

LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ESTUDIANTES DEL GRADO DÉCIMO DEL
COLEGIO CARLOS PÉREZ ESCALANTE

YENNY ALEXANDRA CARVAJAL ACEVEDO
ANNY CAROLINA SANTAELLA BERMUDEZ



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
SAN JOSE DE CÚCUTA

2020

LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ESTUDIANTES DEL GRADO DÉCIMO DEL
COLEGIO CARLOS PÉREZ ESCALANTE

Autoras:

YENNY ALEXANDRA CARVAJAL ACEVEDO

ANNY CAROLINA SANTAELLA BERMUDEZ

Trabajo de Investigación presentado para optar por el título de Magister en Educación

Director:

JUAN DIEGO HERNÁNDEZ ALBARRACIN

Doctor

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

SAN JOSE DE CÚCUTA

2020

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
CAPÍTULO I	10
EL PROBLEMA	10
1.1 Titulo	10
1.2 Planteamiento del problema	10
1.3 Formulación del problema	14
1.4 Objetivos	14
1.4.1 Objetivo general	14
1.4.2 Objetivo específico	14
1.5 Justificación	15
CAPITULO II	18
MARCO REFERENCIAL	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes internacionales	18
2.1.2 Antecedentes nacionales	20
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Marco conceptual	32
2.4 Marco legal	33
CAPITULO III	35
METODOLOGÍA	35
3.1 Paradigma de la investigación	35
3.2 Enfoque de la investigación	35
3.3 Diseño de investigación	36

3.4 Población y muestra	37
3.4.1 Población	37
3.4.2 Operacionalización de las variables	37
3.5 Técnicas y procedimientos para la recolección de la información	38
3.5.1 Fuentes primarias	39
3.5.2 Fuentes secundarias	39
3.6 Criterios para el análisis de la información	39
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS	40
4.1 Descripción de las diferentes formas en que se evidencia la escucha en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta	40
4.2 Análisis de la relación existente entre la inteligencia emocional y los tipos de escucha en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante	61
4.3 Diseño de las actividades sobre escucha activa para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante	63
5. CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	79

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables	37
Tabla 2. Comparativo de los tipos de escucha encontrados por áreas del conocimiento	61
Tabla 3. Actividad #1: Diario socioemocional	64
Tabla 4. Actividad #2: escucha activa, observación de las expresiones gestuales	64
Tabla 5. Actividad #3: análisis de textos	64
Tabla 6. Actividad #4: contar historias	65
Tabla 7. Actividad #5: el telefonito	65
Tabla 8. Actividad #6: buen comportamiento al escuchar	65
Tabla 9. Actividad #7: autoconcepto	66
Tabla 10. Actividad #8: motivadores	66
Tabla 11. Actividad #9: pintar emociones	66
Tabla 12. Actividad #10: recordar es vivir	67
Tabla 13. Actividad #11: reconocimiento de gestos entre amigos	67
Tabla 14. Actividad #12: sentir ante situaciones	67
Tabla 15. Actividad #13: confianza	67
Tabla 16. Actividad #14: dramatización	68
Tabla 17. Actividad #15: influencias	68
Tabla 18. Actividad #16: cuento	68
Tabla 19. Actividad #17: exprésate en fotos	69
Tabla 20. Actividad #18: saltando de emoción	69
Tabla 21. Actividad #19: cantar emociones	69
Tabla 22. Actividad #20: el ventilador	69

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. ¿Recuerdas las preguntas que te hacen los estudiantes?	40
Figura 2. ¿Respondes a todas las preguntas que te hacen los estudiantes?	41
Figura 3. ¿Te concentras en el mensaje de tu estudiante?	41
Figura 4. ¿Piensas en la respuesta que darás, mientras tu estudiante habla?	42
Figura 5. ¿Prestas atención a los gestos que hace el estudiante cuando te habla?	42
Figura 6. ¿Animas al estudiante para que siga hablando?	43
Figura 7. En tu última entrevista, ¿interrumpiste a tu estudiante?	43
Figura 8. ¿Sueles resumir el mensaje principal de lo escuchado?	44
Figura 9. ¿Terminas alguna frase de la persona que te habla sin esperar que ella finalice?	44
Figura 10. ¿Asientes con la cabeza mientras te hablan?	45
Figura 11. ¿Escuchas parcialmente sólo lo que te interesa del mensaje?	45
Figura 12. ¿Prejuzgas la forma de hablar de tu estudiante?	46
Figura 13. ¿Recuerdas el mensaje central de la clase que mantuviste el día anterior?	46
Figura 14. ¿Intenta aprender algo de lo que te cuentan?	47
Figura 15. Mientras estas escuchando, ¿Juegas con algún objeto?	47
Figura 16. ¿Le pides a tu estudiante que te aclare algún punto?	48
Figura 17. ¿Cuándo te dicen algo con lo que no estás de acuerdo, dejas de escuchar?	48
Figura 18. ¿Interpretas el mensaje de tu estudiante desde su punto de vista?	49
Figura 19. Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le contesto directamente para ahorrar tiempo	50
Figura 20. Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder	51
Figura 21. En general procuro centrarme en que está diciendo el otro, sin contestar cómo lo está diciendo	51
Figura 22. Mientras estoy escuchando digo cosas como Ajá! Hum...Entiendo...para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención	52

Figura 23. Creo que a la mayoría de las personas no le importa que las interrumpa, siempre que las ayude en sus problemas	52
Figura 24. Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?	53
Figura 25. Cuando una persona realmente enojada expresa su bronca, yo simplemente dejo que lo que dice “me entre por un oído y me salga por el otro”	53
Figura 26. Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias para entenderla	54
Figura 27. Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto	54
Figura 28. Dado que he escuchado las mismas quejas y propuestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho	55
Figura 29. El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas	55
Figura 30. Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse	56
Figura 31. Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas	56
Figura 32. Cuando una persona me dice tantas cosas juntas que siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme	57
Figura 33. Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer escucharla hasta que descargue toda la presión	57
Figura 34. Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntarle para verificar	58
Figura 35. Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta	59
Figura 36. Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio ... aún después de haber iniciado un contacto con otra persona	59
Figura 37. Cuando le respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten	59

Figura 38. Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer

Lista de Anexos

	pág.
Anexo 1. Formato diario de campo	79
Anexo 2. Consentimiento informado para estudiantes	80
Anexo 3. Consentimiento informado para docentes	81
Anexo 4. Cuestionario para estudiantes	82
Anexo 5. Cuestionario para docentes	84
Anexo 6. Diario de campo área matemáticas	84
Anexo 7. Diario de campo área lengua castellana	85
Anexo 8. Diario de campo área biología	86
Anexo 9. Diario de campo área inglés	87
Anexo 10. Diario de campo área técnica	88
Anexo 11. Diario de campo área química	89
Anexo 12. Diario de campo área filosofía	90
Anexo 13. Diario de campo área física	91

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Titulo

La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante.

1.2 Planteamiento del problema

Según Heller (1998) citado por Muñoz (2010), las personas cuando están en el proceso de aprendizaje se enganchan a este afectivamente queriendo aprender; de lo contrario se “producirá un bloqueo que impedirá al objeto de aprendizaje pasar a la neo corteza cerebral para ser acomodado y asimilado a la estructura cognoscitiva y producir transformaciones significativas”(p.6). Las actividades curriculares de los estudiantes deben ser momentos divertidos, en donde siempre puedan estar animados por conocer, así como también sentir que pueden hacerlo.

Para Heller y Thorogood (1995; p. 15) citados por Fuguet y Chacón (2011), el propósito no es el aprendizaje mecánico, sino la comprensión de la información; por esta razón, el docente hace parte integral, porque es quien da explicaciones con fáciles experiencias y así se crea en los estudiantes la capacidad de imaginar y analizar, creando un ambiente real en su cerebro, que los ayuda a automotivarse. Antes que seres susceptibles de aprendizaje, los estudiantes son seres emocionales, pues desde que nacen, inclusive desde el vientre, responden a estímulos; al nacer lloran porque es la manera de pedir atención para satisfacer una necesidad, es decir, sienten hambre, sed, frío, calor, necesidad de cambio de pañal y no menos importante de afecto tal como lo afirma García (2012). La teoría del aprendizaje es expuesta por Heller (1998) citado por Mejorada (2015), cuando dice que:

El arte de enseñar con todo el cerebro ha sido concebido por una parte, como la manera de facilitar la aproximación afectiva al objeto de aprendizaje, y por otra, como un medio para propiciar la organización y sistematización del pensamiento de quien aprende (p.61).

Según Burrows (2015), el docente también aprende con inteligencia emocional porque en su rol de orientador debe tener plenos conocimientos y ser capaz de afrontar cualquier situación que se le presente generando un ambiente y un proceso de comunicación e interacción dinámica con

sus estudiantes propiciando una organización y sistematización del pensamiento lo que permite una solidez mental y la adquisición de conocimientos fácilmente. En el proceso de crecimiento por exploración, ejemplo y transmisión se van asimilando conocimientos los cuales son útiles en la medida que se necesitan día a día. Los primeros conocimientos se reciben de la familia, catalogada como la primera escuela, donde se desarrollan los comportamientos iniciales y se demuestran las habilidades naturales o heredadas.

Ahora bien, en la medida en que los estudiantes controlen sus emociones, se estimulen positivamente y se les dé afecto, el proceso de aprendizaje de cualquier conocimiento se dará naturalmente, la previa enseñanza de manejo de las emociones permitirá entender que no siempre acertará en el primer intento, pero que deberá seguir tratando hasta lograr la meta. De aquí que no puede haber división entre cognición y emoción, puesto que la segunda se dirige hacia la primera, desembocando en el desarrollo de habilidades y el potencial de cada individuo conforme con Melamed (2016).

De la misma manera, desarrollar la comprensión emocional es entender la conexión existente entre emoción y pensamiento, porque en un mismo instante se pueden tener varios sentimientos y a su vez, comprender las causas y repercusiones según los eventos, reconociendo los sentimientos propios para poder analizar el entorno. Tomando el modelo de Inteligencia Emocional basado en habilidades de Mayer y Salovey (1997) citados por (Polo, Zambrano, Muñoz y Velilla, 2014), se comienza a demostrar que el éxito de las personas está influenciado por sus emociones sin importar su coeficiente intelectual; por el contrario, si una persona conoce y controla sus emociones logrará cumplir sus metas en todos los ámbitos.

Según investigaciones realizadas en escuelas de España y Estados Unidos, se determinó que los estudiantes con mayor inteligencia emocional poseen mejores niveles de adaptación, relaciones interpersonales, niveles bajos de estrés y ansiedad, alto grado de autoestima y mayor capacidad de resolución de conflictos de acuerdo con Extremera y Fernández (2004) citados por Polo, Zambrano, Muñoz y Velilla (2014). Es de la observación de tales conductas, que surge el interés por investigar y proponer una estrategia, que contribuya a mejorar las habilidades sociales mediante el manejo adecuado de las emociones y su influencia en el desempeño de los estudiantes.

Es necesario recordar que el aprendizaje es un proceso natural, que se refleja significativamente adquiriéndolo de manera positiva y consciente. Es igualmente un producto social, debido a que los estudiantes aprenden de su entorno según Flórez, Castro, Galvis, Acuña y

Zea (2017), y es en esa interacción que desarrollan su inteligencia y capacidad de reflexión, para contribuir a la creación de un ambiente con características adecuadas para aprender.

El sistema educativo tradicional ha privilegiado el aprendizaje de conocimientos, dejando de lado las emociones dentro de las áreas de aprendizaje y el contexto en el cual se desarrollan los estudiantes; razón por la cual se presenta la desconexión observada en los educandos, en donde no encuentran trascendencia o aplicación práctica a los conocimientos impartidos. Cuando impera la objetividad en la adquisición de conocimiento y se dejan de lado epicentros motivacionales del ser como el deporte y las artes, donde los estudiantes puede demostrar capacidades, explorar diferentes campos y expresar sus emociones, es aquí donde el desarrollo integral de las capacidades del estudiante se ve coartado y deja de producirse una transformación de la personalidad.

