar lo imprevisto, y puede cambiar el curso del proceso. (Corbetta, 2007, p.47)

Cada enfoque favoreció la investigación ya que se obtuvo flexibilidad y rigidez, donde la investigación cualitativa permitió profundizar con los individuos, pues no tiene estructura, facilitando al investigador con información imprevista que puede modificar la línea investigativa. En cuanto a la cuantitativa, al ser un diseño de investigación estructurado añadió características específicas para la medición.

Ambos enfoques generaron información que permitió comprender la complejidad del estudio, por ello, cada una aporta un enfoque, es decir, el deductivo (investigación cuantitativa parte de una base teórica y formula un diseño estructural para probar, medir y dar validez a la problemática), e inductivo (investigación cualitativa donde los datos generados en el campo permiten una guía para el desarrollo de la investigación). Esto benefició la exploración de los temas, siendo ambas complementarias, ya que, generaron comprensión y rigurosidad para evaluar los objetivos de la investigación.

2.8 Recursos

Población y muestra

Para comprender la influencia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ámbito académico, se utilizó como población a los estudiantes de las carreras de Derecho, Comunicación, y Trabajo Social pertenecientes a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales con un universo de 997 inscritos legalmente en la institución, en donde se trabajó con una muestra de 278, teniendo en cuenta un 50% de heterogeneidad, margen de error 5 %, y un nivel de confianza del 95%, datos que complementaron la problemática a estudiar. Tomados de Netquest calculadora estadística.

En relación a los docentes, se entrevistó de forma aleatoria a 2 profesionales de cada carrera, donde se obtuvo equidad y sugerencias de las tres carreras.

Recursos institucionales

En cuanto a los recursos institucionales se recurrió a la Universidad Técnica de Ambato, de la misma manera al conocimiento de docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

Recursos económicos

Tabla N° 4 Recursos económicos que aplicó la investigación

TIPO	CATEGORÍA	RECURSO	MONTO
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipos (laptop, grabadora digital) Vehículo (traslado)	\$200.00
Recursos necesarios	Gastos en trabajo Materiales	en Fotocopias	\$250.00

Nota: La parte económica fue importante para cumplir con las necesidades del proyecto, tomada de El portal de la tesis de la Universidad de Colima respecto a al presupuesto en un proyecto de investigación modificado por Lizbeth Paredes (2024).

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis e interpretación de resultados

Análisis de la encuesta

Aplicada a los estudiantes de las carreras Comunicación, Derecho y Trabajo Social pertenecientes a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato. Se consiguió 297 participantes lo cual contribuyó al nivel de confianza.

Pregunta N° 1. ¿Marcar rango de edad?

Tabla N° 5 Marcar rango de edad

Rango	Frecuencia	Porcentaje
17 a 20	168	56,60%
21 a 24	110	37%
25 o más	19	6,40%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 1. Marcar rango de edad



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

La encuesta muestra los porcentajes de acuerdo al rango de edad el 56,60% pertenece a las edades comprendidas de 17 a 20, el 37% de 21 a 24 y con el 6,40% de 25 o más años.

Interpretación

Se determina que la mayoría son jóvenes percibidos de 17 a 20 años se encuentran abiertos a cambios, dando profundidad a la investigación debido a que ellos

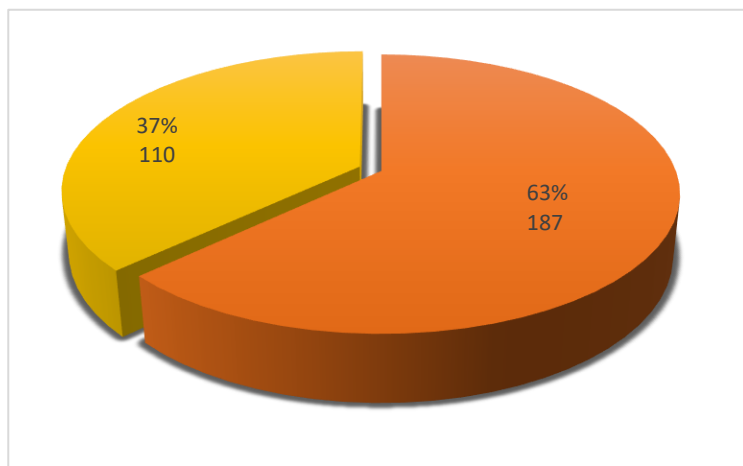
proporcionan innovación y creatividad. Del mismo modo, se visualiza alto porcentaje en el rango de 21 a 24, edad en la que se muestra el avance en los estudios de tercer nivel, de 25 o más años se deduce una participación baja.

Pregunta N° 2. ¿Cuál es tu sexo?

Tabla N° 6 *Cuál es tu sexo*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	187	63%
Hombre	110	37%
TOTAL	297	100%

Gráfico N° 2 *Cuál es tu sexo*



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los datos muestran que el 63% corresponde a hombres con 187 personas, y el 37% restante determina a mujeres con 110 personas.

Interpretación

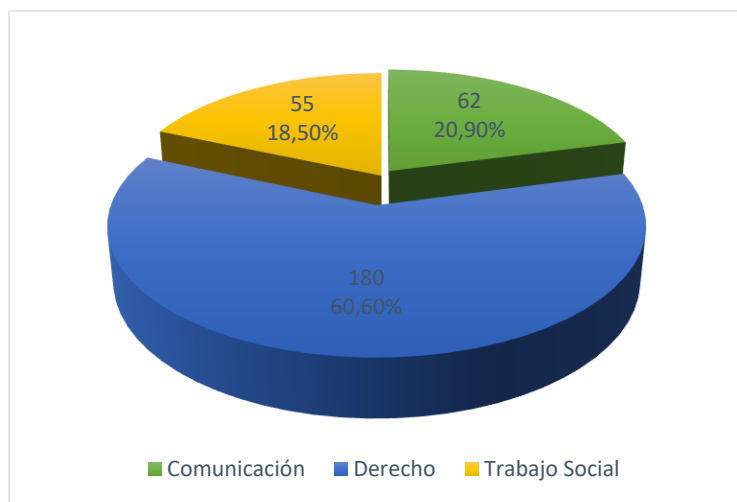
La población expone que los hombres predominan con 26 % ante las mujeres, dato no mayoritario, por lo cual garantiza una muestra representativa de la población general.

Pregunta N° 3. ¿A qué carrera perteneces?

Tabla N° 7 A qué carrera perteneces

Carrera	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	62	20,90%
Derecho	180	60,60%
Trabajo Social	55	18,50%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 3 A qué carrera perteneces



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

La Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales cuenta con tres carreras, donde la población investigada es de 297 personas, que se distribuye en Derecho con una representación alta del 60,6%, seguida de Comunicación con el 20,9%, y Trabajo Social con el 18,5%.

Interpretación

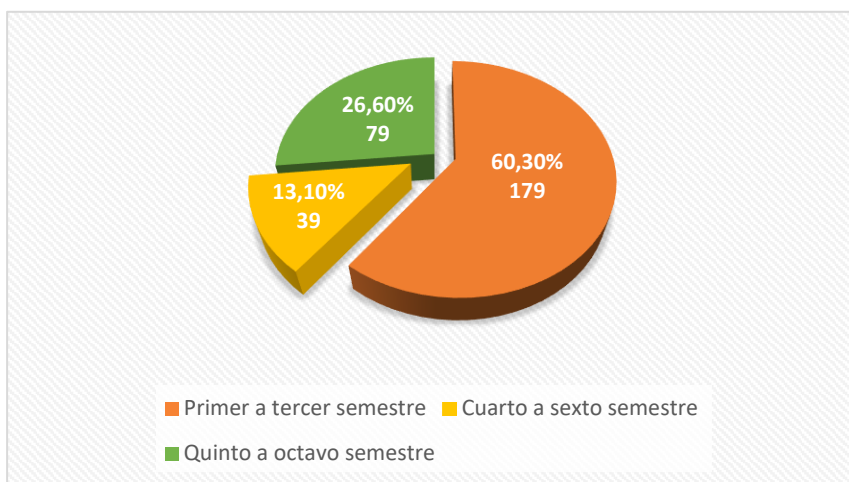
La muestra manifiesta que los estudiantes de Derecho facilitaron la viabilidad de la indagación, debido a que su representatividad es alta, esto se da porque mostraron más interés al momento de recopilar información, además, se tuvo mayor apertura en estos cursos. Las carreras de Comunicación y Trabajo Social tienen poca interacción.

Pregunta N° 4. ¿Qué nivel de carrera estás cursando?

Tabla N° 8 *Qué nivel de carrera estás cursando*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Primer a tercer semestre	179	60,30%
Cuarto a sexto semestre	39	13,10%
Quinto a octavo semestre	79	26,60%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 4 *Qué nivel de carrera estás cursando*



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los datos muestran que 179 encuestados se encuentran de primer a tercer semestre equivalente al 60,3%, mientras que 79 encuestados de quinto al octavo semestre con 26,6%, y 39 encuestados de cuarto a sexto semestre el 13,1%.

Interpretación

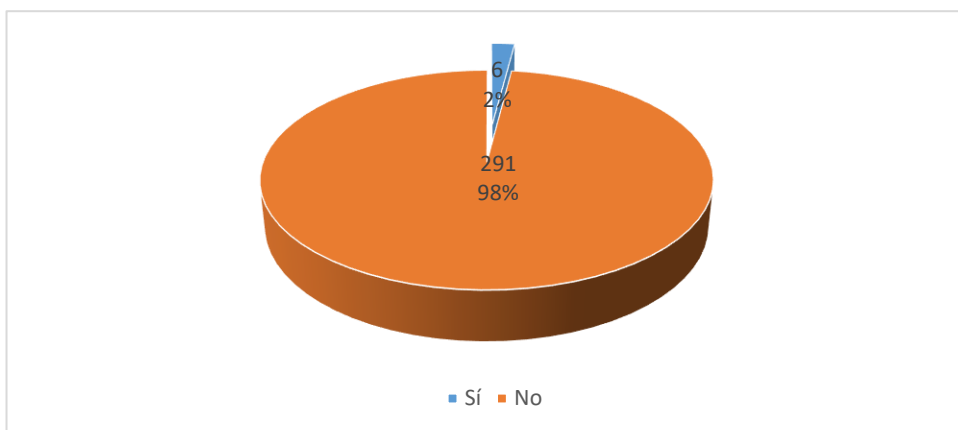
Los estudiantes que se encontraron dispuestos a colaborar se localizan de primer a tercer semestre, etapa inicial para el desarrollo académico.

Pregunta N° 5. ¿Posees algún tipo de discapacidad?

Tabla N° 9 Posees algún tipo de discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	2%
No	291	98%
TOTAL	297	100%

Gráfico N° 5 Posees algún tipo de discapacidad



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los 291 estudiantes se dirigen al No con 98%, y 6 estudiantes van por el Sí con 2%.

Interpretación

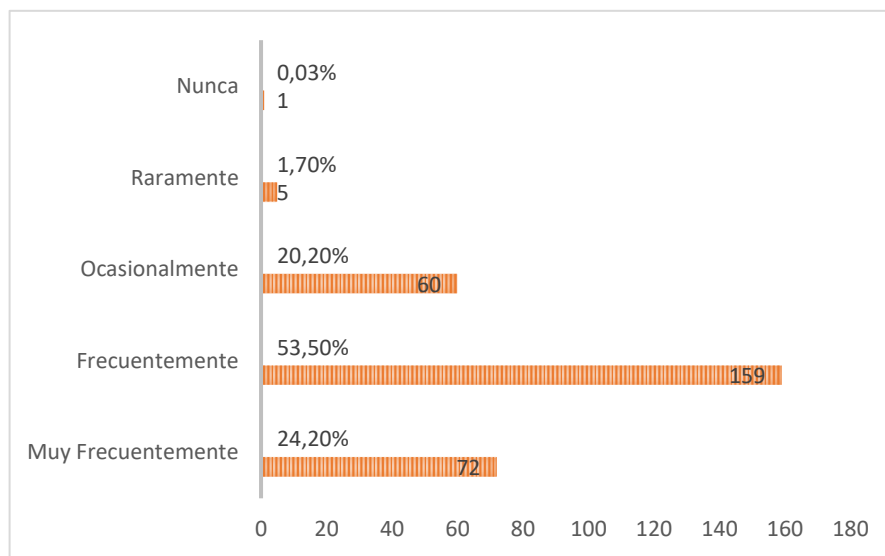
La mayoría de las personas encuestadas no cuentan con discapacidades ya que su respuesta se enmarca en el "No", sin embargo, hay participación del 2% de personas con discapacidad a pesar de ser un dato bajo, se visualiza que existe diversidad e igualdad de oportunidades.

Pregunta N° 6. ¿Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer tus ideas?

Tabla N° 10 Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer tus ideas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Frecuentemente	72	24,20%
Frecuentemente	159	53,50%
Ocasionalmente	60	20,20%
Raramente	5	1,70%
Nunca	1	0,03%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 6 Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer tus ideas



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Entre los encuestados, el 53,50 % alega a Frecuentemente con 159 personas, el 24,20% a Muy Frecuentemente con 72 personas, el 20,20% a ocasionalmente con 60 personas, 1,70% a Raramente con 5 personas, y el 0,03% a nunca.