La educación emocional dentro del proceso formativo permitiría al estudiante entender su propio ser y comprender su contexto social, logrando un balance entre pensamientos y actuaciones, generando la toma de decisiones encaminadas al logro de objetivos y metas. De tal manera que se deben replantear y redireccionar acciones encaminadas a la educación afectiva, para realizar maniobras de educación emocional que se incluyan en el currículo formal, donde padres y maestros sean protagonistas y cuyo papel será el de veedores que estimulen reacciones emocionales.

Mientras tanto, el Ministerio de Educación Colombiano – MEN, entiende que la educación ha evolucionado y con ella la manera de aprender, lo que implica incluir factores que en la educación tradicional no eran relevantes porque pretendían reproducir estudiantes homogéneos, sin tener en cuenta sus diferencias individuales. El MEN (2008) citado por Piedrahíta (2016), diseñó un instrumento para las prácticas pedagógicas “para lograr la motivación y el aprendizaje” (p.69). Se requiere entonces de una relación entre educador y educando, donde el primero influya en cuanto a emociones y sentimientos dentro de un contexto cultural y es en esta interacción cuando el educando desarrolla su inteligencia y capacidad de reflexión.

Para lograr un buen desarrollo de la inteligencia emocional en las instituciones educativas, es necesario que los docentes quienes orientan las conductas, sean conscientes de sus emociones, ofrezcan de manera asertiva una guía de acción acorde a las necesidades de cada uno, para que los estudiantes incorporen a sus normas culturales. Ahora, pensar cómo incluir el manejo de las emociones para mejorar el desempeño en los estudiantes es la tarea propuesta y a partir de la cual surge la inquietud de catalogar la educación emocional como un elemento relevante en la formación académica del individuo.

Los procesos de aprendizaje corresponden a “procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron” (Rodas, 2018, p.87) y si se ignora o se omite alguno de estos aspectos no se desarrollará efectivamente la inteligencia emocional en los estudiantes, ya que exige generar en ellos y en los profesores, la confianza en sí mismos, el desafío hacia el reto, la inspiración hacia el logro, el entusiasmo y la constancia en el proceso, sin dejar de lado que el desánimo y las emociones que puedan surgir, pero que para el momento el empoderamiento alcanzado contribuirá a sobreponerse a la dificultad y decidir de manera asertiva lo que se debe hacer.

Si lo mencionado se incorpora a la educación como parte de la formación, el resultado a largo plazo modificará conductas, cambiará paradigmas y se verá reflejado en una reingeniería social, que dará resultados en futuras generaciones con capacidades emocionales aptas para enfrentar los retos impuestos por una sociedad cambiante que requiere personas con capacidades intelectuales, pero sobre todo educadas emocionalmente. Para que el aprendizaje de las habilidades emocionales sea efectivo es necesario que exista una comunicación asertiva en donde la escucha es necesaria como elemento facilitador, que requiere un compromiso por parte de quien escucha dándole el reconocimiento como interlocutor válido como lo expresa Motta (2017).

Escuchar no es lo mismo que oír, para oír solo es necesario percibir los sonidos sin atención, interés, ni conciencia de los mismos, es solo producto de la estimulación de los órganos de la audición. Es un proceso natural producto de la unión de muchos sonidos, no requiere esfuerzo y por lo tanto no tiene exigencia alguna. En la escuela el aspecto más difícil de sortear es la actitud de falta de escucha de los estudiantes, quienes viven acostumbrados al ruido generado por su voz interna y por los sonidos distractores del ambiente; razón por la cual no muestran interés en el aprendizaje, debido a que no se ubican en el momento de la instrucción. De aquí que “la mayor parte del fracaso escolar no radica en la incompetencia del estudiante, sino en el desconocimiento de las bondades que el desarrollo de la escucha le aporta al logro académico” Tomatis (1996, p.38) citado por Motta (2017).

Desde el punto de vista del contexto, se observa que los estudiantes del décimo grado del colegio Carlos Pérez Escalante tienen el índice más bajo de rendimiento escolar en toda la institución, además en las aulas de clase, al realizar una observación por parte de las autoras del

presente trabajo, los estudiantes se interrumpen entre ellos, hablan todo el tiempo y cuando se les pregunta algo, no saben dar una respuesta asertiva; por lo tanto es indispensable una alternativa de solución que mitigue este problema, porque no solo su rendimiento académico va en decadencia sino también su conducta. Teniendo en cuenta todo lo anterior, esta investigación pretende determinar la relación entre la inteligencia emocional y la escucha activa en función de comprender cómo afecta al aprendizaje, de tal manera que permitan generar una estrategia que aporte a la resolución del interrogante.

1.3 Formulación del problema

¿Qué estrategia se puede proponer para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta que puedan ser desarrolladas en el aula mediante la escucha activa?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.

1.4.2 Objetivo específico

Describir las diferentes formas en que se evidencia la escucha en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.

Analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y los tipos de escucha en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.

Diseñar actividades sobre escucha activa para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.

1.5 Justificación

La inteligencia emocional es un campo que ha cobrado la importancia de ser revisado como un factor que puede influir en el proceso de aprendizaje. El mundo está cambiando rápidamente y los estudiantes de hoy nacen en un entorno asediado por la información y la tecnología, un mundo donde los niños crecen alejados de los afectos y de las emociones tanto en el hogar como en las instituciones educativas; por lo que se hace necesario que la educación se transforme, que se incluya la educación emocional en todas las áreas del conocimiento en las instituciones y que se generen estrategias de forma permanente para la obtención de resultados positivos en los estudiantes.

La educación tradicional muestra el proceso de aprendizaje como la relación entre un educador y sus estudiantes de forma magistral, en donde el docente era quien tenía todo el conocimiento. El paso del tiempo y los cambios experimentados por las nuevas generaciones han modificado la que hasta entonces era la mejor forma de educar. No suficiente con ello y producto de las tensiones que deben experimentar todos los días envían a sus hijos maltratados de manera física y verbal a las instituciones educativas, y de la misma manera en muchas ocasiones son recibidos por docentes que se han quedado anquilosados en el modelo tradicional como fueron ellos educados. Esta falta de conciencia, de que los educandos han cambiado y de la misma manera sus necesidades, expectativas, preocupaciones ha generado una alta dosis de deshumanización de la educación, docentes totalmente desinteresados de las problemáticas de sus estudiantes, carentes de la capacidad de razonar que sus insumos de producción son seres humanos.

Desde el punto de vista teórico, surge el interés por realizar una investigación para conocer la influencia de la inteligencia emocional en el proceso de aprendizaje, porque como lo expone Acevedo y Murcia (2017), “La inteligencia emocional permite que los estudiantes mejoren sus conductas y actitudes en el entorno de la comunidad educativa”; de esta forma se puede aportar desde la propia experiencia una alternativa de solución que contribuya a mejorar los procesos y que se refleje en la formación integral de personas capaces de conducir sus propias vidas. La experiencia diaria de las autoras de este trabajo como docentes de la institución, ha mostrado que la empatía que se logra con el estudiante y la capacidad de establecer una dialéctica humanizadora, fortalece el canal comunicativo y genera compromiso del estudiante con su propio desarrollo. Se desea realizar una transformación, participando activamente de sus procesos, valorando sus

saberes y experiencias, que conllevan a enriquecer sus conocimientos desde una relación simbiótica entre el proceso de aprendizaje y el manejo de las emociones.

Desde el punto de vista social, este trabajo permitirá dar a conocer como un estudiante del grado décimo de la institución, tratado emocionalmente, es un ser capaz de involucrarse como responsable de su realidad y de empoderarse de su posibilidad de transformarla, entrando así en el círculo de la corresponsabilidad que exige su aporte para mejorar sus condiciones de vida y las de su entorno. Ayudar a los estudiantes a comprender sus emociones y a saber manejarlas adecuadamente, para enfrentar de manera asertiva las situaciones que viven todos los días, crea conciencia de la necesidad de aprender, ya que esos conocimientos adquiridos le generan valor agregado a su formación, le permitirán potenciar habilidades para su propio beneficio que indirectamente se verán reflejadas en una sociedad mejor. El trabajo también aporta a las políticas sociales y educativas, a los planes de desarrollo, porque se sustenta bajo el recurso recolección de la información desde el contexto, tal cual como ocurren los hechos y por lo tanto, a mayor evidencia de un evento, se pueden ir generando teorías o nuevas ideas que incrementarán el conocimiento sobre los factores del bajo y alto rendimiento académico.

Desde el punto de vista de la institución educativa, la relevancia de esta investigación, es la suma de esos procesos de concientización que cada individuo facilita el proceso de aprendizaje por cuanto el estudiante no aprende para cumplir con una nota si no que se esfuerza por comprender los contenidos y se apropia de los saberes llevándolos a la práctica. De la misma forma, desarrolla competencias que le permiten un mayor entendimiento entre sus iguales, generando cada vez menos conflictos, haciendo aportes significativos, enriqueciendo su lenguaje, creando un pensamiento crítico, que le permita asumir una posición con argumentos.

La educación actual debe sufrir una transformación que la faculte para orientar procesos de aprendizaje acordes con los cambios generacionales y por ello, aporta al plan de mejoramiento del colegio, que sin perder su rumbo redireccione el acto pedagógico teniendo en cuenta las nuevas necesidades; es decir, una educación que forme para la vida. La integralidad del ser humano debe reflejar el desarrollo de habilidades, que se logra con la adquisición del conocimiento, su aplicabilidad, y el fortalecimiento de competencias en especial la comunicativa, que es la que se relaciona con la estrategia propuesta en este trabajo de investigación.

A nivel comunicativo y psicológico, la escucha activa como estrategia surge de la ruptura evidenciada en los canales de interacción entre estudiantes y docentes producto de la desconexión

en cuanto a los intereses de los estudiantes y la manera de enseñar de los docentes. Para enseñar un conocimiento, el docente requiere que el estudiante escuche con atención, el conocimiento que le quiere transmitir; pero las clases se han reducido a educandos que oyen la voz del docente, el ruido del ambiente y una serie de estímulos que distraen su atención sumado a situaciones previas que afectan sus emociones e impiden el objetivo de la educación.

La propuesta de la escucha activa nace producto de la experiencia vivida en el día a día, en los procesos que se logran con los estudiantes, desde la atención que se les presta y la adecuada escucha que les permite expresarse, manifestar sus inquietudes sin juicios, valorar sus pre saberes, disipar sus miedos y potencializar sus habilidades. Así la conjunción de la inteligencia emocional, su relación con el aprendizaje y el puente que la escucha activa proporciona puede mejorar los niveles de conciencia, estimular el interés por el conocimiento y potenciar las habilidades que todo ser humano posee, transformando la educación, haciendo transversal el desarrollo de la inteligencia emocional como motor que motiva el progreso de cada persona, empoderándola para que asuma con responsabilidad su proceso y realice su vida de la mejor manera posible.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

La inteligencia emocional ha sido de gran importancia desde el siglo XXI, debido al análisis que se ha hecho sobre el conocimiento de sí mismo, sin limitarse al saber cognitivo del ser humano. Es por esto que se hace un análisis partiendo de la inteligencia emocional como tema fundamental de la investigación, tomando estudios previos sobre escucha activa y la relación existente con la inteligencia emocional.

Se analizaron estudios entre 2004 y 2018, internacionales de España y Latinoamérica, nacionales referenciando diferentes lugares del país y a nivel local. Estos textos son el fundamento de la investigación, aportando de manera teórica al problema que se plantea y basándose en las dos categorías de estudio, apoyando desde la metodología y el aporte que han realizado a dar una solución a la problemática establecida, destacando la contribución realizada a dichas investigaciones.

2.1.1 Antecedentes internacionales. Desde el contexto internacional han sido varios los autores que han nutrido la discusión sobre la importancia de la inteligencia emocional en todas las facetas del ser humano, como Zambrano (2017) quienes realizaron la investigación (Identificación del tipo de inteligencia como potenciador de habilidades cognitivas, su objetivo fue establecer el tipo de inteligencias múltiples predominantes en 110 niños (11-13 años de edad) de la Parroquia Roberto Astudillo del Cantón Milagro, en correlación al nivel de desarrollo de la inteligencia emocional). Obtuvieron como resultados que dichas inteligencias se presentan en individuos con mayor inteligencia emocional y estos a su vez tienen un mejor rendimiento académico. En cuanto a la discusión realizaron un análisis entre su estudio con otros estudios a nivel internacional, vinculando dichas inteligencias con el rendimiento escolar y se observa el mismo patrón “a mayor nivel de inteligencia, mayor es el rendimiento”; además se tiene en cuenta que el estado anímico de los estudiantes hacen parte fundamental de su aspecto académico, porque cuando se sienten decaídos, sus calificaciones disminuyen. Finalmente en sus conclusiones destacan la prioridad de trabajar el aspecto emocional para evitar que se siga incrementando el problema de autoconfianza

o autoestima y la deserción escolar; de hecho, consideran que la participación tanto de los padres de familia como de los docentes es fundamental en el proceso de desarrollo de los aspectos socioafectivos.

Veytia, Fajardo, Guadarrama y Escutia (2016), en su artículo (Inteligencia emocional: factor positivo ante la depresión en adolescentes de bachillerato), resaltan la necesidad de prestar atención a los componentes emocionales de cada individuo ya que su desequilibrio influye en el desarrollo de síntomas depresivos que afectan el desempeño de los estudiantes y por consiguiente en su toma de decisiones, desencadenando falta de motivación hacia su proceso de aprendizaje. Es importante para la investigación desde el desarrollo de la inteligencia emocional como facilitador del proceso de aprendizaje que permite enfrentar sus situaciones familiares y personales.

Rodas (2015), contribuyen con su investigación a reafirmar la relación funcional entre inteligencia emocional y rendimiento académico a través del uso del estadístico Rho de Spearman en la facultad de ciencias económicas de una universidad peruana cuyos resultados expusieron la baja relación entre coeficiente intelectual - rendimiento académico y la correlación entre inteligencia emocional - rendimiento académico, sugiriendo la necesidad de que en las facultades universitarias se involucre de manera transversal la educación emocional con miras a formar profesionales capaces de afrontar los retos que la vida impone. Nuevamente se ratifica que el aprendizaje está asociado al desarrollo de habilidades emocionales dando fuerza a la idea de esta investigación de tal manera que a mayor desarrollo de la inteligencia emocional mayores resultados académicos.

Mugueta, Manzano, Alonso y Labiano (2015), también agrega la importancia de educar las emociones desde la edad infantil basándose en estudios sobre inteligencia emocional, que demuestran que hay una correlación entre la inteligencia emocional y rendimiento académico, ya que educar las emociones repercute en individuos cuyas posibilidades de desarrollar comportamientos disruptivos es inferior y por consiguiente su capacidad de atención y concentración es más alta sumado a la motivación que en esta edad existe por el aprendizaje.

Fernández y Montero (2015), desde su investigación (Aportes para la educación de la inteligencia emocional desde la educación infantil), contribuye afirmando que es tan importante para la vida, la educación cognitiva como la educación emocional, ya que existe una alta compatibilidad entre el desarrollo del coeficiente intelectual y la inteligencia emocional. Por otra parte, Andrade (2014), afirma que el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en los

estudiantes es un determinante en su proceso evolutivo, socio-emocional, base del aprendizaje y el por qué es necesario desarrollar esa habilidad en los niños.

Mientras que Román (2013), expresa en inteligencia emocional y estrategias de aprendizaje: su influencia en el rendimiento académico, reconoce la relación entre la inteligencia emocional, las estrategias de aprendizaje y como ambas influyen el rendimiento académico, haciendo énfasis en el uso diferenciado en el tipo de estrategias de aprendizaje empleadas en función de la inteligencia emocional.

Asimismo García (2012), continúa en la educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje, reforzando la necesidad de incluir dentro del proceso de aprendizaje la educación emocional como eje transversal que ayude a formar personas integrales, este autor hace énfasis en las emociones como un elemento primario del proceso de aprendizaje y de cómo la toma de decisiones tiene un alto componente emocional.

Bisquerra *et al.* (2012) en ¿cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y adolescencia, aseveran que el aprendizaje de habilidades emocionales y sociales favorece la asimilación de situaciones emocionalmente difíciles, alcanzando el autocontrol emocional que le permita afrontar los conflictos.

Por su parte, Núñez, Bisquerra, González y Gutiérrez (2006) citado por García (2019), en su investigación emociones y educación una perspectiva pedagógica aducen que en la escuela, sobre todo en los primeros años, no se cubren todas las necesidades emocionales y afectivas de los estudiantes, y que debería ser tenida en cuenta como una forma de prevención.

Extremera y Fernández (2004) citado por Sánchez (2016) en su artículo el papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas, resaltan la importancia de revisar la inteligencia emocional como una vía para mejorar el desarrollo socioemocional de los estudiantes, mediante la aplicación de test, corroboraron que los estudiantes con mayor inteligencia emocional presentaron mejores niveles de bienestar emocional, de relaciones sociales y rendimiento académico.

2.1.2 Antecedentes nacionales. Dentro de los estudios realizados por varios autores a nivel nacional, se pudo encontrar desde la inteligencia emocional los siguientes trabajos: el de Camacho, Ordoñez, Roncancio y Vaca (2017) (Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional), tuvo por objetivo indagar la relación existente entre la inteligencia

emocional y la convivencia de los estudiantes. Su metodología fue cualitativa con enfoque hermenéutico interpretativo aplicando sesiones de observación y entrevistas dirigidas. En este estudio se evidencia que los niños aprenden a conocer sus propias emociones y las de sus compañeros después de estar expuestos a experiencias diarias; al mismo tiempo los profesores identifican las emociones de sus estudiantes en expresiones corporales, como gestos o movimientos del cuerpo y verbales como gritos y golpes, demostrando un vínculo entre las necesidades y los sentimientos de los estudiantes. Este trabajo es importante para la investigación ya que reafirma la problemática existente en el aula de clase e incentiva a fortalecer las competencias emocionales en los estudiantes ineludibles para el mejoramiento de la convivencia escolar y del contexto social en el cual se desenvuelven.

Entretanto Ariza (2017), en su investigación (Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación profesores-estudiante, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior), su objetivo fue describir la influencia de la inteligencia emocional y el afecto pedagógico en el rendimiento académico de estudiantes cuyas edades oscilan entre 16 y 24 años. Se utilizó metodología mixta; desde el análisis cuantitativo se midió la inteligencia emocional mediante un test creado por Reuven Bar-On; y en su análisis cualitativo se trabajó con grupos focales en donde se enfatizó en la relación profesores-estudiante y su influencia en el rendimiento académico.

Esta investigación es pertinente ya que a partir de los resultados obtenidos fortalecieron las categorías dando importancia a un ambiente adecuado para el aprendizaje creado por el profesor que genere bienestar, empatía, tiempos de escucha, confianza contribuyendo al desarrollo de la inteligencia emocional, mejorando el rendimiento académico y su comportamiento social. Y a su vez da importancia a que el profesor genere estrategias dentro del aula que permita al estudiante crear un vínculo entre conocimiento y emociones para que logre bienestar psicológico y social.

Otro autor es Motta (2018) quien en su tesis doctoral (la actitud de escucha en la comunicación pedagógica) realizada en Tunja, tuvo como objetivo develar el sentido que le atribuyen estudiantes y profesores de educación básica secundaria de instituciones educativas públicas, a la experiencia que comparten en el encuentro pedagógico de aula, en la perspectiva de comprender la actitud de escucha como una postura ético-política y como un fenómeno lingüístico y cultural. Concluyeron que la escucha no se da de manera espontánea por lo que debe ser educada para que pueda existir un cambio social y cultural. Esta tesis aporta a la investigación desde el análisis de la problemática

existente en el aula por el ruido y la falta de escucha por parte de los profesores y los estudiantes siendo reflejada en el aprendizaje; por lo que consideraron la necesidad de hacer cambios desde el aula en la formación de la escucha utilizando estrategias para el mejoramiento de la comunicación, logrando conocimiento del propio ser y de los demás. Llegaron a la conclusión que una de las dificultades dentro y fuera del aula y que se refleja en la comunicación entre los sujetos, es el bajo desarrollo de la competencia de escucha y hace hincapié en que la mayoría de las dificultades académicas presentadas por los estudiantes se dan por el desconocimiento del aporte que hace la escucha al mejoramiento académico, por lo tanto motiva al desarrollo de esta habilidad. También consideran necesario, entender que el silencio no debe ser impuesto, debe darse de manera natural, donde cada quien decida hacerlo. La existencia de silencio en el aula desencadena una escucha activa en donde los sujetos, profesor estudiante, puedan comprender y analizar el verdadero mensaje en la comunicación. Este artículo es útil porque se centra en la problemática analizada desde el contexto académico.

Rodríguez (2015) desde su investigación (inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de educación básica primaria: una experiencia desde el contexto de aula), analizó la influencia que tiene la inteligencia emocional en la resolución de conflictos y la percepción que tienen los estudiantes, llegando a la conclusión que la inteligencia emocional tiene una fuerte influencia, no solo en la dinámica de aprendizaje, sino en la forma como los estudiantes resuelven los conflictos. Estos resultados fortalecen la presente investigación porque promueve la inteligencia emocional en el aula como un enfoque que ayuda a la formación de competencias y habilidades sociales importantes para el desarrollo de la personalidad de los estudiantes dentro y fuera del aula de clase y a su vez da importancia al rol del profesor como orientador en la formación de las habilidades emocionales.

2.2 Bases teóricas

Mucho se ha hablado del desarrollo cognitivo, de las habilidades académicas, del coeficiente intelectual y de las competencias que cada estudiante debe tener como muestra del saber hacer. La escuela se ha caracterizado por ser ese lugar a donde los estudiantes asisten para capacitarse y adquirir los conocimientos que les permitan elevar ese coeficiente intelectual y las destrezas exigidas por el mercado laboral que les garanticen el desempeño en cualquier actividad.

La inteligencia como constructo de saberes, retención de los mismos, sumatoria de conocimientos, carece de sentido si no se sabe qué hacer con ellos. Las habilidades como campo de demostración de la conjunción de conocimientos y su puesta en práctica suponen amplios escenarios y no solo un aula de clase, lo que conlleva a relacionar diferentes ambientes, contextos con elementos diversos que determinan situaciones, cuyos requerimientos exigen el control de varios factores, entre ellos las emociones, que sin duda influyen en toda decisión que se tome de manera racional o instintiva.

Un individuo sin la capacidad de reacción puede dominar un sinnúmero de conocimientos que están vacíos de significado, ya que el sentido para el uso de los mismos se lo da el contexto social en el que se desenvuelva. Se adquieren conocimientos para beneficio del individuo en comunidad. Si no es así, de que le sirve su saber a un médico sin paciente, a un profesor sin estudiante, a un padre sin hijos.