Interpretación

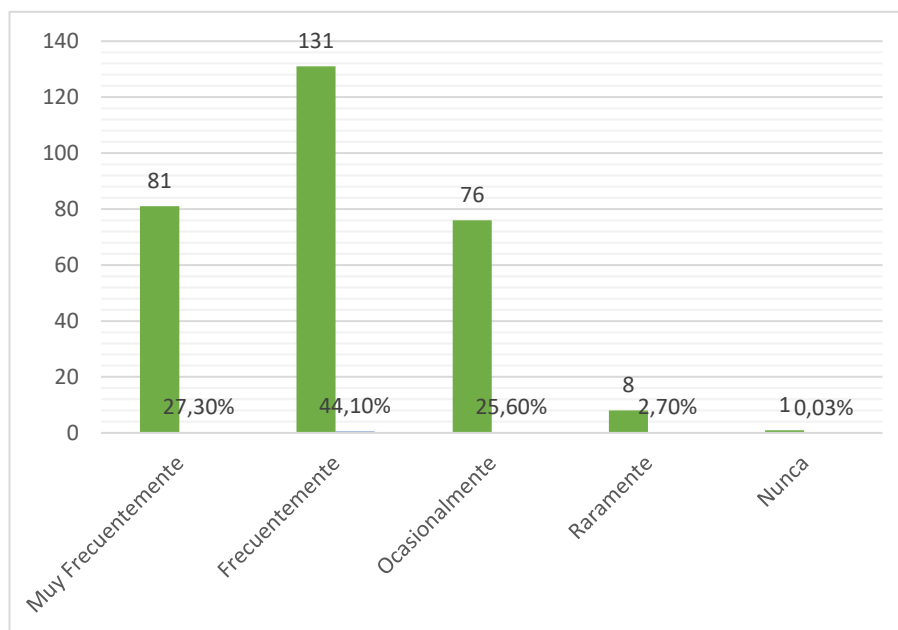
Los estudiantes en general tienen predisposición para escuchar atentamente a los demás antes de exponer sus ideas, ya que el 77,5% informa que los hace “Frecuentemente” o “Muy Frecuentemente”. Sin embargo, es importante prestar atención a quienes reportan hacerlo “ocasionalmente”, “raramente” o “nunca”, porque brinda información sobre los el comportamiento para la comunicación entre las personas.

Pregunta N° 7. ¿Evitas levantar la voz, manteniendo un tono constante y respetuoso en una conversación?

Tabla N° 11 Evitas levantar la voz, con tono constante y respetuoso

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Frecuentemente	81	27,30%
Frecuentemente	131	44,10%
Ocasionalmente	76	25,60%
Raramente	8	2,70%
Nunca	1	0,03%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 7 Evitas levantar la voz, con tono constante y respetuoso



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

En los datos investigados, 81 personas manifiestan a “Muy frecuentemente” lo cual equivale al 27,30%; 131 personas responden a “Frecuentemente” representando el 44,10%; 76 personas comentan a “Ocasionalmente” correspondiente al 25,60%; 8 personas responden a “Raramente” perteneciente al 2,70%, y con 0,03% en “Nunca” responde 1 persona.

Interpretación

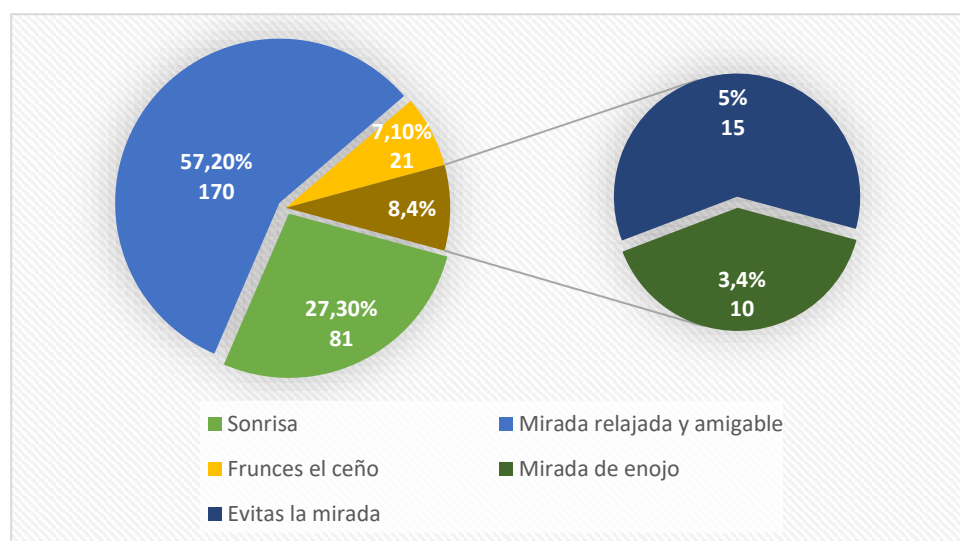
La mayoría de la muestra manifiesta que evita levantar la voz, manteniendo un tono constante y respetuoso en una conversación, ya sea “Muy frecuentemente” o “Frecuentemente”. Existe una minoría que informa hacerlo “Ocasionalmente”, y “Raramente”, segmento de interés para comprender el manejo de emociones.

Pregunta N°8. ¿Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte?

Tabla N° 12 *Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte*

Expresiones	Frecuencia	Porcentaje
Sonrisa	81	27,30%
Mirada relajada y amigable	170	57,20%
Frunces el ceño	21	7,10%
Mirada de enojo	10	3,40%
Evitas la mirada	15	5,00%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 8 *Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte*



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De los encuestados, el 27,30% responden a la opción “Sonrisa” representada por 81 personas; el 57,20% responden a la opción “Mirada relajada y amigable” representada por 170 personas; 7,10% responden a la opción “Frunces el ceño” representada por 21 personas; el 3,40% responden a la opción “Mirada de enojo” representada por 10 personas; y el 5% responden a la opción “Evitas la mirada” representada por 15 personas.

Interpretación

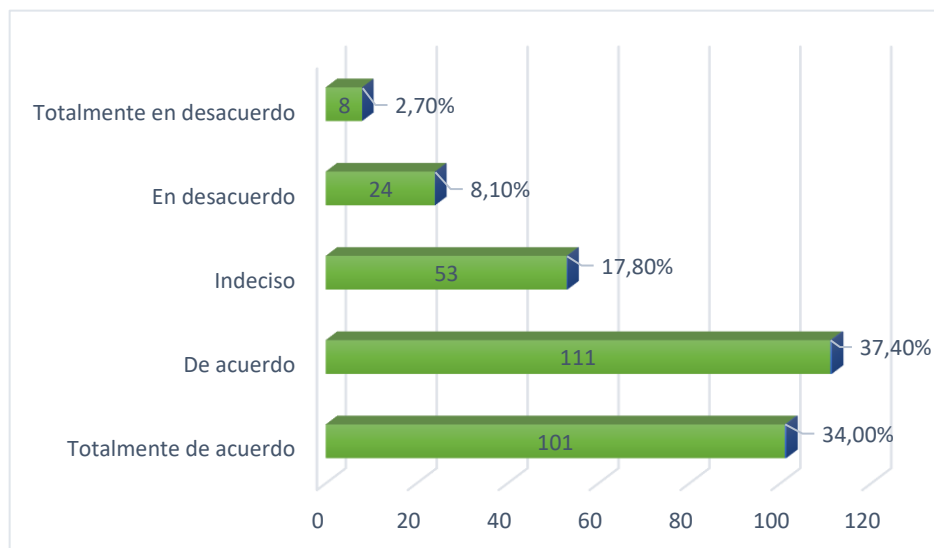
La mayoría de los estudiantes afirman que sus expresiones faciales al momento de comunicarse son positivas, como sonrisas, miradas relajadas y amigables. Sin embargo, se mencionan porcentajes altos en expresiones neutras o incluso negativas, por ejemplo, el fundir el ceño. Esta diversidad identifica las variaciones al momento de relacionarse.

Pregunta N° 9. ¿Las emociones (positivas o negativas) afectan tu rendimiento académico?

Tabla N° 13 Las emociones afectan tu rendimiento académico

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	101	34,00%
De acuerdo	111	37,40%
Indeciso	53	17,80%
En desacuerdo	24	8,10%
Totalmente en desacuerdo	8	2,70%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 9 Las emociones afectan tu rendimiento académico



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De los estudiantes participantes, el 34,00% seleccionan la respuesta “Totalmente de acuerdo” lo que refleja a 101 personas, el 37,40% seleccionan la respuesta “De acuerdo” lo que refleja a 111 personas, 17,80% seleccionan la respuesta “Indeciso” lo

que refleja a 53 personas, 31 8,10% selecciona la respuesta “En desacuerdo” lo que refleja a 24 personas, y el 2,70% selecciona la respuesta “Totalmente en desacuerdo” lo que refleja a 8 personas.

Interpretación

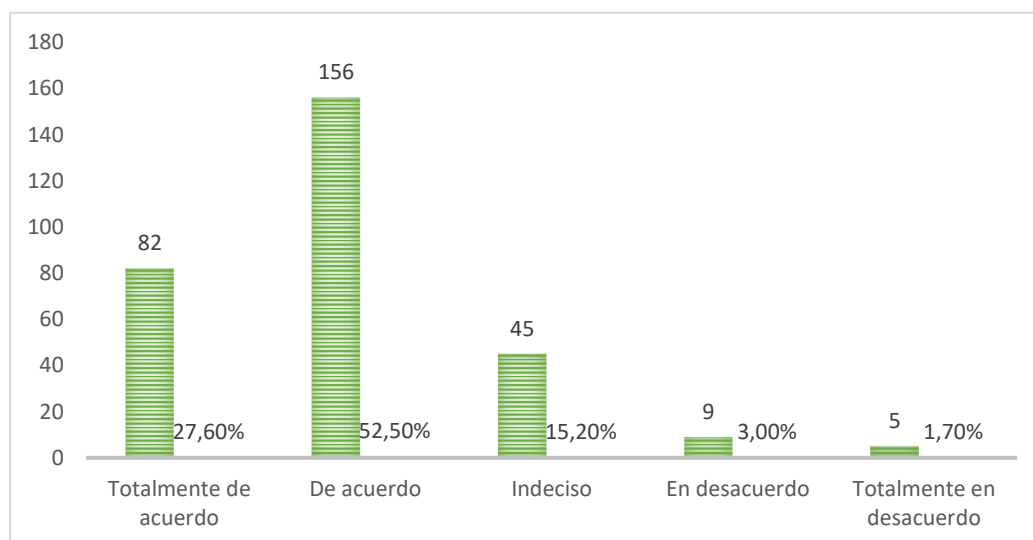
Los estudiantes reconocen con porcentajes altos que la influencia de las emociones negativas o positivas afecta en el rendimiento académico. No obstante, existe una minoría que se encuentra indeciso, por ello es importante comprender las emociones durante el proceso de aprendizaje.

Pregunta N° 10. ¿Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje, para generar una comunicación efectiva?

Tabla N° 14 Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	82	27,60%
De acuerdo	156	52,50%
Indeciso	45	15,20%
En desacuerdo	9	3,00%
Totalmente en desacuerdo	5	1,70%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 10 Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los datos expresan que el 52,50% prefieren la opción “De acuerdo” vinculándose a 156 jóvenes; el 27,60% prefieren la opción “Totalmente de acuerdo” vinculándose a 82 jóvenes; el 15,20% prefieren la opción “Indeciso” vinculándose a 45 jóvenes; el 3% prefieren la opción “En desacuerdo” vinculándose a 9 jóvenes; y el 1,70% prefieren la opción “Totalmente en desacuerdo” vinculándose a 5 jóvenes.

Interpretación

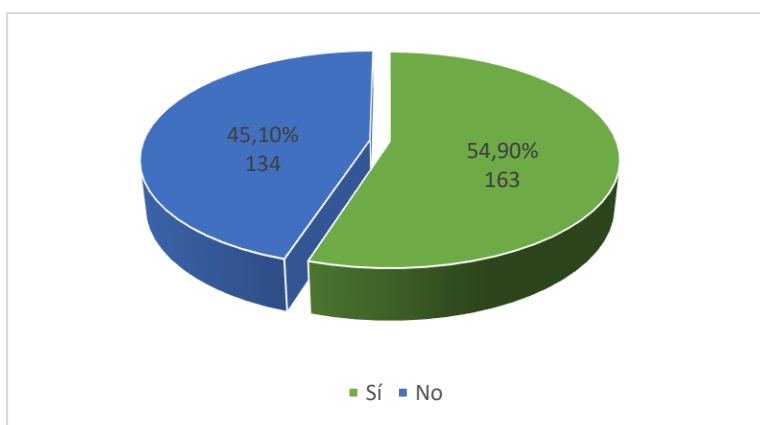
El hallazgo muestra que los encuestados en su mayoría manifiestan que incluyen sus emociones al transmitir un mensaje obteniendo una comunicación efectiva, asimismo, una conexión emocional al relacionar en sociedad. Sin embargo, existe un porcentaje bajo que rechaza la importancia de las emociones al momento de comunicarse.

Pregunta N° 11. ¿Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes en determinado momento?

Tabla N° 15 Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	163	54,90%
No	134	45,10%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 11 Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los alumnos responden al Sí con un 54,90 % perteneciente a 163 personas, mientras que 45,10% al No perteneciente a 134 personas.