Los seres humanos son seres sociales por naturaleza razón por la cual la inteligencia cobra importancia, es por ello que el ser humano es un conjunto de emociones y conocimientos que no puede funcionar si el uno no está acompañado del otro. Pese a esto, es reciente la mirada que se le ha dado al ser como fundamento del sentido de desarrollar habilidades, primero se es humano con sentimientos y emociones y luego es un ser susceptible de adquirir conocimientos. Desde ese análisis partieron los autores estudiosos del tema que a través de sus ideas intentaron justificar la necesidad de analizar al ser en su esencia como sujeto, que antes de razonar, siente, que tiene expectativas, temores, deseos, anhelos, frustraciones, alegrías y tristezas, todas estas asociadas al desarrollo del individuo y motores de impulso del proceso de aprendizaje.

A partir de aquí se parte por definir las emociones como eventos ocasionados por múltiples causas que tienen que ver con reacciones afectivas intensas que se presentan como respuesta a diversas situaciones. Las emociones condicionan a los individuos a una respuesta en calidad de valoración primaria, la cual puede ser controlada mediante un proceso educativo que “ ejerza control sobre la conducta, mas no sobre la emoción, ya que las emociones son involuntarias, en tanto que las conductas son el producto de las decisiones tomadas por el individuo” (García, 2012, p 3).

Una perspectiva desde las inteligencias múltiples

Fue Howard Gardner a finales de los 80 quién en primera instancia se atrevió a pensar en lo que él denominó las inteligencias múltiples, como las capacidades a través de las cuales los individuos pueden solucionar problemas, y de qué manera enfrentan cada situación, llegando a las diversas inteligencias.

Existen ocho tipos de inteligencias según el autor. La lingüística o verbal, la lógico matemática, la viso-espacial, la corporal o kinestésica, la musical o rítmica, la naturalista, la intrapersonal o individual y la interpersonal o social. Para el propósito de esta investigación se utilizan las definiciones de estas dos últimas.

Según Gardner (1995) en su libro inteligencias múltiples y citado por Gamandé (2014), la teoría en la práctica define a la inteligencia intrapersonal como:

La capacidad que nos permite conocernos mediante un autoanálisis, en el cual se llega a la autocomprensión de los sentimientos y de las emociones propias, modelando de esa manera la conducta de cada persona. Por su parte la inteligencia interpersonal, es la capacidad de comprender a los demás y comunicarse con ellos, teniendo en cuenta sus diferencias individuales, lo cual incluye temperamentos, estados de ánimo, destrezas, intereses (p.93).

De igual manera cuestionó el sistema de educación tradicional por considerar que no valoraba las diferencias individuales y que no todos los seres humanos tienen desarrollado todos los tipos de inteligencias, razón por la cual desde temprana edad la educación en los colegios debería trabajarse en el descubrimiento de ese potencial que cada individuo tiene y contribuir a su desarrollo por lo que es necesario dejar de lado la homogenización, ya que cada persona es única.

La inteligencia interpersonal la define Gardner (como se citó en Gamandé, 2014) como “la capacidad para comprender a los demás, qué los motiva, cómo operan y cómo trabajar cooperativamente con ellos” (p.60). Se puede decir que es el tipo de inteligencia que se utiliza a diario pues es la capacidad de relacionarse de manera empática, de entablar relaciones y socializar con los demás, reconociendo sus emociones y motivaciones que los impulsan para lograr sus metas.

El desarrollo de la inteligencia intrapersonal como de la interpersonal estimula habilidades que le permiten a cada persona aprovechar tanto sus facultades extraordinarias en algún campo específico, así como valorar su entorno y obtener ventajas que le permitan enfrentar cualquier

situación tomando decisiones asertivas. Educar al individuo en estos dos tipos de inteligencias contribuye a generar condiciones más propicias para el aprendizaje, ambientes de convivencia más sanos, a partir de la capacidad de autoconocimiento y generar niveles de tolerancia mayores hacia los demás, comprendiendo las diferencias individuales y la complementariedad necesaria para construir sociedad. El enfoque de Gardner (1995) citado por Gamandé (2014), cuestionó la necesidad de incluir las emociones en el proceso de aprendizaje para adquirir conocimientos, pero también para ser educadas en sí mismas.

Ya no se mide solo el coeficiente intelectual, también se tiene en cuenta el manejo de las relaciones intra e interpersonales, y es la vida diaria el escenario perfecto para llevar a cabo la práctica que permita demostrar habilidades, bienestar, desempeño y como componente esencial las emociones. La inteligencia es entonces el reflejo de capacidades donde no solo se evidencia el dominio de conocimientos sino también la posibilidad de adaptación al medio y el desenvolvimiento en el contexto es el que determina el grado de inteligencia y su desarrollo.

Una mirada desde la óptica de Jhon Mayer y Peter Salovey

El Coeficiente Intelectual no proporciona habilidades sociales ni emocionales por esto se inició estudios sobre el tema donde aplicando instrumentos se quería confirmar que las emociones están directamente relacionadas con el éxito profesional, por tanto Mayer y Salovey (1997) citados por Velasco (2018), incursionan en el campo de la inteligencia y las emociones siendo los primeros en dar a conocer el concepto de Inteligencia Emocional, definiéndola como:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (p.48).

Esta definición partió de la inteligencia intrapersonal e interpersonal, trabajadas por Gardner. El desarrollo de este término cuestionó el sistema educativo caracterizado hasta ese entonces por una educación tradicional basada en el conductismo y le dio cabida a otros modelos pedagógicos que han tratado de llenar los vacíos que han sido dejados por los demás modelos. Mayer y Salovey

condensan estas dos definiciones en la inteligencia emocional y la estructuran como un modelo de cuatro componentes relacionados entre sí:

Percepción emocional: capacidad de valorar y expresar las emociones ajenas y propias de manera asertiva

Facilitación emocional del pensamiento: Las emociones influyen sobre la cognición y permiten enfrentar una situación.

Comprensión emocional a partir del conocimiento de las emociones: Permite reconocer las emociones propias y ajenas.

Regulación emocional: Permite clasificar las emociones, potenciando las buenas y contrarrestando las malas, haciendo el mejor uso de ellas.

La unión de estos cuatro componentes le permite al individuo identificar sus emociones, reflexionar sobre ellas, comprender la relación entre ellas, utilizarlas para dirigir y potenciar el pensamiento y como consecuencia tomar decisiones de manera adecuada. De la misma forma, le permite aprender de sus emociones y comportarse de acuerdo a cada situación.

Tomando el modelo de Inteligencia Emocional basado en las habilidades se comienza a demostrar que el éxito de las personas está influenciado por sus emociones sin importar su Coeficiente Intelectual, por el contrario, si una persona conoce y controla sus emociones logrará cumplir sus metas en todos los ámbitos.

Cuando se empieza a comprender la influencia de la Inteligencia Emocional en todos los campos de la vida diaria, Mayer, Salovey y Caruso diseñan un instrumento para “evaluar la inteligencia emocional entendida como capacidad”, llamado *Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test*, MSCEIT (Mayer, Salovey y Caruso, 2002) citados por Velasco (2018), para evaluar en las personas el reconocimiento de sus propias emociones y de los demás, para determinar la forma como se manifiestan las emociones ante diversas situaciones, para conocer el grado de comprensión de las propias emociones y las de los demás, y para identificar la forma como se canalizan las emociones.

El test MSCEIT actualmente es utilizado en diferentes campos, desde empresas en la selección de personal y entrenamiento de líderes para potencializar los talentos, como en la educación, para la investigación del rendimiento académico y del comportamiento de los estudiantes para así contribuir en su formación integral.

Según investigaciones realizadas en escuelas desde el ámbito psicológico, rendimiento escolar y conductas agresivas se determinó que los estudiantes con mayor Inteligencia Emocional poseen mayor nivel de adaptación, mejores relaciones interpersonales, niveles bajos de estrés y ansiedad, alto grado de autoestima y mayor capacidad de resolución de conflictos conforme con (Extremera y Fernández, 2004 citados por Polo, Zambrano, Muñoz y Velilla 2014).

Sumado a estas investigaciones se encuentra Sternberg R citado por Bello, Rionda y Rodríguez (2010), quien hace su aporte a través de la teoría triárquica de la inteligencia en la cual explica:

...la naturaleza de los procesos intelectuales desde tres ángulos diferentes: el contexto sociocultural en que se vive, el enfrentamiento a la novedad y la automatización de las tareas y la estructura misma de la inteligencia, de donde emergen tres tipos de Inteligencias: la componencial, que se identifica con la evaluada tradicionalmente; la experiencial o creativa, que evalúa fundamentalmente la respuesta ante lo nuevo; y la contextual o práctica, que implica ajuste, modificación o elección de contextos en busca de un mayor rendimiento intelectual (p.77).

Desde la anterior teoría se puede decir que el componente determinante que no se había tenido en cuenta son las demandas sociales. A partir del planteamiento de las Inteligencias Múltiples realizado por Howard Gardner, llegando a la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey, es importante preguntarnos si la educación actualmente está proyectando metodologías de enseñanza basadas en la percepción, conocimiento y las emociones, dentro de las áreas de aprendizaje, y de la misma forma, si se está tomando como referente los contextos sociales en el cual se desarrolla el estudiante.

Dentro del campo educativo podemos ver que impera la objetividad, es decir, la enseñanza de las áreas básicas de aprendizaje, dejando de lado el deporte y las artes como epicentros motivacionales del individuo, donde el estudiante puede demostrar capacidades, explorar diferentes campos y expresar su emocionalidad.

Desde aquí podemos retomar que la educación se ha considerado como un proceso donde el educador imparte conocimiento y el educando lo recibe, procesa y toma como suyo lo que necesita para desechar lo que no, por lo que se hace necesario y urgente incluir dentro de este proceso, la educación del individuo junto con sus emociones. Es importante entender que la educación emocional dentro del proceso formativo ayudaría al estudiante a entender su propio ser y a

comprender su contexto social, logrando un balance entre pensamientos y actuaciones, generando toma de decisiones encaminadas al logro de objetivos y metas. Por lo que se requiere el replanteamiento y redireccionamiento de acciones encaminadas a la educación afectiva, cuyo objetivo ideal será realizar maniobras de educación emocional que se incluyan en el currículo formal, donde padres y maestros sean protagonistas y cuyo papel será el de veedores que estimulen o sancionen reacciones emocionales.

La puesta en práctica desde el enfoque de Daniel Goleman

Es Daniel Goleman quien profundiza en la definición de inteligencia emocional y trabaja con los insumos dados por los autores de este término y genera trascendencia al poner en evidencia que las emociones y los sentimientos no pertenecen solo al plano privado, sino que influyen en todas las actividades del individuo. Goleman afirma que existen habilidades más importantes a la hora de buscar bienestar laboral, personal, social que la inteligencia académica. Idea que fue cuestionada en su época pero que fue muy bien sustentada por este autor con argumentos como la sobrevaloración de quien tenía un alto coeficiente intelectual y por lo tanto el aspecto más tenido en cuenta para contratar trabajadores, por consiguiente, las personas con un alto coeficiente intelectual carecían de habilidades sociales y mostraban una actitud antipática. De la misma manera Goleman habló sobre el mal uso que se le ha dado a los resultados de los test y pruebas de coeficiente intelectual que en nada garantizan el éxito laboral ni personal en la vida de los individuos.

Este autor parte su reflexión del libro la Ética a Nicómaco de Aristóteles, donde Aristóteles hace una exhortación a la virtud, el carácter y la felicidad, “generando un desafío a gobernar inteligentemente la vida emocional” (Goleman, 2018, p.31). De la misma forma afirma que el problema no radica en las emociones sino en su conveniencia y oportunidad de expresión. Daniel Goleman define entonces la inteligencia emocional como un conjunto de elementos que determinan la capacidad para aprender los fundamentos del autocontrol, así como las competencias emocionales se refieren al grado de dominio de esas habilidades de tal manera que se reflejen en cualquier situación. El modelo de este autor recoge elementos de las teorías de Gardner y Mayer y Salovey en cuanto al desarrollo de competencias tanto emocionales como sociales; y define cinco competencias que a su juicio contribuyen con la formación de la inteligencia emocional y por consiguiente facilitan el aprendizaje.