Interpretación

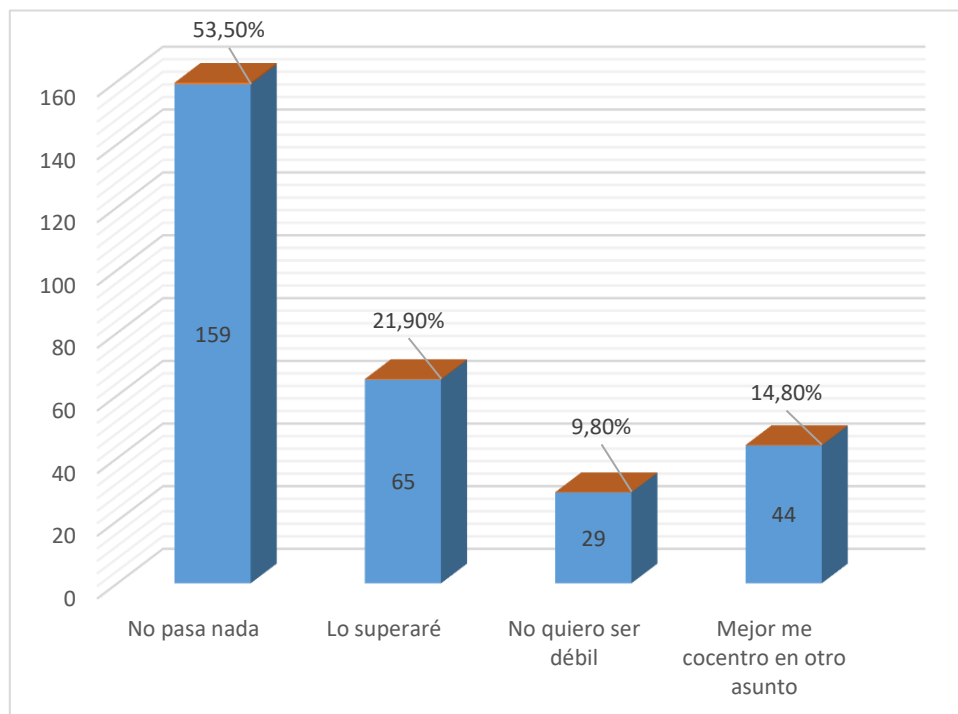
Se reconoce que los alumnos en general tienen seguridad de expresar a los demás como se sienten proporcionando un ambiente positivo junto a una comunicación efectiva. No obstante, existe un grupo significativo que no se siente cómodo y en disposición de compartir sus emociones.

Pregunta N° 12. ¿Cuáles de las siguientes frases usas para no tomar en cuenta tus emociones?

Tabla N° 16 Cuáles de las siguientes frases que usas

Frases	Frecuencia	Porcentaje
No pasa nada	159	53,50%
Lo superaré	65	21,90%
No quiero ser débil	29	9,80%
Mejor me concentró en otro asunto	44	14,80%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 12 Cuáles de las siguientes frases que usas



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los consultados con un 53,50% escogen la alternativa “No pasa nada” representando a 159 alumnos; 21,90% escogen la alternativa “Lo superaré” representando a 65 alumnos; 14,80% escogen la alternativa “Mejor me concentro en otro asunto” representando a 44 alumnos; y el 9,80% escogen la alternativa “No quiero ser débil” representando a 29 alumnos.

Interpretación

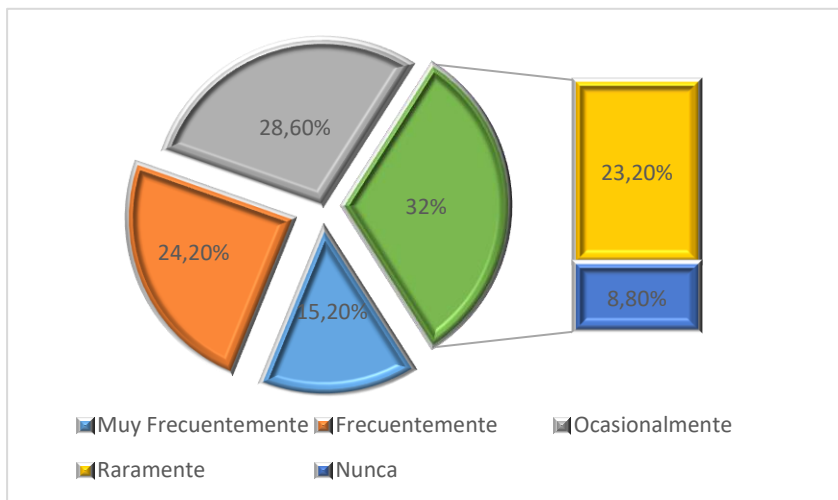
La mayoría de los consultados adopta una actitud sensata al decir “No pasa nada” frente a situaciones desafiantes. Sin embargo, existe diferencias al optar por las opciones “Mejor me concentro en otra cosa” y “No quiero ser débil”, donde muestra a profundidad la dificultad de los estudiantes frente desafíos ya sean personales o académicos.

Pregunta N° 13. ¿Tienes miedo a la crítica de los demás?

Tabla N° 17 Tienes miedo a la crítica de los demás

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Frecuentemente	45	15,20%
Frecuentemente	72	24,20%
Ocasionalmente	85	28,60%
Raramente	69	23,20%
Nunca	26	8,80%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 13 Tienes miedo a la crítica de los demás



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De la población investigada, el 28,60% opta por la respuesta “Ocasionalmente” perteneciente a 85 estudiantes; 24,20% opta por la respuesta “Frecuentemente” perteneciente a 72 estudiantes; 23,20% opta por la respuesta “Raramente” perteneciente a 69 estudiantes; 15,20 % opta por la respuesta “Muy Frecuentemente” perteneciente a 45 estudiantes; y el 8,80% opta por la respuesta “Nunca” perteneciente a 26 estudiantes.

Interpretación

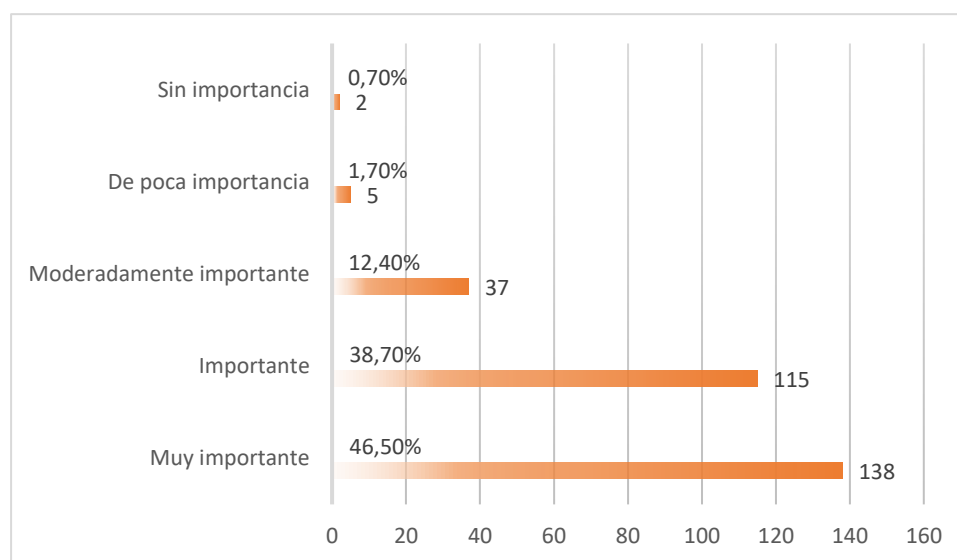
Los estudiantes indican que tienen miedo a la crítica ocasionalmente, lo que significa que en momentos específicos ellos sienten temor a estar identificados de manera diferente por sus ideas. Por el contrario, una minoría expresa que nunca tiene miedo percibiendo su autoconfianza.

Pregunta N° 14. ¿Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones interpersonales?

Tabla N° 18 *Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	138	46,50%
Importante	115	38,70%
Moderadamente importante	37	12,40%
De poca importancia	5	1,70%
Sin importancia	2	0,70%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 14 *Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones*



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De la muestra, el 46,50% prefieren la opción “Muy importante” representando a 138 personas; el 38,70 prefieren la opción “Importante” representando a 115 personas; el 12,40% prefieren la opción “Moderadamente importante” representando a 37; el 1,70% prefieren la opción “De poca importancia” representando a 5 personas; el 0,70% prefieren la opción “Sin importancia” representando a 2 personas.

Interpretación

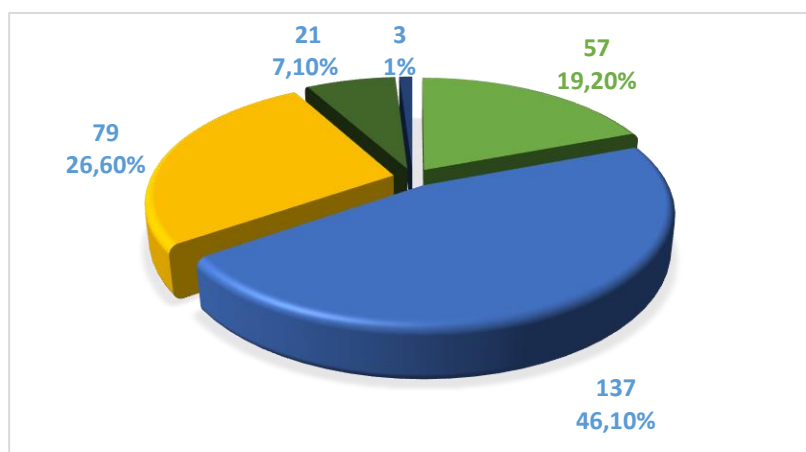
Los participantes valoran la importancia de la empatía en las relaciones sociales, ya que el 97,65% reconoce la relevancia de comprender y conectar la parte emocional con los demás. Aunque existe un porcentaje bajo que no considera significativo.

Pregunta N° 15. ¿Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo y tus sentimientos para entender tus propios pensamientos?

Tabla N° 19 Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy Frecuentemente	57	19,20%
Frecuentemente	137	46,10%
Ocasionalmente	79	26,60%
Raramente	21	7,10%
Nunca	3	1,00%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 15 Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los resultados exponen que el 46,10% eligen la alternativa “Frecuentemente” lo que corresponde a 137 individuos; el 26,60% eligen la alternativa “Ocasionalmente” lo cual representa a 79 individuos; el 19,20% eligen la alternativa “Muy Frecuentemente” lo que corresponde a 57 individuos; el 7,10% eligen la alternativa “Raramente” lo cual corresponde a 21 individuos, y el 1% eligen la alternativa “Nunca” lo cual representa a 3 individuos.

Interpretación

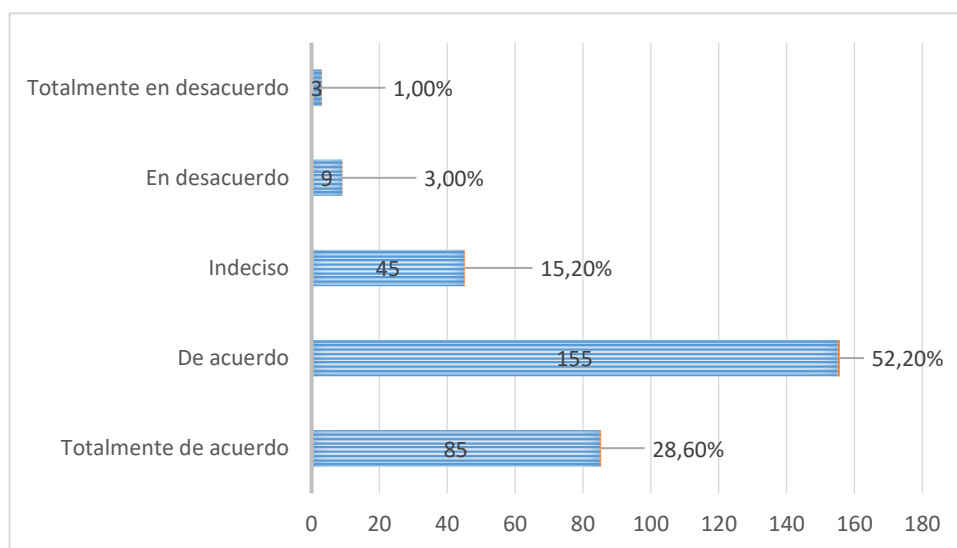
La mayoría de los participantes reconocen su estado de ánimo y sentimientos para comprender sus pensamientos. No obstante, se distingue una variación mínima en la frecuencia con aquellos que raramente o nunca lo hacen. Datos que benefician a la parte emocional dentro de la facultad.

Pregunta N° 16. ¿Comprendes los sentimientos ajenos y tomas una actitud empática con la otra persona?

Tabla N° 20 Comprendes los sentimientos ajenos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	85	28,60%
De acuerdo	155	52,20%
Indeciso	45	15,20%
En desacuerdo	9	3,00%
Totalmente en desacuerdo	3	1,00%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 16 Comprendes los sentimientos ajenos



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De los encuestados se determina que, el 52,20% seleccionó la opción “De acuerdo” representando a 155 personas; el 28,60% seleccionó la opción “Totalmente de acuerdo” representando a 85 personas; el 15,20% seleccionó la opción “Indeciso” representando a 45 personas; el 3% seleccionó la opción “En desacuerdo” representando a 9 personas, y el 1% seleccionó la opción “Totalmente en desacuerdo” representando a 3 personas.