Para Goleman (2018), la inteligencia emocional se basa en: auto-conocerse sus emociones e identificar en qué momento aparecen; auto-controlarse para que las emociones puedan generarse adecuadamente y se logren dar alternativas de solución asertivamente a cualquier situación; auto-motivarse emocionalmente porque atrae una actitud positiva; ser empáticos para identificar las emociones de los otros y así comprenderlos mejor para apoyarlos en la resolución de conflictos; ser hábiles sociales y comunicacionales, porque hay un mejor desenvolvimiento en el entorno.

De acuerdo con Goleman (2018), la inteligencia emocional puede dividirse en cinco categorías elementales:

Conciencia de sí mismo: hace referencia a la capacidad de reconocer los sentimientos propios, esos que están relacionados de manera directa con la conciencia emocional y la autoconfianza.

Autorregulación: es la forma de decidir y controlar la duración de una emoción, así como la intensidad que tendrá a través de técnicas como el autocontrol, la adaptabilidad, la confiabilidad o la innovación.

Motivación: se relaciona con el positivismo, la iniciativa y el compromiso para alcanzar las metas pautadas.

Empatía: es quizás una de las más conocidas, ya que consiste en ver y comprender cómo se sienten los demás, para aprender de ellos y conseguir determinados objetivos.

Habilidades sociales: el contar con buenas relaciones interpersonales es otro punto clave para llegar al éxito. Es posible lograrlas por medio de la comunicación, liderazgo, influencias, gestión de conflictos, trabajo en equipo o cooperación, entre otros.

La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional

“Antes de hablar, leer y escribir, la biología del ser humano partió de la escucha para sentar las bases del lenguaje y es el acto de escucha el que determina el acto de habla, de lectura y de escritura” (Motta, 2017, p.32). Escuchar es un proceso interpretativo que requiere por parte del escuchante un compromiso ético con el interlocutor, materializado en el reconocimiento del otro como interlocutor válido. Esto incluye una disposición de los sujetos para poner en circulación su sentir, su pensar y su actuar en beneficio de su propio desarrollo humano.

Todas las actuaciones que se realizan cotidianamente están mediadas por la comunicación, ya sea verbal o no verbal y son innumerables las incomprensiones y las problemáticas que se producen en este ámbito por una inadecuada escucha. Escuchar es una habilidad comunicativa muy

importante si se tiene en cuenta que muchos de los aspectos más significativos de la vida están influenciados por la capacidad que se tenga para escuchar. Una escucha efectiva es aquella en la que se manifiesta una combinación correcta entre el oír lo que otra persona va a decir y el involucrarse en el intercambio del mensaje emitido (González, 2010, p.12).

Quien tiene una buena escucha muestra interés en el mensaje de quien está hablando, de la misma manera se concentra y responde de manera adecuada. Darle la importancia al modelo de comunicación centrado en la escucha implica, que para que sea así denominado debe llevar implícito una exigencia ética (de relación) y estética (de valoración sensible) a la retórica del hablante. Existen tres niveles de escucha: la escucha interna, la cual se caracteriza por escuchar en realidad el sonido de la propia voz interior, ahí es donde se centra toda su atención. Puede que esté oyendo las palabras de la otra persona, pero esa persona es principalmente consciente de sus propias opiniones, historias, juicios, de sus propios sentimientos y necesidades.

La escucha enfocada es aquella que se centra en oír de manera atenta a la persona que está hablando ignorando el ruido que haya a su alrededor. En este tipo de escucha, el receptor decodifica el mensaje y elabora la respuesta sin necesidad de interiorizar lo que oye ni intentar ponerse en el lugar del que habla. Por su parte la escucha global o escucha activa es aquella que marca la diferencia, además de escuchar lo que el hablante está comunicando, quien escucha es capaz de identificar y darle sentido a los sentimientos, emociones, gestos que tácitamente están siendo transmitidos en la comunicación pero que no se expresan de manera verbal, aquellas situaciones que se omiten en la conversación pero que tienen un valor importante porque determinan el sentir, el pensar y el hacer de quien está hablando.

En la escucha activa, quien escucha le da prioridad al mensaje escuchado y desarrolla a la vez la habilidad de procesar la información recibida con el fin de intercambiar ideas y sentimientos con el emisor sin dar lugar a vacíos en la comunicación, lo cual conduce a una verdadera escucha humanista. Es la habilidad de escuchar además de lo que la persona está comunicando directamente, también sus sentimientos, pensamientos que se encuentran de manera intrínseca a lo que se está expresando. Para que la escucha activa se dé es necesario que quien escuche se prepare interiormente para realizar esa acción, se disponga a observar al otro, sus objetivos, expresar al otro que lo escucha con comunicación no verbal (contacto visual, gestos, postura del cuerpo), percibir sensorialmente lo que el hablante quiere transmitir, comprender el mensaje emitido, evaluar lo escuchado y darle la importancia y valor en determinado contexto. Este acto de escucha

implica una acción en doble vía, ya que hablar hace al receptor escuchar y escuchar hace al receptor emitir una respuesta, este proceso valida las voces de quienes intervienen en el acto comunicativo, el que enseña, el que aprende, dándole sentido al proceso pedagógico (Motta, 2017).

Young (1993) citado por León (2016) propuso una pedagogía en la que el lenguaje es el elemento central de la interacción docente-estudiante. Propuso la clase discurso, en la que los estudiantes se convierten en interlocutores pedagógicos válidos y coinvestigadores, de tal manera que confluyen condiciones como el diálogo igualitario, a través del cual se validan los argumentos de los participantes, la inteligencia cultural entendida como que todos tienen las mismas capacidades para participar y la transformación relacional que considera el aula de clase como un espacio de conflicto, en el que es necesario que los sujetos del aprendizaje y de la enseñanza realicen diálogos constructivos que transformen las relaciones interpersonales y el entorno mismo.

Lo dicho hasta ahora reafirma la importancia de la escucha en la educación, en la escuela como escenario donde confluyen varios elementos, con el fin de impactar la familia y la sociedad. No se ha pensado la escucha como una cuestión académica, hasta hace poco tiempo se le está dando importancia, sin embargo, aún se encuentra en estado incipiente porque se asume que el oír implica escuchar, cuando son cuestiones diferentes, oír es una dimensión biológica y escuchar es una dimensión cultural. La escucha es fundamental en el acto pedagógico ya que tiene inmersa la acción comunicativa la cual en la escuela se debe potencializar desarrollando habilidades que le permitan desenvolverse en sociedad, asumir una postura ética, crear un pensamiento crítico. Sin educación de la escucha todo trabajo en el aula y en la escuela es inútil para los propósitos educativos del desarrollo humano y social.

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso para Estanqueiro (2014) son:

Parfrasear, es decir, resumir lo que ha dicho. Si alguna parte nos ha llamado la atención, podemos resaltar las palabras que más nos han impactado. Es una forma de dirigir la conversación, porque el hablante va a ampliar la información sobre lo que hemos subrayado.

Reflejar el estado emocional. Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe cómo se siente. Ayuda; pero no basta con decir: “sé cómo te sientes” o “te entiendo”.

Validar: mostrar que se acepta lo que dice aunque no se esté de acuerdo. Es aceptable lo que se dice, se entiende; aunque no se esté totalmente de acuerdo.

Estar completamente de acuerdo. Hay gente que la única forma que tiene de aceptar la empatía del otro es a través del acuerdo completo de la otra persona.

En cualquier caso se puede cualificar lo que se dice como una opinión propia y no como una afirmación indiscutible. Se hace introduciendo un tono en la expresión que relativice lo que se dice o utilizando frases como: desde mi punto de vista, en mi opinión, etc.

2.3 Marco conceptual

Comunicar. Para Pichón (1999) citado por Kaplún (2012), “La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto” (p.23).

Escucha activa. Consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido según Estanqueiro (2006).

Estrategia. De acuerdo con Halten (1987), es el proceso a través del cual “una persona u organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos” (p.72).

Habilidad. Algunos autores como Danilov y Skatkin (2008), consideran la habilidad como un concepto pedagógico extraordinariamente complejo y amplio: “es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente los conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica” (p.187).

Inteligencia emocional. Conforme con la versión original de Mayer y Salovey (1997), la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

Oír. Para Bohm (2008), el vocablo escuchar significa poner atención o aplicar el oído para oír algo o a alguien. “Por tanto, la acción de escuchar es voluntaria e implica intención por parte del sujeto, a diferencia de oír, que significa, sin más, 'percibir por el oído’” (p.27).

2.4 Marco legal

Al respecto del marco legal de la investigación, la educación está inmersa en la Constitución de la República de Colombia, como una responsabilidad inexcusable del Estado y para su regulación y aplicación se promulgó la Ley 115/1994 o Ley General de Educación y los decretos que la reglamentan. Dicha Ley en su artículo 7 menciona a la familia como el primer grupo responsable de la educación de los niños. En su artículo 4 expone la calidad y cubrimiento del servicio educativo, correspondiente al Estado, la sociedad y la familia; además de velar por la cualificación y formación de los docentes.

En cuanto a las normas para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, se encuentra la Ley 1098/2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia en donde garantizan la vinculación de los padres de familia en el proceso formativo de sus hijos.

En el ámbito nacional la carta magna es la Constitución de la República de Colombia en donde se establecen artículos que permiten apreciar la preocupación del Estado por la educación. Al respecto, el artículo 42 menciona a la familia como el sustento de los menores o mientras tengan algún impedimento físico o mental y por tanto son el gran apoyo para prepararlos para la vida. En el artículo 44 hace una anotación similar cuando expresa que los niños tienen derechos como la vida, la integridad física, entre otros; además de una familia de la cual no pueden estar separados, porque deben estar protegidos por esta, junto con el apoyo de la sociedad y el Estado para garantizarles un “desarrollo armónico e integral”.

Como complemento a lo anterior y de forma similar se menciona la Ley de Infancia y Adolescencia o Ley 1098/2006 que en su artículo 15, expresa la obligatoriedad que tiene la familia, la sociedad y el Estado de educar a los niños en cuanto a sus derechos, velar por su “desarrollo armónico”.

La Ley 1404/2010, en su artículo 1º, menciona también la integración entre la familia, los docentes y la comunidad en general con los niños y entes articuladores de soluciones y enseñanzas generales a partir de socializaciones y concientizaciones.

De acuerdo con la Resolución 2343 de 1996 algunos de los indicadores de logros curriculares para el grado primero en lengua castellana son:

Imaginar situaciones y plantear hipótesis como estrategias previas a la lectura e interpretación de texto.

Interpretar y analizar textos sencillos y reconocer diferentes elementos significativos en los mismos.

Utilizar significativamente la lectura, la escritura y la imagen con fines lúdicos, estéticos y prácticos.

Según el Documento guía, Evaluación de Competencia de Educación Básica Primaria (Ley 1278 del 2002) le corresponde al docente identificar los niveles de desarrollo de los estudiantes y diseñar y aplicar estrategias de enseñanzas y aprendizajes que generen aprendizaje de acuerdo con el desarrollo de los estudiantes.

En la Guía 34 para el Mejoramiento Institucional, menciona la evolución de las instituciones educativas, las cuales hoy en día son “abiertas, autónomas y complejas” y por tanto, cada una es idónea de llevar a cabo los objetivos de su Proyecto Educativo Institucional (PEI) y en cuanto a la gestión académica, ejecutan acciones con el fin de motivar a los estudiantes a un aprendizaje significativo para que en su vida laboral, profesional y personal, se desempeñen adecuada e integralmente.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 Paradigma de la investigación

Tiene un paradigma Hermenéutico, en donde según Gadamer citado por (Díez, 2018):

...frente a lo indecible por el lenguaje, más que un aprender a ver, a responder balbuceando, a actuar obedeciendo, o a comprender negando, queda propuesto un camino filosófico: un aprender a preguntar a partir de un oír originario (Urhören), que determina nuestra vinculación moral de pertenencia, motivante de la apertura a la alteridad del otro (p.51).

Teniendo en cuenta esta afirmación lo que se busca es abordar la investigación e indagar más a profundidad la realidad de los hechos.

3.2 Enfoque de la investigación

Esta investigación tiene además un enfoque cualitativo teniendo en cuenta las consideraciones de Hernández, Fernández y Baptista (2016) en cuanto al enfoque cualitativo “con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones” (p.49), de hecho, el objetivo de este planteamiento es la descripción de cualidades de un fenómeno; entretanto para Mendoza, Dietz y Alatorre (2018) afirman que la etnografía educativa es “una forma de estudiar fenómenos educativos en contextos de diversidad” (p.153), porque la institución es incluyente tanto en aspectos sociales, culturales, económicos, orientación sexual, entre otros.

Se desarrolla además, una investigación cuantitativa, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista, (2016) como la “recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p.5),

Es una investigación etnográfica por las consideraciones de Martínez (2005), quien expone que dicho enfoque “se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden

explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada” (p.1); es decir, el investigador busca comprender y describir la verdadera naturaleza humana, haciendo una investigación exhaustiva de su estilo de vida, siempre y cuando sean personas o grupos con características similares, con el fin de obtener unos resultados los más fiables posibles.

3.3 Diseño de investigación

La investigación es de diseño transversal, que se caracteriza por la forma de recolectar los datos ya que lo hace en un solo espacio de tiempo cuyo propósito es la descripción y análisis de variables con el fin de mostrar cómo pueden llegar a incidir en un determinado momento. Esto se realiza sin manipular deliberadamente las variables, mediante la observación de los fenómenos y el análisis en su contexto natural como lo afirma Kerlinger (1979) citado por Monsalve y Giraldo (2016); es decir, el investigador no provoca las situaciones, sino que se observan las existentes.

Se tomará en cuenta en esta investigación, que es de campo, debido a que se tiene en cuenta lo expresado por Contreras (2011), cuando dice que se realiza un análisis sistemático de problemas de la realidad, se describe, interpreta, entiende su naturaleza y factores constituyentes, además de explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia. La información se recopilará directamente de la realidad, gracias a las encuestas que responderán los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta y sus respectivos docentes.

El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que se adoptarán para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que se intentan obtener respuestas a preguntas como, contar, medir y describir. Sabino (2014), dice al respecto: “Los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y de su equipo” (p.70).

3.4 Población y muestra

Según Sabino (2014), “identifica características del universo de investigación, señala formas de conductas y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación” (p.101).

3.4.1 Población. Para efectos de la recolección de la información se tomarán a los 54 estudiantes del décimo grado del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta, según la más reciente actualización de datos de la Oficina de Registro y Control Académico del colegio. Los criterios de inclusión son: los jóvenes que quieran participar en la investigación, a partir de la generación de respuestas a las encuestas. Los criterios de exclusión corresponden a los que no quieran participar en la investigación. Así también se incluyen los docentes que imparten clases en el colegio que deseen participar.

3.4.2 Operacionalización de las variables. La categorización de las variables según Espinoza (2018):

La forma más útil de categorizar variables es como independiente y dependiente. Esta categorización es muy útil por su aplicabilidad general, sencillez e importancia especial en la conceptualización, el diseño y la comunicación de los resultados de la investigación. Una variable independiente es la supuesta causa de la variable dependiente, y está el supuesto efecto (p.42).

A continuación se describen las variables: dependiente e independiente.

Variable dependiente: la escucha activa

Variable independiente: estrategias para promover la inteligencia emocional

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable/categorías	Definición conceptual	Definición operacional	Subcategorías	Indicadores	Unidad de medida	Escala
Escucha	Contribuye con el desarrollo de habilidades comunicativas, potencia las habilidades que posee, estimula el interés por el conocimiento	Es un proceso interpretativo que mejora en los estudiantes la forma de responder coherentemente en un proceso comunicativo, la interacción con otras personas, así como el poder desenvolverse en sociedad, asumiendo una postura ética y creando un pensamiento crítico; por último, el estudiante muestra agrado por los contenidos de las asignaturas, generando consciencia en su proceso de aprendizaje.	E. Interna E. Enfocada E. Activa	1) Escuchar sin interrumpir 2) Escuchar prestando 100% de atención 3) Escuchar más allá de las palabras 4) Escuchar incentivando al otro a profundizar	Nivel de atención y escucha	Alto

Inteligencia emocional	Ayuda al desarrollo integral de competencias que le permitirán formarse para la vida	Es un conjunto de elementos que determinan la capacidad para aprender los fundamentos del autocontrol, así como las competencias emocionales que contribuyen con la formación de la inteligencia emocional, y por consiguiente facilita el aprendizaje. Competencias en autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales y de comunicación.	Autoconocimiento Autocontrol Automotivación emocional Empatía	1) Rendimiento académico 2) Relaciones interpersonales 3) Participación en clase 4) Dominio de sus emociones	Actitudes (sociabilidad, Resolución de problemas, tolerancia, asertividad)	Medio
------------------------	--	--	--	---	--	-------

3.5 Técnicas y procedimientos para la recolección de la información

Para Arias (2012), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p.112) y la que se generará en este estudio es la encuesta, la cual según (Casas, Repullo, & Donado, 2002):

una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p.527).

Se realizará el trabajo de campo, porque de acuerdo con Denscombe (1999), citado por (Atencio, Gouveia, & Lozada, 2011) “Las notas de campo son un recurso necesario, representan el modo tradicional para registrar datos procedentes de la observación y de las entrevistas, permiten captar aspectos no verbales, emocionales y contextuales de la interacción”. Otra citación la realizan (Hammersley y Atkinson, 1994), citados también por (Atencio, Gouveia, & Lozada, 2011), quienes opinan que el trabajo de campo consiste en:

Descripciones más o menos concretas de los procesos sociales y sus contextos. La finalidad es captar los procesos sociales en su integridad, resaltando sus diversas características y propiedades, siempre en función de cierto sentido común sobre lo que es relevante para los problemas planteados en la investigación (p.14).

En cuanto al instrumento que se va a utilizar es el cuestionario que para García (2005) citado por López (2016), es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro y el cual permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Este cuestionario estará estructurado con preguntas cerradas que se

da a los entrevistados y que está diseñado para obtener información específica. Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, los instrumentos son el diario de campo y la encuesta.

3.5.1 Fuentes primarias. Se empleará la encuesta, la cual se aplicará a los estudiantes de décimo grado con sus respectivos profesores que deseen participar en la investigación, del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.

3.5.2 Fuentes secundarias. Para la recolección de la información se toma como fuente los libros, manuales, revistas y páginas en internet.

3.6 Criterios para el análisis de la información

Una vez realizada la recolección de datos a través de los cuestionarios descritos, se inicia con una fase esencial para esta investigación, referida a la clasificación o agrupación de los datos referentes a cada una de las variable objetos de este estudio para luego darle la presentación conjunta, es decir, como indican Cabero y Hernández (1995) citados por Monsalve (2016), “tras la recogida de información previo a la presentación de resultados aparece el proceso de análisis de los datos, que consiste en convertir los textos originales en datos manejados para su interpretación”(p.37). Para este análisis de la información se utiliza la categorización de las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para el análisis y discusión de los resultados se tuvieron en cuenta los resultados de las estrategias propuestas, mediante la técnica el diario de campo y la valoración de la contribución de la propuesta de la escucha activa para el desarrollo de la inteligencia emocional, diagnósticos que fueron aplicados a los 50 estudiantes del décimo grado del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta, y a los 8 docentes que imparten clases en el colegio.

A continuación, se analizan los resultados obtenidos con las técnicas de recolección de información utilizadas.

4.1 Descripción de las diferentes formas en que se evidencia la escucha en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta

Encuestas docentes

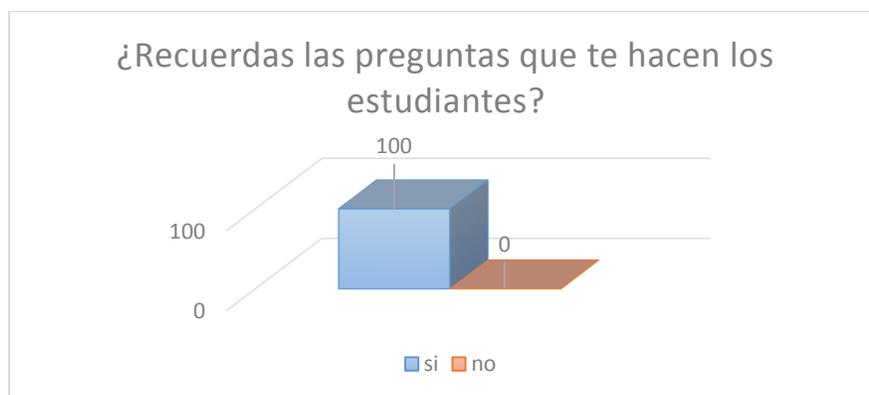


Figura 1. ¿Recuerdas las preguntas que te hacen los estudiantes?

El total del 100% de los docentes afirmaron que si recuerdan las preguntas que le hacen sus estudiantes.

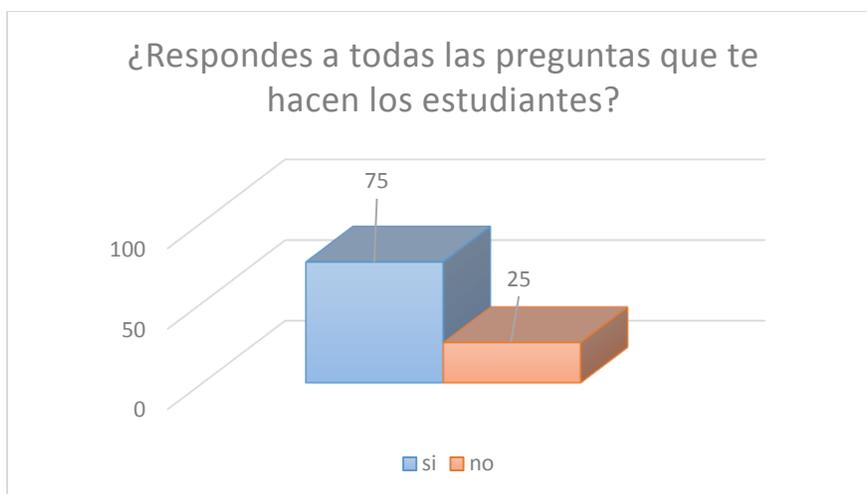


Figura 2. ¿Respondes a todas las preguntas que te hacen los estudiantes?

De los docentes encuestados, el 75% manifiesta que, si responden a todas las preguntas que les hacen los estudiantes, mientras que un 25% no lo hacen.