Interpretación

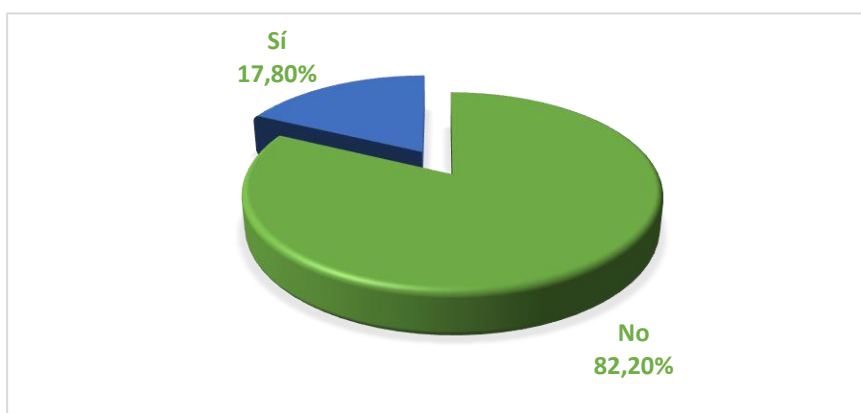
La muestra en su totalidad expone una actitud positiva hacia la comprensión de los sentimientos ajenos y la toma de una actitud empática con otra persona, ya sea manifestándose de acuerdo o totalmente de acuerdo. Por otro lado, existe un porcentaje significativo que se posiciona como indecisos o totalmente en desacuerdo ante esta afirmación.

Pregunta N° 17. ¿Tienes la capacidad de resolver problemas respetando emociones propias y ajenas?

Tabla N° 21 Tienes la capacidad de resolver problemas

	Frecuencia	Porcentaje
No	244	82,20%
Sí	53	17,80%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 17 Tienes la capacidad de resolver problemas



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De los estudiantes consultados, el 82,20% responde a No con 244 personas, por el contrario, el 17,80% responde que Sí con 53 personas.

Interpretación

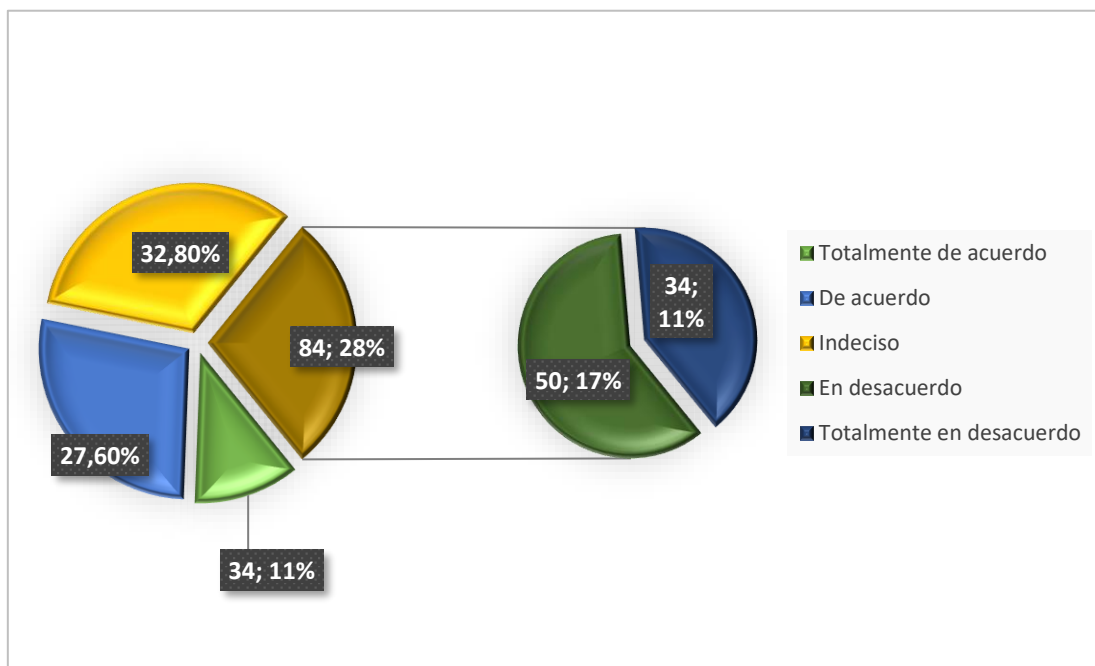
Los universitarios indagados admiten que no tienen la capacidad de resolver problemas respetando las emociones propias y ajenas, por lo cual se debería adquirir más habilidades aparte de la empatía.

Pregunta N° 18. ¿Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita el desempeño académico?

Tabla N° 22 Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	34	11,40%
De acuerdo	82	27,60%
Indeciso	97	32,80%
En desacuerdo	50	16,80%
Totalmente en desacuerdo	34	11,40%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 18 Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De la población investigada, el 32,80% optan por la alternativa “Indeciso” reflejando a 97 personas; 27,60% optan por la alternativa “De acuerdo” reflejando a 82 personas; 16,80 % optan por la alternativa “En desacuerdo” reflejando a 50 personas; el restante se empata con un 11,40% en la opción “Totalmente de acuerdo reflejando a 34 personas, y 11,40% en la alternativa “Totalmente en desacuerdo” reflejando a 34 personas.

Interpretación

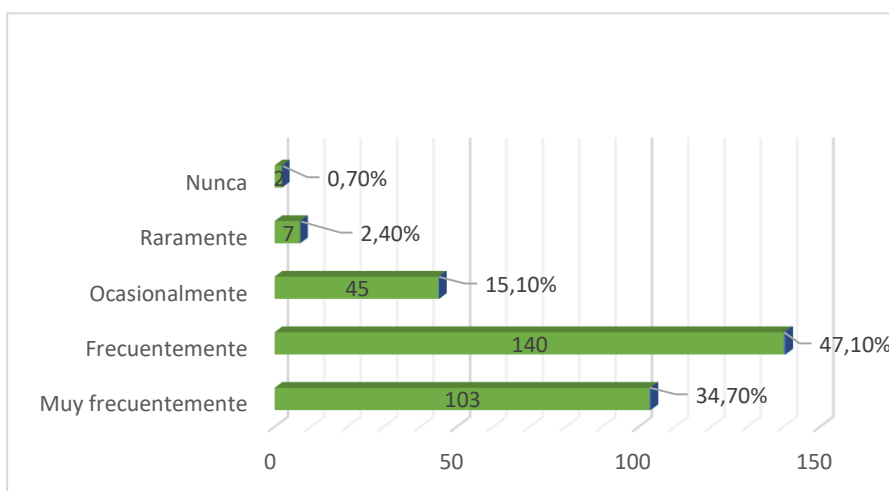
El grupo más grande de la población se encuentra indecisa sobre si tener un vínculo amoroso facilita el desempeño académico, lo cual refleja que existe una percepción errónea sobre el romance y el rendimiento académico. El tener un empate con lados contradictorios genera un impacto negativo en los participantes frente a las relaciones amorosas.

Pregunta N° 19. ¿Con qué frecuencia consideras que el tener una buena comunicación emocional permite crear vínculos a largo plazo?

Tabla N° 23 Con qué frecuencia consideras que el tener una buena comunicación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	103	34,70%
Frecuentemente	140	47,10%
Ocasionalmente	45	15,10%
Raramente	7	2,40%
Nunca	2	0,70%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 19 Con qué frecuencia consideras que el tener una buena comunicación



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Según la encuesta el 34,70% responden con la opción “Muy Frecuentemente” lo que corresponde a 103 estudiantes; el 47,10% responden con la opción “Frecuentemente” lo que corresponde a 140 estudiantes; el 15,10% responden con la opción “Ocasionalmente” lo que corresponde a 45 estudiantes; el 2,40% responden con la opción “Raramente” lo que corresponde a 7 estudiantes, y el 0,70% responden con la opción “Nunca” lo que representa a 2 estudiantes.

Interpretación

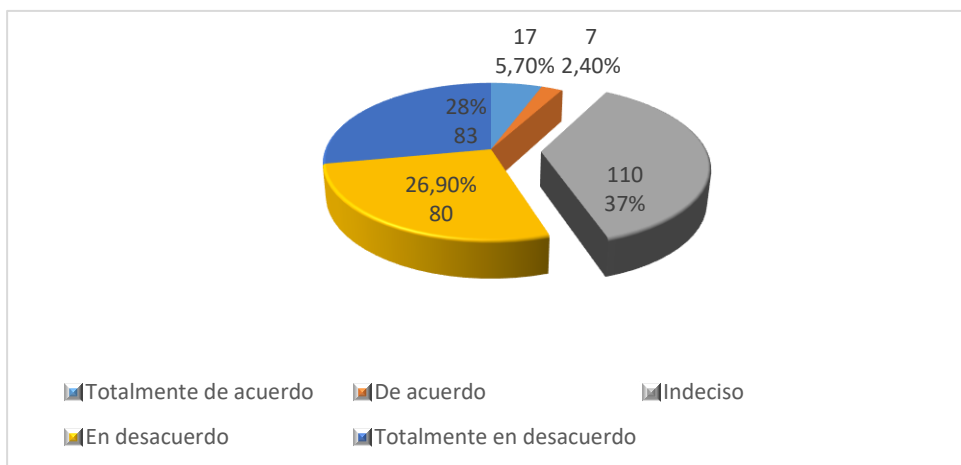
El aplicar una buena comunicación emocional permite generar vínculos a largo plazo, así lo admite la muestra con valores altos al elegir muy frecuentemente o frecuentemente. Sin embargo, existen datos significativos en ocasionalmente, referente a ciertas situaciones que los estudiantes enfrentan.

Pregunta N° 20. ¿Tienes la capacidad de terminar una relación cuando esta no te contribuye a tu desarrollo personal y profesional?

Tabla N° 24 Tienes la capacidad de terminar una relación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	5,70%
De acuerdo	7	2,40%
Indeciso	110	37%
En desacuerdo	80	26,90%
Totalmente en desacuerdo	83	28,00%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 20 Tienes la capacidad de terminar una relación



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

De los interrogados, el 37% selecciona la opción “Indeciso” correspondiente a 110 alumnos; el 28% selecciona la opción “Totalmente en desacuerdo” correspondiente a 83 estudiantes; el 26,90 % selecciona la opción “En desacuerdo” correspondiente a 80 alumnos; el 5,70% selecciona la opción “Totalmente de acuerdo” correspondiente a 17 estudiantes; y el 2,40% selecciona la opción “Desacuerdo” representando a 7 alumnos.

Interpretación

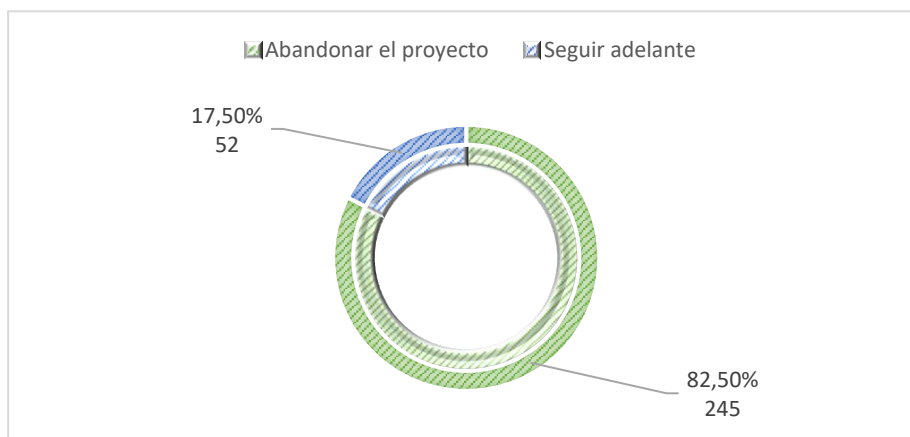
La mayoría de los interrogados se muestran indecisos con referencia a tener la capacidad de terminar una relación cuando esta no le contribuye al desarrollo personal y profesional, lo cual indica ausencia de seguridad y autoconocimiento al momento de manejar estas situaciones, asimismo, el 54,90% se posiciona ente totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, sugiriendo un impacto negativo hacia el bienestar emocional.

Pregunta N° 21. ¿Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo de tus proyectos, tu decisión es?

Tabla N° 25 Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje
Abandonar el proyecto	245	82,50%
Seguir adelante	52	17,50%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 21 Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

En los datos investigados, 245 estudiantes eligieron “Abandonar el proyecto” con el 82,50%; en cambio 52 estudiantes decidieron por “Seguir adelante” con el 17,50%.

Interpretación

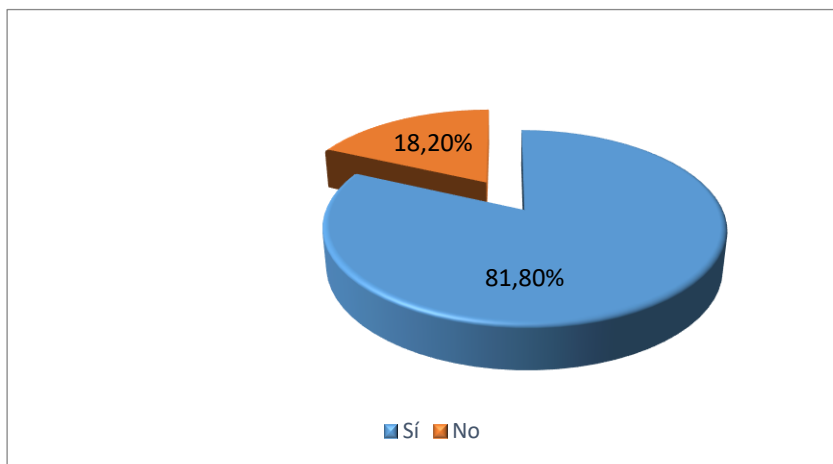
La decisión predominante por parte de los universitarios es abandonar el proyecto, lo que infiere como desinterés y la insatisfacción por seguir adelante, sin embargo, el grupo minoritario que opta por continuar se percibe con una visión positiva.