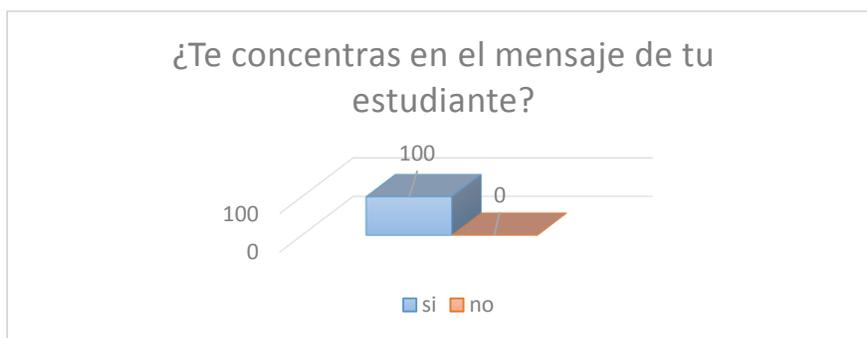


Figura 3. ¿Te concentras en el mensaje de tu estudiante?

El 100% de los docentes afirman que si se concentran en el mensaje de su estudiante. Con lo cual presta completa atención en lo que el estudiante le está comunicando.

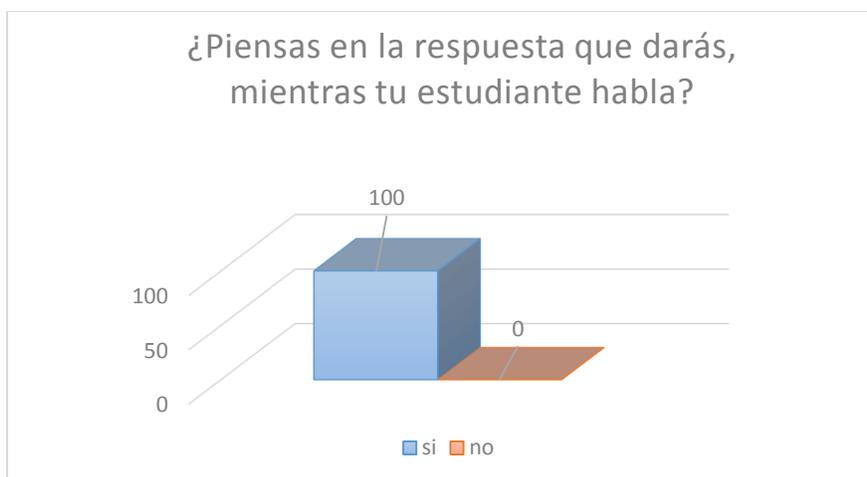


Figura 4. ¿Piensas en la respuesta que darás, mientras tu estudiante habla?

Para esta pregunta el total de los docentes expresan que piensan en la respuesta que le dará a su estudiante mientras este le habla.

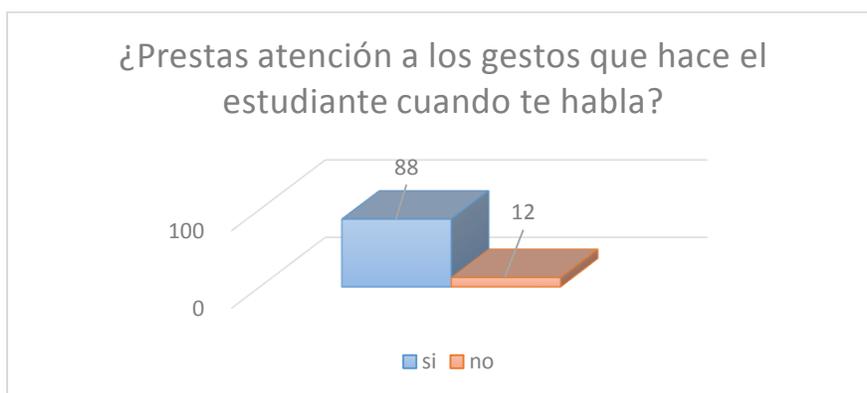


Figura 5. ¿Prestas atención a los gestos que hace el estudiante cuando te habla?

De los docentes encuestados el 88% responden que si prestan atención a los gestos que hace el estudiante cuando este le habla, mientras que un 12% no.

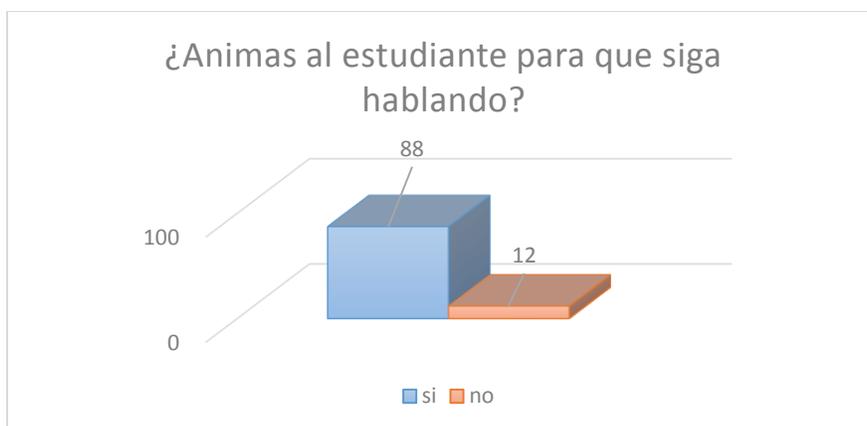


Figura 6. ¿Animas al estudiante para que siga hablando?

De igual manera para esta pregunta el 88% de los docentes manifiestan que animan al estudiante para que siga hablando, entretanto un 12% no lo hace.

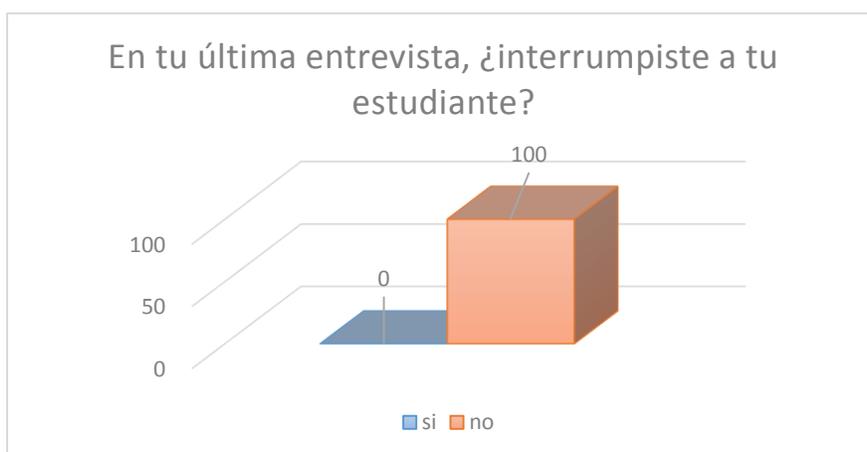


Figura 7. En tu última entrevista, ¿interrumpiste a tu estudiante?

En esta pregunta la totalidad 100% de los docentes dicen no interrumpir a su estudiante.

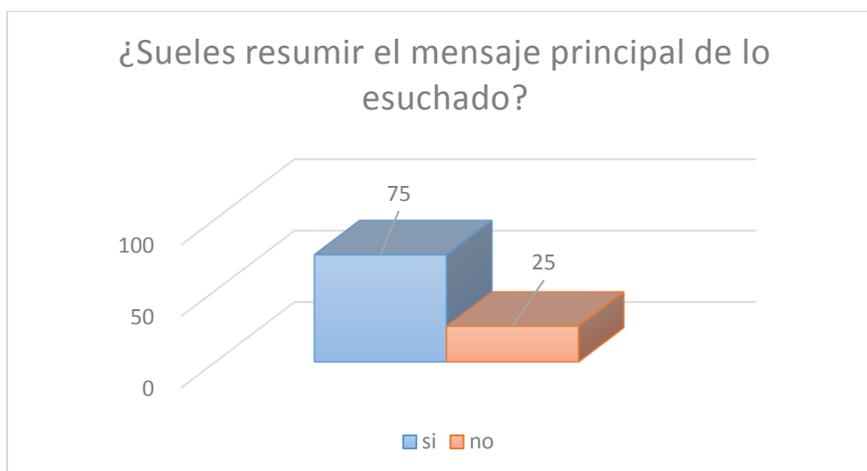


Figura 8. ¿Sueles resumir el mensaje principal de lo escuchado?

El 75% de los docentes respondieron que, si suelen resumir el mensaje principal de los escuchado por su estudiante, mientras que el restante 25% no.

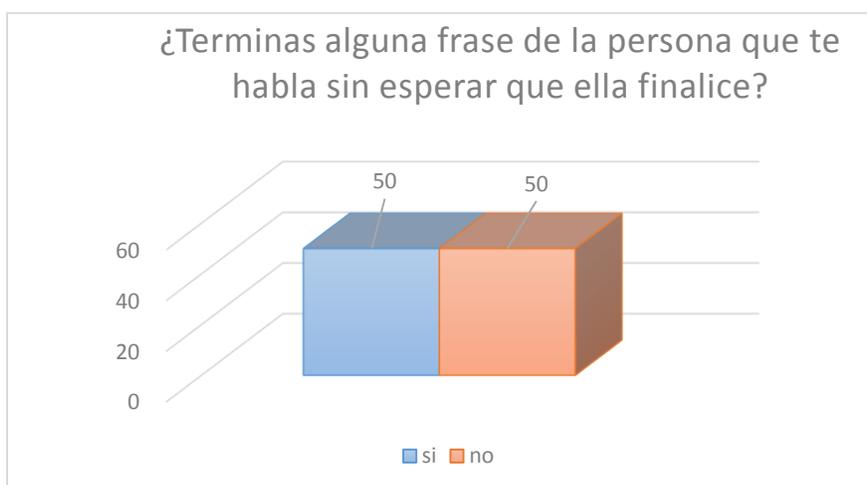


Figura 9. ¿Terminas alguna frase de la persona que te habla sin esperar que ella finalice?

Con un igual 50% los docentes respondieron que terminan alguna frase de la persona que les habla sin esperar que esta finalice, mientras que el otro 50% no lo hace.

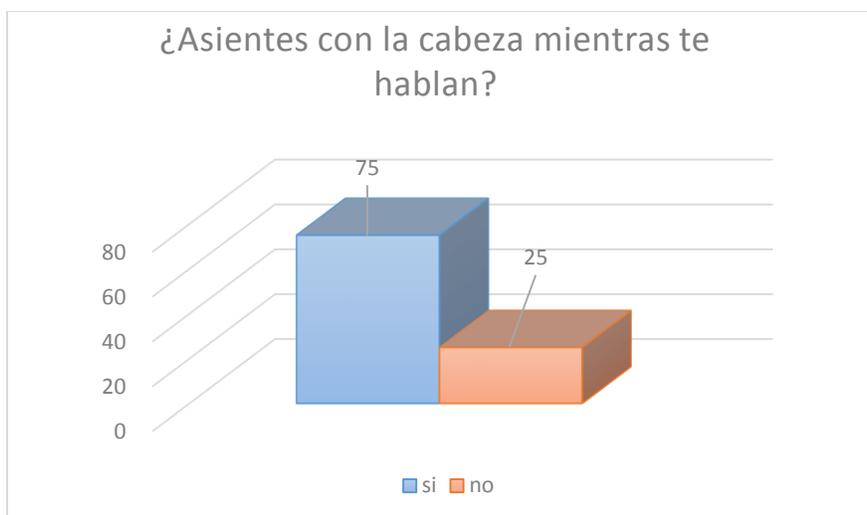


Figura 10. ¿Asientes con la cabeza mientras te hablan?

75% de los docentes expresan que si asientes con la cabeza mientras alguien le habla, mientras que un 25% no lo hace.