Pregunta N° 22. ¿Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional?

Tabla N° 26 Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	243	81,80%
No	54	18,20%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 22 Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

Los números detallan que el 81,80% se sitúa en el Sí con 243 estudiantes, en tanto que el 8,20% se sitúa en el No con 54 estudiantes.

Interpretación

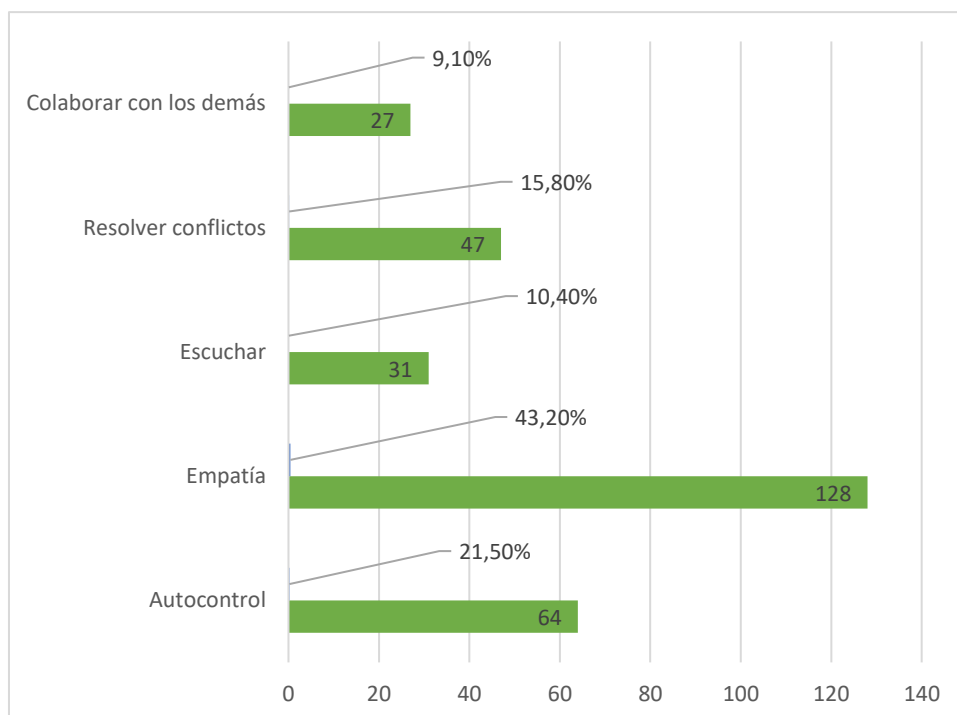
El hallazgo muestra que los estudiantes de tercer nivel tienen dificultad en su rendimiento durante el proceso de aprendizaje debido a la carga académica. Ellos se pueden sentir abrumados con la excesiva cantidad de trabajos junto a las distintas situaciones personales que enfrentan lo que conlleva alto nivel de estrés y ansiedad.

Pregunta N° 23. ¿Cuáles de las siguientes habilidades deberían fortalecer en los centros educativos?

Tabla N° 27 Cuáles de las siguientes habilidades fortalece centros educativos

Habilidades	Frecuencia	Porcentaje
Autocontrol	64	21,50%
Empatía	128	43,20%
Escuchar	31	10,40%
Resolver conflictos	47	15,80%
Colaborar con los demás	27	9,10%
TOTAL	297	100,00%

Gráfico N° 23 Cuáles de las siguientes habilidades fortalece centros educativos



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Análisis

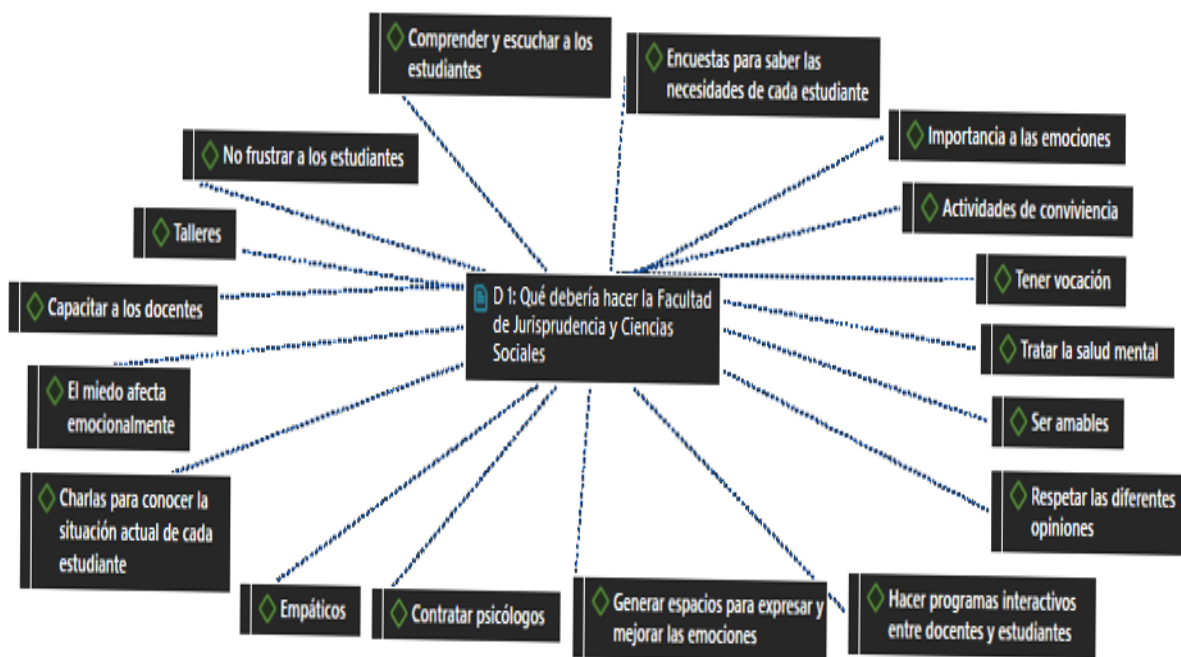
De los investigados, el 43,20% escogen a alternativa “Empatía” lo que representa a 64 personas; el 21,50% escogen a alternativa “Autocontrol” lo que corresponde a 64 personas; el 15,80 % escogen a alternativa “Resolver conflictos” lo que representa a 47 personas; el 10,40% escogen a alternativa “Escuchar” lo que corresponde a 31 personas; y el 9,10% escogen a alternativa “Colaborar con los demás” lo que corresponde 27 personas.

Interpretación

La empatía es una de las habilidades más elegidas por los universitarios debido al porcentaje alto, denotando que la facultad opte por fortalecer y fomentar esta destreza en cada contexto. Asimismo, existe un grupo considerable que votan por el autocontrol que está relacionada con la autorregulación de la parte emocional del humano. El resolver conflictos y escuchar se encuentran en un nivel menor, también el colaborar con los demás es poca elegida, sin embargo, el identificar que hay interés en cada destreza sugiere abordar estos temas y aplicar en la vida universitario y cotidiana.

Pregunta N° 24. ¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, para entender la importancia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ámbito académico?

Figura N° 3 Pregunta 24



Nota: Sugerencias de los encuestados

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Nota: La figura procesada por el ATLAS.ti 23, muestra las ideas de los universitarios medidas por una pregunta abierta.

Análisis

Se obtuvo 297 respuestas las cuales se analizaron en ATLAS.ti 23 aplicación que permite segmentar y mediante el proceso de codificación se obtuvo a las más mencionadas las cuales se reflejan en la figura 26.

Interpretación

Se muestran las opciones con referencia a qué debería hacer la facultad, los estudiantes expresaron la importancia de capacitar a los docentes, asimismo, gestionar talleres, conferencias o charlas donde los estudiantes puedan comprender sus emociones, además, los universitarios resaltan la necesidad de aplicar empatía hacia las distintas opiniones. Por otro lado, expresan que el imponer miedo afecta emocionalmente, pues algunos docentes provocan frustración en ellos ya que no disponen de vocación para ejercer. Se denota el interés por tratar la salud mental optando por la mención de contratar más profesionales en esa área.

Entrevistas semiestructuradas dirigidas a docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, la muestra se tomó de forma aleatoria.

Tabla N° 28 Entrevista al Dr. Mg. Walter Viteri

Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el Ámbito Académico	
Entrevista realizada a Dr. Mg. Walter Francisco Viteri	
Edad: 58	Carrera: Comunicación
Pregunta	Respuesta
¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?	29 años
¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?	Mucho, porque es parte del contenido que tenemos que entregar al estudiante. Hay que saber manejar los problemas emocionales, personalmente manejo el lado emocional con mucha sensatez e inteligencia debido a que es lo principal para desarrollar una buena clase. Crear simpatía e interés entre los estudiantes no aplicando miedo o fuerza directa del maestro al estudiante, sino creando un ambiente de participación e interacción mutua.

¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?	Creo que por la experiencia que hemos adquirido a lo largo de los años uno sabe separar los problemas de índole personal, laboral o familiar. Los humanos enfrentamos inconvenientes que afectan el estado de ánimo, por ello al momento de impartir clases es vital evitar trasladar los problemas al estudiante. El objetivo es brindar un aprendizaje armónico y positivo donde los problemas estén fuera del aula, del mismo modo mantener claro los objetivos de la clase, y dedicarse al 100% al proceso de enseñanza junto a una planificación cuidadosa.
¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?	Las personas comunican sus emociones en distintos tipos de lenguaje. El visualizar y proporcionar empatía con los problemas personales o familiares de los estudiantes, permite respetar y comprender el lado humano ante cualquier formalidad.
¿De qué manera intervine usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?	Respetar la situación de cada uno, en ese sentido ayudar al alumno con algunas facilidades, por ejemplo, permitir cierta flexibilidad en la presentación de trabajos o actividades pendientes en medida a lo que uno percibe de la situación que está enfrentando.
¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?	La aplicación de la comunicación emocional e inteligencia emocional contribuye a la formación integral de los estudiantes, es decir, ir más allá de la adquisición de conocimientos, incluyendo habilidades, el manejo de emociones y del equilibrio emocional. El saber cómo enfrentar determinada circunstancia en la vida profesional. Donde la aplicación se presenta como un eje transversal que está presente en todas las áreas, incorporando en el tratamiento de determinadas temáticas para beneficio del estudiante.
¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?	Trascendental saber manejar el equilibrio emocional y controlar sus emociones. Hay casos donde profesores ingresan a dar su clase en la cual expresan toda su situación personal, problemas y frustraciones, afectando el proceso educativo. Es importante separar asuntos personales y profesionales al momento de impartir la clase, evitando que interfieran con la enseñanza, donde los estudiantes pueden asimilar de manera efectiva y en armonía la información.
¿La carga académica afecta el bienestar emocional?	La carga académica intensa genera un impacto negativo en la vida estudiantil, congestionado su proceso de aprendizaje, pues incluye presión, estrés y miedo al fracaso
¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte	El profesor universitario no se formó para ser docente universitario, asume la responsabilidad de la enseñanza, hay que entender que antes existía una facultad en donde se formaban profesores, ahora no existe, lo cual provoca carencia de experiencia pedagógica inicial. El

emocional de estudiantes y docentes? profesional debe educarse en el ámbito de la docencia, mejorando a medida que avanza en su carrera. Adquirir condiciones que beneficien el manejo de una clase participativa, una de aquellas es la inteligencia emocional. Muchos hacen hincapié en ámbitos que tienen que ver más con el “hacer”, que con cosas que uno tiene que “aprender”. Entonces un profesor que ha sido formado como tal, obviamente tiene una formación integral. En este sentido sabe manejar contenidos, la parte legal, y proporciona una pedagogía en donde esté presente la inteligencia emocional, que falta a nivel universitario.

Fuente: Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Interpretación

El entrevistado subrayó la necesidad de manejar los desafíos tanto personales como profesionales con calma aplicando inteligencia emocional para impartir una buena clase con la finalidad de crear un ambiente de participación mutua.

Destacó que la experiencia concebida a lo largo de los años le permite separar los problemas, evitando trasladar esos inconvenientes dentro del proceso de enseñanza, y manteniendo claro los objetivos de la clase, esto se logra con equilibrio emocional. Asimismo, hizo énfasis en la comunicación emocional la cual es importante para comprender y respetar el lado humano, mostrando empatía y flexibilidad. En ciertos casos, el brindar facilidades en distintas actividades académicas permite al alumno adaptarse impidiendo la frustración o miedo al fracaso.

Combinar la comunicación emocional y la inteligencia emocional contribuye a la formación integral de estudiantes, donde no solo adquieran conocimiento, sino que desarrollen habilidades que permitan manejar de manera adecuada las emociones frente a cualquier situación.

La carga académica genera un impacto negativo en la vida estudiantil debido al estrés, presión o fatiga emocional. En cuanto a la formación del docente manifestó que no existe un espacio donde se forje al profesor, lo cual perjudica a la adquisición de habilidades pedagógicas, incluida la inteligencia emocional.

Tabla N° 29 Entrevista a Mg. Jenny De Los Angeles Proaño

Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el Ámbito Académico	
Entrevista realizada a Mg. Jenny De Los Angeles Proaño	
Edad: 40	Carrera: Comunicación
Pregunta	Respuesta
¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?	4 años
¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?	Influye al momento de diagnosticar en qué grado de conocimiento están los estudiantes sobre cualquier tema. El conocimiento memorístico no es tan importante como la comprensión profunda, el memorizar y no pensar, está relacionado con el estado anímico de los estudiantes.
¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?	Aplicar una metodología basada en su propia experiencia como estudiante, donde se incluya una intervención anímica, para influir de manera positiva en el estado emocional de los estudiantes durante el proceso de aprendizaje no quiero que ellos se sientan como en algún momento me sentí, quiero que aprendan de una forma como yo hubiese querido aprender, generando empatía y comprensión.
¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?	A través de la observación y atención a las emociones que surgen en el aula. Reconocer que la intensidad emocional puede variar según la materia y la situación anímica de los estudiantes, especialmente durante periodos de evaluaciones cuando experimentan altos niveles de estrés ocasionando fatiga mental.
¿De qué manera intervine usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?	Ante situaciones complicadas trato de alguna forma explicarles que no deben frustrarse con las notas, por el contrario- aprender y adquirir habilidades que les permita afrontar problemas personales y profesionales. Básicamente una prueba que está ahí en la vida, pero no es el fin del mundo.
¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?	A través de la escritura, los estudiantes pueden expresarse ampliamente, no intervenir a profundidad a menos que sea necesario, por ejemplo, en algún texto se distingue la necesidad de ayudar, intervengo.
¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?	Es importante porque todo comunica, si el profesor viene con un estado anímico alterado, los estudiantes van a percibir que no hay concentración, ya que piensa en otras situaciones que no son las necesarias en ese momento.
¿La carga académica afecta el bienestar emocional?	Sí, los estudiantes no solo cumplen con el papel de alumno; algunos son padres, empleados, o enfrentan diferentes problemas ajenos al proceso estudiantil. La

	carga académica no solo afecta su rendimiento estudiantil, sino perjudica bienestar emocional, lo que contribuye a tener sentimientos de frustración.
¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte emocional de estudiantes y docentes?	La importancia de la inteligencia emocional no se discute con frecuencia, solo se habla cuando alguien está atravesando alguna situación, por ejemplo, si una persona no tiene un rendimiento óptimo, es porque algo le está pasando o es porque tiene otras habilidades, como el arte, hay niños que no rinden en matemáticas y es porque tienen otros intereses, los docentes minimizan y los hacen sentir mal, comparándolos con otros estudiantes. Ese modelo de escuela de hace 60 años se sigue impartiendo, y no se dan cuenta de inteligencia emocional. Es parte del sistema porque nadie se interesa por la estabilidad emocional, en un trabajo igual evalúan por la productividad, si algún estudiante comete algún tipo de acto que va contra los códigos de ética se sanciona, pero se debería indagar cuál fue el motivo.

Fuente: Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Interpretación

El autor argumentó que la influencia del estado emocional se distingue en el diagnóstico del nivel personal de conocimiento profundo el cual supera a la memorización, esto va relacionado con el estado anímico de los estudiantes. La forma de enseñar se basa en su experiencia como alumno, donde prioriza la comprensión y empatía, evitando que los universitarios se sientan abrumados, y promoviendo un aprendizaje significativo.

Del mismo modo expresó que es fundamental observar las emociones en el aula ya que varían de acuerdo a las materias y al estado anímico, la intensidad emocional se distingue en periodos de evaluación. También, subrayó la importancia de proporcionar apoyo ante cualquier situación, alentando a los estudiantes. Por otro lado, sustentó que la inteligencia emocional es subestimada en el sistema educativo y laboral, porque no prestan interés en la parte emocional

Tabla N° 30 Entrevista a Dr. Mg. Bormán Renán Vargas

Entrevista realizada a Dr. Mg. Bormán Renán Vargas	
Edad: 57	Carrera: Derecho
Pregunta	Respuesta
¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?	33 años
¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?	La comunicación emocional es parte del proceso de enseñanza y aprendizaje, es muy importante porque se motiva o se desmotiva al estudiante
¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?	La inteligencia emocional es parte vital en la docencia, sin actitud positiva y creativa sería desafiante transmitir alegría y motivación a los estudiantes.
¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?	En la actualidad, hay muchas circunstancias negativas, los jóvenes son conscientes de los desafíos a los que se enfrentan en esta época de crisis, donde son más propensos a sentirse vulnerables, fácilmente se desmoronan.
¿De qué manera intervine usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?	Motivar en forma general y mencionar la utilidad de la vida. Sin embargo, no se puede ir más personalizado por las diferentes situaciones, ya que el joven puede tomarlo por una situación negativa, exceso o abuso de confianza.
¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?	Fomentando un ambiente emocionalmente positivo, donde los estudiantes aprendan de manera significativa.
¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?	Todo docente para ingresar a ser profesor debe tener un equilibrio emocional, caso contrario, pues estaríamos apoyando un peligro en la sociedad.
¿La carga académica afecta el bienestar emocional?	Claro, lo recomendable es crear un entorno propicio para obtener un proceso de enseñanza efectivo.
¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte emocional de estudiantes y docentes?	Abordar el estado emocional, para entender el impacto tanto de la comunicación emocional como la inteligencia emocional, manteniendo equilibrio.

Fuente: Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Interpretación

El profesor resaltó la importancia de aplicar la comunicación emocional junto a la inteligencia emocional en el ámbito educativo, ya que puede motivar o desmotivar al alumnado, sugiere que el tener actitud positiva y creativa permite a los docentes transmitir alegría durante la clase.

Además, pronunció que los jóvenes enfrentan numerosos desafíos en la época actual caracterizada como “de cristal”, donde son más propensos a sentirse vulnerables, sin embargo, destacó la importancia de motivar de manera general, mencionando la utilidad de la vida, asimismo, recalcó evitar inmiscuirse a profundidad porque puede interpretarse como abuso o exceso de confianza.

Expuso que la idea es contribuir al aprendizaje significativo mediante la creación de un ambiente emocionalmente positivo, donde el equilibrio emocional es fundamental en la labor como docente, pues al tener ausencia puede representar un riesgo para la sociedad.

Tabla N° 31 Entrevista a Dr. Mg. Jeanette Elizabeth Jordán

Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el Ámbito Académico	
Entrevista realizada a Dr. Mg. Jeanette Elizabeth Jordán	
Edad: 43	Carrera: Derecho
Pregunta	Respuesta
¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?	10 años
¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?	Es importante la comunicación emocional, porque permite que los estudiantes aprendan con tranquilidad, trabaja directamente sobre nuestras emociones, donde el docente llega a los chicos de una manera profunda y práctica.
¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?	Consiente que el mensaje tenga una acogida efectiva, los chicos no logran tener ese desarrollo cognitivo que les permite aprender las materias, sino aplican la inteligencia emocional.
¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?	Como mediadora se aplica un test para trabajar el “YO”, los estudiantes aprenden a conocerse el tipo de carácter, nivel de desarrollo, influencia de su entorno familiar en la formación del temperamento y carácter.
¿De qué manera intervine usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?	La legitimación de los estudiantes, en el hecho emocional decirle, tú eres capaz, tú eres inteligente, tú puedes y siempre estar positivo. La gente positiva ayuda a contagiar de alegría al resto. No solo es la parte verbal emocional, también se refleja el lenguaje corporal. El docente que al momento de impartir legitima a sus estudiantes hace que clase sea más amena, identificando las emociones negativas y positivas.

¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?	Se trabaja desde la comunicación asertiva, existen personas que tienen una forma de comunicación negativa, en otros casos positiva, en ese momento se aplica la inteligencia emocional, identificando los tipos de personalidad.
¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?	El lenguaje corporal proyecta a sus estudiantes, ellos pueden percibir al profesor como feliz.
¿La carga académica afecta el bienestar emocional?	La carga académica afecta más al bienestar emocional en función de cómo se desarrolló durante la niñez y el entorno en el que crecieron, que influye en la formación de su carácter. Los estudiantes que llegan a la universidad ya tienen un carácter formado, lo que dificulta cambiar y gestionar las emociones.
¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte emocional de estudiantes y docentes?	Sí, en la facultad debería implementarse la inteligencia emocional, de hecho, debería ser integrada en todas las asignaturas. Los profesores son los primeros que deben aprender a manejar sus emociones para luego transmitir ese conocimiento a los estudiantes, sino fomentan una cultura de comunicación emocional positiva y no facilitan el diálogo con los estudiantes para abordar conflictos, se dificulta el aprendizaje.

Fuente: Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Interpretación

La entrevistada afirmó que la importancia de la comunicación emocional radica en su capacidad para facilitar un ambiente propicio para el aprendizaje de los estudiantes. Esta forma de comunicación, que incide directamente en las emociones, permite que los docentes conecten de manera profunda y práctica con los estudiantes. Es necesario aplicar un test para examinar el autoconocimiento de los estudiantes donde incluya aspectos como carácter nivel de desarrollo y la influencia del entorno familiar.

De igual manera, expuso la legitimación del alumno pues se logra a través de mensajes positivos que alienten de una manera dinámica, asimismo, la comunicación corporal es percibida y puede afectar el desenvolvimiento durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por otro lado, sugirió que la carga académica tiene un impacto significativo en el bienestar emocional, pues cada estudiante es distinto de acuerdo a su desarrollo durante la niñez.

La inteligencia emocional debe ser integrada en todas las materias, y es responsabilidad de los docentes, quienes deben aprender a manejar sus propias emociones para luego transmitir el conocimiento deseado en el aula, fomentando una comunicación emocional positiva y facilitando el diálogo para abordar conflictos.

Tabla N° 32 Entrevista a Dr. Eulalia Dolores Pino

Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el Ámbito Académico	
Entrevista realizada a Dr. Eulalia Dolores Pino	
Edad: 60	Carrera: Trabajo Social
Pregunta	Respuesta
¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?	12 años
¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?	La importancia de una comunicación asertiva, productiva y significativa es fundamental para que los estudiantes puedan aprender las asignaturas.
¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?	En cuanto a la inteligencia emocional es esencial para trabajar con la capacidad emocional de los estudiantes. En el ámbito académico, se tiende a centrar únicamente en las habilidades duras, es decir, el conocimiento científico, sin embargo, la capacidad de sentir y el desarrollo de habilidades blandas son componentes complementarios fundamentales para la formación integral de los estudiantes.
¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?	Como Trabajadores Sociales examinamos que los estudiantes enfrentan el proceso enseñanza-aprendizaje desde sus propias realidades y experiencias. Antes de considerar al estudiante simplemente como un receptor de conocimientos, se debe comprender su estado de equilibrio emocional y social para lograr un proceso de enseñanza efectivo. Es fundamental conocer las condiciones psicosociales con las que los estudiantes ingresan al aula.
¿De qué manera intervino usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?	Cultivando varias inteligencias, abordando aspectos como la inteligencia intrapersonal, creativa, naturalista y espiritual. El diseñar actividades específicas que se relacionan con cada una de estas inteligencias.
¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?	Siempre de una manera holística, la educación en el ámbito biológico, social, emocional y espiritual.
¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?	El maestro debe ser ese reflejo de un equilibrio armónico entre el cuerpo, la mente y el espíritu.

¿La carga académica afecta el bienestar emocional?	A veces percibimos estas dimensiones, como lo personal y lo emocional, de manera dicotómica cuando en realidad somos seres integrados, por lo cual se debe establecer equilibrio en cada situación.
¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte emocional de estudiantes y docentes?	Dar apertura a los temas y proporcionar programas que apoyen el estado emocional con el fin de construir una sociedad empática.

Fuente: Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)
Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Interpretación

Conforme al docente es transcendental implementar una comunicación asertiva, productiva y significativa en el proceso de enseñanza, sin embargo, el ámbito académico se enfoca en las habilidades duras, como el conocimiento científico, poniendo menos atención en la inteligencia emocional que es importante para abordar la capacidad emocional de los estudiantes. Debido que el comprender las realidades y experiencias de cada estudiante beneficia al momento de impartir la clase, pues el alumno no solo es receptor de conocimiento.

Además, declaró la necesidad de mantener un equilibrio emocional cultivando la parte emocional, social, creativa y espiritual, mediante actividades específicas. Por ello, es importante que los maestros reflejen un equilibrio emocional entre el cuerpo, la mente y el espíritu, donde identifiquen el lado humano. Además, mencionó la apertura para discutir estos temas, implementando programas que respalden la parte emocional con el fin de que la sociedad sea empática.

Tabla N° 33 Entrevista a Dr. Carlos Alejandro Martínez

Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el Ámbito Académico	
Entrevista realizada a Dr. Carlos Alejandro Martínez	
Edad: 42	Carrera: Trabajo Social
Pregunta	Respuesta
¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?	15 años
¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?	Es importante el poder comunicar todo tanto en la parte académica como en la parte personal, para

	obtener un desarrollo adecuado en las actividades académicas.
¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?	Asegurar que todos reciban un mensaje adecuado y correcto, permitiendo que los compañeros estudiantes puedan obtener la información adecuada de acuerdo a las estrategias que se va aplicando en el aula, asimismo, asimismo, el cómo los compañeros docentes llegan con esa comunicación hacia los estudiantes.
¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?	La forma en que se comunican, ya sea a través de su lenguaje corporal, permite entender su estado emocional.
¿De qué manera intervine usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?	De existir dificultades personales durante su desarrollo, de alguna manera tratamos de apoyar a que esos momentos malos que tengan los chicos en el aula sean mejorados.
¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?	Afuera del silabo con estrategias que se aplican en el aula, por ejemplo, actividades que fomenten el compañerismo.
¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?	Al poseer equilibrio emocional puede recibir correctamente la información, de tener algún tipo de inconveniente resulta difícil que usted pueda brindar todo el conocimiento solicitado en distinta área.
¿La carga académica afecta el bienestar emocional?	Sí, por ello se debe planificar cada actividad para que los chicos las realicen tranquilos y motivados.
¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte emocional de estudiantes y docentes?	Creo que es importante crear talleres, charlas, asimismo, motivar a que todos en su mayoría asistan, porque a veces se planifican actividades y lastimosamente los chicos tienen un desinterés en poder participar en diferentes actividades sociales, culturales o deportivas que también son parte de la comunicación y la inteligencia emocional porque esas actividades permiten desarrollar nuevas aptitudes y actitudes para nuestro desarrollo personal.

Fuente: Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Interpretación

El profesor recalcó que el ser capaz de comunicarse eficazmente tanto a nivel académico como personal es importante para garantizar un desarrollo adecuado en el proceso de aprendizaje. Asimismo, la importancia de que todos tengan acceso a la información correcta facilita que tanto los docentes como los estudiantes comprendan las estrategias utilizadas en el aula.

La comunicación, ya sea verbal o física, proporciona información sobre los estados emocionales. Al encontrar casos vulnerables se debe actuar de manera calmada con el fin de ayudar a los estudiantes a mejorar los momentos difíciles. El implementar actividades previamente planificadas ayuda a los alumnos a realizarlas de forma tranquila y motivada, favoreciendo a la interacción entre los compañeros.

Por último, mencionó que el mantener un equilibrio emocional permite obtener información adecuada, donde los problemas emocionales no irrumpen con el objetivo de la clase. Por otro lado, destaca la importancia de organizar congresos y talleres, fomentando la participación en actividades sociales, culturales y deportivas que también son muy importantes para la comunicación emocional y la inteligencia emocional, pues favorecen el desarrollo personal.

3.2 Discusión de los resultados

Según la investigación sobre Satisfacción familiar, Comunicación e Inteligencia Emocional realizada por Rodríguez *et al.* (2018), los resultados detallaron la importancia de comprender, percibir, y regular las emociones propias y ajenas, asimismo, lo fundamental que es examinar los contextos sociales y familiares en el cual se desarrolla el individuo ya que permite verificar el nivel de inteligencia emocional adquirida, por otro lado, indicó que la inestabilidad y el estrés afectan a la gestión de una comunicación adecuada en las diferentes relaciones. Estos resultados concuerdan con la investigación debido a que el Dr. Mg. Jeanette Elizabeth Jordán manifestó que es trascendental examinar las realidades y experiencias que tienen los individuos, porque no solo son receptores de conocimiento, son seres que tienen habilidades duras y blandas las cuales se deben comprender para llegar a un equilibrio emocional y social. Del mismo modo, los estudiantes encuestados manifestaron con un 65,30% que es primordial reconocer los propios pensamientos, estados ánimo y sentimientos para tener una comunicación asertiva adecuada.

Los investigadores Palominio y Almenara (2019) en la indagación de Inteligencia emocional en estudiantes de comunicación: Estudio comparativo bajo el modelo de

educación por competencias, demostraron que la autoevaluación emocional y regulación de emociones son habilidades importantes en un modelo educativo pues permite identificar el manejo de la inteligencia emocional en la formación académica, además, compartieron que los estudiantes al adquirir nuevas habilidades se benefician en su vida personal y profesional pues les contribuye al momento de relacionarse con la sociedad. Datos que validan la investigación ya que el Dr. Mg. Walter Francisco Viteri, expresó que es fundamental incluir a la inteligencia emocional y comunicación emocional en el contenido que se debe entregar al estudiante con el fin de generar simpatía e interés por la clase, evitando crear miedo entre la relación alumno- profesor, también enunció que se debe incorporar un ambiente de participación e interacción mutua donde se respete el lado humano ante cualquier formalidad. En relación a ello, los estudiantes afirmaron que la empatía es muy importante con el 85,20% para manejar relaciones interpersonales.

En el trabajo investigativo sobre La Inteligencia Emocional como Predictora de la Adaptación Psicosocial en el Ámbito Educativo. Resultados de una Investigación Empírica con Estudiantes de la Comunidad de Madrid, elaborada por Barraca Maizal y Fernández González (2006), respaldó que adquirir una inteligencia emocional alta permite adaptarse al entorno educativo, mejorando su bienestar, ya que al aplicar la habilidad dentro de un modelo educativo las personas reconocen correctamente las propias emociones y la de los demás, asimismo, destacó la implementación de programas y estrategias donde promuevan un crecimiento emocional e intelectual en instituciones educativas. Resultados que favorecen la investigación dado que el Dr. Mg. Jeanette Elizabeth Jordán, indicó que la comunicación emocional permite que los estudiantes aprendan con tranquilidad, ya que trabaja directamente sobre nuestras emociones, asimismo, la inteligencia emocional consiente que los mensajes tengan una acogida efectiva en los chicos permitiéndoles un desarrollo cognitivo, por ello la docente aplicó la legitimación del estudiante, la cual consiste generar una mente positiva donde el estudiante se considere inteligente y capaz. Por otro lado, para el Dr. Carlos Alejandro Martínez es importante que la facultad implemente talleres, charlas que motiven a todos ya que estas actividades permiten desarrollar nuevas aptitudes y actitudes para el desarrollo personal. Además, los estudiantes admitieron que las emociones positivas o negativas afectan el rendimiento académico con un 71,40%, también expresaron que se debería contratar profesionales especializados en el área de

salud mental, asimismo, no promover el miedo ya que puede frustrar el desempeño del estudiante, también indicaron que se debe fortalecer la empatía, capacitar y evaluar a los docentes.

En la indagación de sobre La comunicación emocional, una necesidad para una sociedad en crisis, efectuada por Gutiérrez y García (2015) se exhibió que los ciudadanos deben desarrollar la inteligencia emocional para compensar las desigualdades que el avance tecnológico no ha logrado, una de ellas es la violencia, y por ello es importante comunicar de manera emocional, es decir, tener conciencia de nuestras propias emociones, y de cómo estar serán percibidas por los demás. Añadieron la importancia de una comunicación cara a cara, donde se pueda observar gestos, sonrisas y miradas, asimismo, la influencia de la comunicación escrita ya que muchas emociones se transmiten a través de palabras. También, comunicaron que el tener un equilibrio entre la parte emocional y el pensamiento es fundamental para la vida diaria, pues cada persona tiene su propia forma de integrar ambas partes, dado que están basadas en experiencias, deseos o motivaciones. Estos hallazgos concuerdan con el trabajo investigativo, debido a que los aportes de la Mg. Jenny De Los Ángeles Proaño, detallaron que mediante la escritura los estudiantes pueden expresarse ampliamente, pues en los textos se distinguen si un caso necesita ayuda, del mismo modo, incluyó que los docentes deben mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clase, pues todo comunica y los alumnos pueden percibir el estado anímico de los profesores. Asimismo, el Dr. Mg. Bormán Renán Vargas explicó que todo docente debe tener un equilibrio emocional, caso contrario, la sociedad estaría en peligro, también resaltó que se debe fomentar un ambiente emocional positivo para que los estudiantes aprendan de manera significativa. El mantener un equilibrio emocional implica situaciones tanto personales como profesionales, por eso los estudiantes afirmaron con el 81,80% que el tener una buena comunicación emocional permite crear vínculos a largo plazo, sin embargo, les resulta difícil con el 54,90% terminar una relación cuando esta no contribuye al desarrollo personal y profesional.

3.3 Verificación de la pregunta de investigación

Tabla N° 34 *¿Cómo influye la Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el ámbito académico?*

Pregunta	Opción	Porcentaje
¿Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer tus ideas?	Frecuentemente	53,50%
¿Evitas levantar la voz, manteniendo un tono constante y respetuoso en una conversación?	Frecuentemente	44,10%
¿Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte?	Mirada relajada y amigable	57,20%
¿Las emociones (positivas o negativas) afectan tu rendimiento académico?	De acuerdo	37,40%
¿Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje, para generar una comunicación efectiva?	De acuerdo	52,50%
¿Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes en determinado momento?	Sí	54,90%
¿Cuáles de las siguientes frases usas para no tomar en cuenta tus emociones?	No pasa nada	53,50%
¿Tienes miedo a la crítica de los demás?	Ocasionalmente	28,60%
¿Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones interpersonales?	Muy importante	46,50%
¿Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo y tus sentimientos para entender tus propios pensamientos?	Frecuentemente	26,60%
¿Comprendes los sentimientos ajenos y tomas una actitud empática con la otra persona?	De acuerdo	52,20%
¿Tienes la capacidad de resolver problemas respetando emociones propias y ajenas?	No	82,20%
¿Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita el desempeño académico?	Indeciso	32,80%
¿Con qué frecuencia consideras que el tener una buena comunicación emocional permite crear vínculos a largo plazo?	Frecuentemente	47,10%
¿Tienes la capacidad de terminar una relación cuando esta no te contribuye a tu desarrollo personal y profesional?	Totalmente en desacuerdo	28%
¿Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo de tus proyectos, tu decisión es?	Abandonar el proyecto	82,50%
¿Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional?	Sí	81,80%

¿Cuáles de las siguientes habilidades deberían fortalecer en los centros educativos?	Empatía	43,20%
¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, para entender la importancia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ámbito académico?	Charlas, capacitaciones, interés en contratar profesionales en salud.	Codificado por ATLAS.ti 23

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales (U.T.A)

Elaborado por: Lizbeth Paredes (2024)

Comprobación por la interrogante de la investigación

Después de implementar los instrumentos de medición a la muestra comprendida de 297 estudiantes entre las carreras Comunicación, Derecho y Trabajo Social, se logró entender la interrogante de la investigación en relación a: cómo influye la Comunicación Emocional e Inteligencia Emocional en el ámbito académico, en virtud a los resultados reflejados en la tabla N° 34. Los cuales se detallan en:

Expresión emocional: el 53.50% de los encuestados afirma escuchar atentamente a los demás antes de exponer sus ideas. Asimismo, el 52.50% está de acuerdo en incluir emociones al transmitir un mensaje, indicando una conciencia de la importancia de la expresión emocional.

Empatía: el 46.50% consideró muy importante esta habilidad para manejar relaciones interpersonales.

Reconocimiento y comprensión de emociones: el 26.60% reconoció frecuentemente su estado de ánimo y sentimientos, mientras que, el 52.20% está de acuerdo en comprender los sentimientos ajenos, lo que indicó conciencia emocional.

Resolución de problemas con respeto a emociones: el 82.20% indicó no tener la capacidad de resolver problemas respetando emociones propias y ajenas, sugiriendo una debilidad en esta área.

Bienestar emocional y carga académica: el 81.80% opinó que la carga académica afecta su bienestar emocional, evidenciando una percepción de la relación entre el entorno académico y las emociones.

Abandono de proyectos: el 82.50% indicó que su decisión ante obstáculos en el desarrollo de proyectos es abandonar el proyecto, lo que podría relacionarse con la falta de habilidades para enfrentar adversidades emocionales.

Habilidades a fortalecer en centros educativos: el 43.20% sugirió fortalecer la empatía en los centros educativos, respaldando la importancia otorgada a esta habilidad.

Recomendaciones para la Facultad: en su mayoría optaron por charlas, capacitaciones y el interés en contratar profesionales en salud, lo cual propone el reconocimiento de la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito académico.

Por otro lado, las entrevistas evidenciaron que, en el ámbito educativo es esencial incorporar la comunicación emocional y la inteligencia emocional. Los docentes, al reconocer la importancia de conectar emocionalmente con los estudiantes, no solo contribuyen al desarrollo académico, sino también al crecimiento personal. La capacidad de comprender y abordar las emociones de los estudiantes muestra una perspectiva integral en la educación, asimismo, fomentar un equilibrio emocional entre los profesores tiene un impacto positivo en la transmisión de conocimientos generando motivación en los alumnos.

Las distintas opiniones respaldan la idea de que la comunicación y la inteligencia emocional son fundamentales para un entorno educativo saludable, beneficiando positivamente el desarrollo integral del estudiante.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La comunicación emocional es fundamental para la interacción humana, ya que percibe la parte verbal referente a las palabras; no verbal con respecto a las expresiones faciales, posturas, o gestos; y paraverbal vinculada a cómo emite el mensaje, incluyendo el tono de voz, énfasis o la rapidez de los individuos al comunicarse. Los tres tipos ayudan a la comprensión y expresión de parte emocional en la comunicación humana. En la muestra indagada se determinó que los universitarios con un 77,70% tienen una actitud positiva al momento de escuchar atentamente a las demás personas antes de exponer las distintas ideas; además el 71,40% evita levantar la voz manteniendo un tono constante y respetuoso en una conversación, en cuanto a las expresiones faciales la muestra opto por mirada relajada y amigable con el 57,20%. Estos datos demostraron que los estudiantes incluyen significativamente las emocionales positivas o negativas, mismas que afectan con 71,40% en el rendimiento académico. Además, las entrevistas semiestructuradas dirigidas a los docentes de la facultad proporcionaron información valiosa sobre la aplicación de la comunicación emocional al momento de impartir clases, del mismo modo, expresan la importancia de ser empáticos y comprender el lado humano de los alumnos, manteniendo un equilibrio emocional para no desviar los objetivos de la clase.
- El manejo de la inteligencia emocional en el proceso de enseñanza- aprendizaje es importante para el desarrollo integral de las personas, porque permite la autorregulación de las emociones propias en diferentes contextos, asimismo, distingue la conciencia social frente a situaciones ajenas donde se debe mostrar empatía, respetando las diferentes opiniones. En el caso de estudio, los encuestados enunciaron con un 45,10% dificultad al momento de expresar como se sienten, asimismo, evaden sus problemas con la utilización de distintas frases que en su mayoría prefirieron a “No pasa nada” con un 53,50%. Dentro de la inteligencia emocional el desarrollar vínculos saludables y productivos es parte fundamental para la vida personal y profesional, sin embargo, el miedo a la crítica

tiene un 68% se percibe que los estudiantes tienen ausencia de autoconfianza. Por lo tanto, es importante brindar empatía en las relaciones interpersonales, así lo demuestra la facultad con 97,6%. Del mismo modo reconocer el estado de ánimo es primordial para los docentes entrevistados, debido a que permite comprender las distintas necesidades para poder ayudar, sin regalar notas, es decir, ayudar con motivación, y flexibilidad para la realización de distintas actividades académicas. Se destacó a la actitud y aptitud como parte esencial de los profesores al momento de ingresar al aula, asimismo, el legitimar al estudiante contribuye a su bienestar emocional.

- La influencia de la comunicación emocional e inteligencia emocional es transcendental en las relaciones interpersonales, ya que permite obtener una comunicación asertiva que implica la comprensión de los sentimientos propios y ajenos, asimismo, la aplicación de ambas habilidades permite resolver conflictos con facilidad, pues la inteligencia emocional gestiona el manejo adecuado de las emociones en situaciones desafiantes. El entender que, en el mundo actual, la sociedad ha pasado de ser “sólida” a “líquida” donde los vínculos son efímeros y flexibles, perjudica al equilibrio emocional. Es así que los universitarios expresaron que tener una buena comunicación permite crear relaciones a largo plazo con 96,9%, sin embargo, al identificar que una relación no le contribuye de manera positiva presentan dificultad con 91,90% en terminarla. Del mismo modo, en su mayoría con un 82,50% formularon que abandonan un proyecto si tienen obstáculos en el desarrollo. Por ello es importante reconocer que gran parte de la comunicación emocional es representada por la parte no verbal debido a que los humanos reaccionan primero con su cuerpo, en ese sentido los docentes manifestaron que el individuo debe tener un equilibrio entre mente, cuerpo y espíritu, para generar un cambio en el comportamiento humano.

4.2 Recomendaciones

- Gestionar talleres, foros, charlas y capacitaciones donde se trate sobre la Comunicación Emocional como una herramienta fundamental para la

construcción de relaciones que beneficien el bienestar emocional en los universitarios.

- Diseñar actividades prácticas que fomenten el adecuado manejo de la Inteligencia Emocional donde los alumnos tengan orientación, inclusión, apoyo psicológico frente a distintos desafíos, promoviendo liderazgo y trabajo en equipo, del mismo modo creando un ambiente de comprensión para determinar las distintas necesidades de los estudiantes.
- Crear un comité de bienestar y desarrollo emocional que tenga un canal de comunicación abierta, donde se trate la comunicación emocional e inteligencia emocional con las relaciones interpersonales, con el fin de responder inquietudes y brindar apoyo.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA

1. Alemany Briz, C. (2013). *La comunicación humana: una ventana abierta*. Desclée De Brouwer.
2. Bauman, Z. (2005). *Amor líquido: Acerca de la Fragilidad de los Vínculos Humanos*. Fondo de Cultura Económica.
3. Bautista, N. P. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Editorial El Manual Moderno, S. A. de C. V.
4. Blanco, C. (2011). *Encuesta y Estadística Métodos de Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Editorial Brujas.
5. Bradberry, T., y Greaves, J. (2012). *Inteligencia emocional 2.0 Estrategias para conocer y aumentar su coeficiente*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
6. Cabrera, D. M. C., y Polania, R. C. (2023). *Influencia de inteligencia emocional y habilidades sociales en contextos escolarizados. Revisión sistemática*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 9342-9359.
7. Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Alianza Editorial.
8. Dweck, C. (2017). *Mindset: La actitud del éxito*. EDITORIAL SIRIO, S.A.
9. Fernández Collado, C., y Galguera García, L. (2008). *LA COMUNICACION HUMANA EN EL MUNDO CONTEMPORANEO*. Mc Graw Hi.
10. Gardner, H. (2015). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Ediciones Paidós.
11. Goleman, D. (1985). *La inteligencia emocional Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. LeLibros.
12. Gutiérrez Tapias, M., y García Cué, J. (2015). *LA COMUNICACIÓN EMOCIONAL, UNA NECESIDAD PARA UNA SOCIEDAD EN CRISIS*. I Congreso Internacional de Expresión y Comunicación Emocional. CIECE. Prevención de dificultades socio-educativas.
13. Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.

14. Jiménez, R. M. R., López, M. D. M. C., Gracia, P., Quintana, P. J. V., y López, M. J. T. (2013). *Inteligencia Emocional y Comunicación: la conciencia corporal como recurso*. REDU: Revista de docencia Universitaria, 11(1), 213.
15. Luzuriaga, R. F. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* Revista iberoamericana de educación superior, 6(16), 110-125.
16. Maizal, J. B., y González, A. F. (2006). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO PREDICTORA DE LA ADAPTACIÓN PSICOSOCIAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. RESULTADOS DE UNA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA CON ESTUDIANTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID*. Ansiedad y estrés, 12.
17. Maravall, J. M. (2004). *La universidad en la sociedad del conocimiento*. Alianza Editorial.
18. Mendoza-Zambrano, M. G., Meza-Montes, J. K., y Meza-Montes, F. J. (2023). *El uso de medios interactivos para el desarrollo de la inteligencia emocional*. MQRInvestigar, 7(2), 1733-1749.
19. Molero, P. P., Zurita-Ortega, F., Chacón-Cuberos, R., Castro-Sánchez, M., Ramírez-Granizo, I., y Valero, G. G. (2020). *La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis*. Anales de Psicología/Annals of Psychology, 36(1), 84-91.
20. Morales, A., Morales, F., Pérez, J., y García, B. (2017). *Diferencias en empatía e inteligencia emocional en función del rendimiento académico*. Dialnet.
21. Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
22. O'Sullivan-Ryan, J. (1996). *La comunicación humana: grandes temas contemporáneos de la comunicación*. Universidad Católica Andrés Bello.
23. Palomino, P., y Almenara, C. (2019). *Inteligencia emocional en estudiantes de comunicación: Estudio comparativo bajo el modelo de educación por competencias*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.
24. Puertas, P., Zurita, F., Chacón, R., Castro, M., Ramírez, I., y González, G. (2020). *La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis*. SCIELO.

25. Rodríguez Jiménez, R. M., Caja López, M., Gracia Parra, P., Velasco Quintana, P., y Terrón López, M. (2013). *Inteligencia Emocional y Comunicación: la conciencia corporal*. REDU Revista de docencia Universitaria, 30.
26. Rodríguez, H., Henríquez, I., Díaz, C., Rodríguez, J., y González, Y. (2018). *SATISFACCIÓN FAMILIAR, COMUNICACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL*. INFAD Revista de Psicología, 14.
27. Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
28. Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. CLACSO.
29. Sebastián, C. (2006). *La Comunicación Emocional*. ESIC Editorial.
30. Watzlawick, P., Helmick, J., y Don D, J. (1985). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. EDITORIAL HERDER

ANEXOS

Instrumentos de medición

Encuesta dirigida a estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y ciencias sociales

1. Marcar rango de edad

- 17 a 20
- 21 a 24
- 25 o más

2. ¿Cuál es tu sexo?

- Hombre
- Mujer

3. ¿A qué carrera perteneces?

- Comunicación
- Derecho
- Trabajo Social

4. ¿Qué nivel de la carrera estás cursando?

- Primer a tercer semestre
- Cuarto a sexto semestre
- Quinto a octavo semestre

5. ¿Posees algún tipo de discapacidad?

- Sí
- No

6. ¿Escuchas atentamente a las demás personas antes de exponer tus ideas?

- Muy Frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

7. ¿Evitas levantar la voz, manteniendo un tono constante y respetuoso en una conversación?

- Muy Frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

8. ¿Qué expresiones faciales usas al momento de comunicarte?

- Sonrisa
- Mirada relajada y amigable
- Frunces el ceño

Mirada de enojo
Evitas la mirada

9. ¿Las emociones (positivas o negativas) afectan tu rendimiento académico?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

10. ¿Incluyes tus emociones al transmitir un mensaje, para generar una comunicación efectiva?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

11. ¿Tienes la seguridad de expresar a los demás cómo te sientes en determinado momento?

Sí
No

12. ¿Cuáles de las siguientes frases usas para no tomar en cuenta tus emociones?

No pasa nada
Lo superaré
No quiero ser débil
Mejor me concentró en otro asunto

13. ¿Tienes miedo a la crítica de los demás?

Muy Frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca

14. ¿Qué tan importante es la empatía para manejar relaciones interpersonales?

Muy importante
Importante
Moderadamente importante
De poca importancia
Sin importancia

15. ¿Con qué frecuencia reconoces tu estado de ánimo y tus sentimientos para entender tus propios pensamientos?

Muy Frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente

Raramente
Nunca

16. ¿Comprendes los sentimientos ajenos y tomas una actitud empática con la otra persona?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

17. ¿Tienes la capacidad de resolver problemas respetando emociones propias y ajenas?

No
Sí

18. ¿Sientes que el tener un vínculo amoroso facilita el desempeño académico?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

19. ¿Con qué frecuencia consideras que el tener una buena comunicación emocional permite crear vínculos a largo plazo?

Muy Frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca

20. ¿Tienes la capacidad de terminar una relación cuando esta no te contribuye a tu desarrollo personal y profesional?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

21. ¿Cuándo se presentan obstáculos en el desarrollo de tus proyectos, tu decisión es?

Abandonar el proyecto
Seguir adelante

22. ¿Opinas que la carga académica afecta a tu bienestar emocional?

Sí
No

23. ¿Cuáles de las siguientes habilidades deberían fortalecer en los centros educativos?

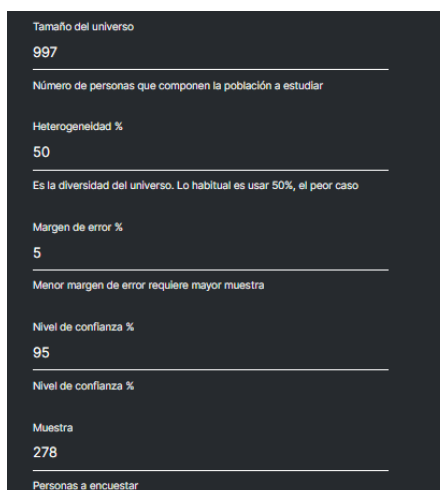
- Autocontrol
- Empatía
- Escuchar
- Resolver conflictos
- Colaborar con los demás

24. ¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, para entender la importancia de la comunicación emocional e inteligencia emocional en el ámbito académico?

Entrevista semiestructurada dirigida a los docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

1. ¿A qué carrera pertenece?
2. ¿Indiqué su edad?
3. ¿Cuál es su sexo?
4. ¿Cuánto tiempo lleva impartiendo la docencia?
5. ¿Cómo la comunicación emocional influye en el proceso de enseñanza?
6. ¿Cómo la inteligencia emocional influye en el proceso de enseñanza?
7. ¿De qué manera percibe las emociones de sus estudiantes?
8. ¿De qué manera intervine usted en las relaciones sociales que mantienen sus estudiantes?
9. ¿Cómo incorpora la comunicación emocional e inteligencia emocional en su plan de estudio?
10. ¿Qué tan importante es mantener un equilibrio emocional al momento de impartir clases?
11. ¿La carga académica afecta el bienestar emocional?
12. ¿Qué debería hacer la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la parte emocional de estudiantes y docentes?

Utilización de la calculadora



Tamaño del universo
997

Número de personas que componen la población a estudiar

Heterogeneidad %
50

Es la diversidad del universo. Lo habitual es usar 50%, el peor caso

Margen de error %
5

Menor margen de error requiere mayor muestra

Nivel de confianza %
95

Nivel de confianza %

Muestra
278

Personas a encuestar

Tomada del portal digital de la calculadora Netquest

Fotografías al momento de aplicar la encuesta

Lizbeth Paredes aplicando la encuesta



Curso de la carrera de Derecho



Curso de la carrera Derecho



Curso de la carrera Trabajo Social



Curso de la carrera de Derecho



Curso de la carrera Derecho