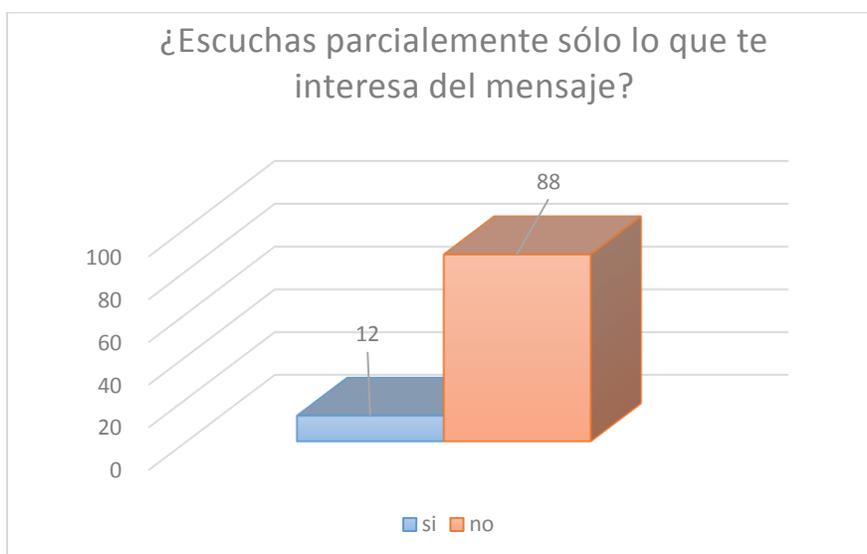


Figura 11. ¿Escuchas parcialmente sólo lo que te interesa del mensaje?

De los docentes encuestados el 88% manifiesta que no escucha parcialmente solo lo que le interesa del mensaje, mientras que un 12% si lo hace.

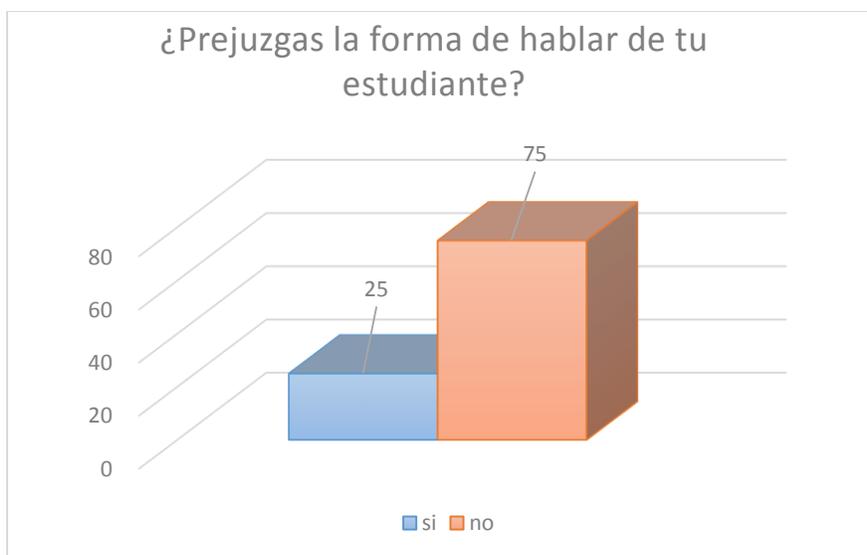


Figura 12. ¿Prejudgas la forma de hablar de tu estudiante?

75% de los docentes dice no prejudgar la forma de hablar de sus estudiantes, el restante 25% si lo hace.

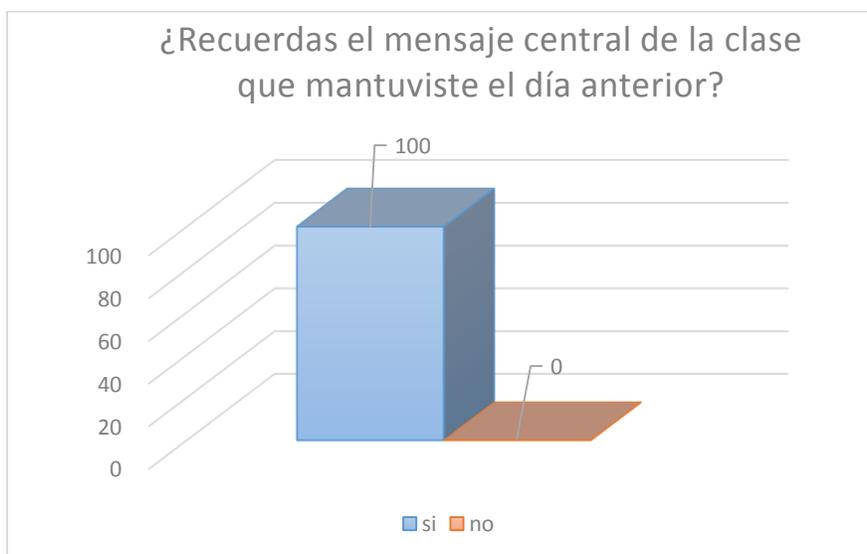


Figura 13. ¿Recuerdas el mensaje central de la clase que mantuviste el día anterior?

En esta pregunta todos los docentes el 100% afirman recordar el mensaje central de la clase que mantuvieron el día anterior.

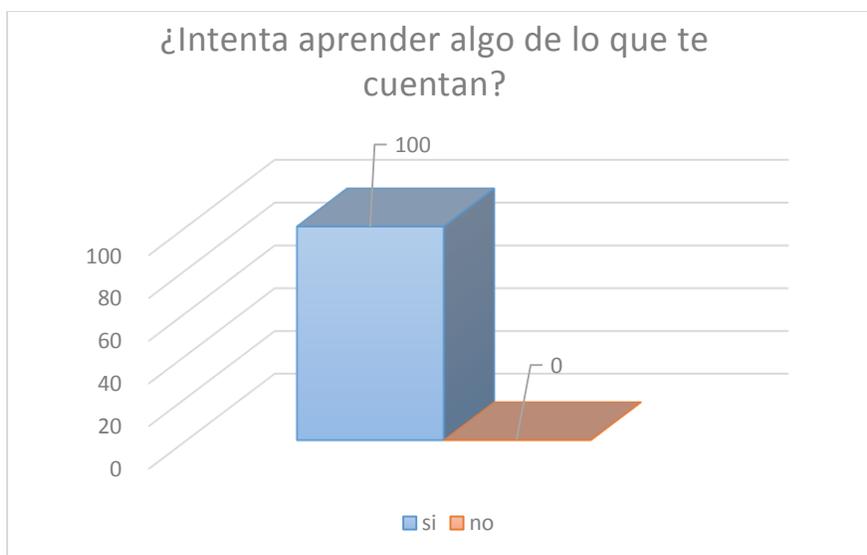


Figura 14. ¿Intenta aprender algo de lo que te cuentan?

De la misma manera que la pregunta anterior, el 100% de los docentes encuestados afirman que intentan aprender algo de lo que le cuentan.

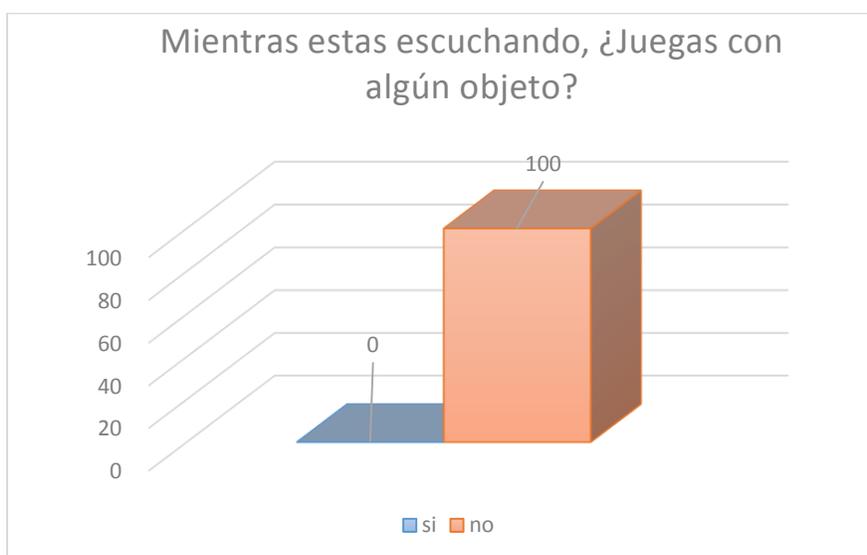


Figura 15. Mientras estas escuchando, ¿Juegas con algún objeto?

El 100% de los docentes dicen que no juegan con algún objeto mientras está escuchando al estudiante.

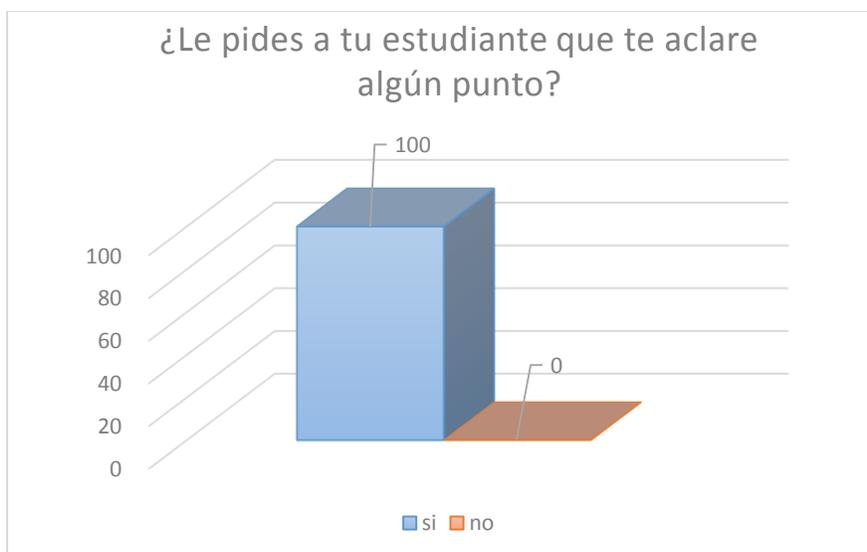


Figura 16. ¿Le pides a tu estudiante que te aclare algún punto?

Todos los ocho (8) docentes encuestados manifiestan que si le piden a su estudiante que le aclare algún punto.

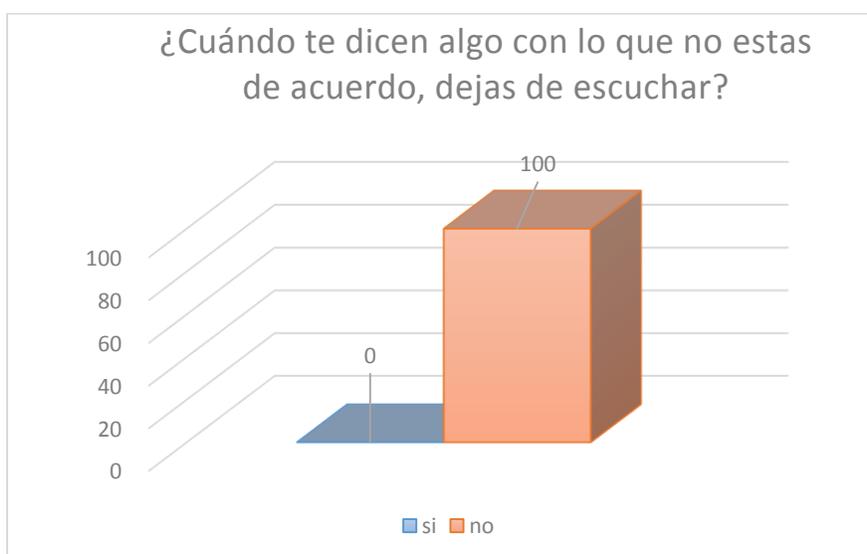


Figura 17. ¿Cuándo te dicen algo con lo que no estás de acuerdo, dejas de escuchar?

100% de los docentes respondieron que no a esta pregunta, es decir, que escuchan al estudiante a pesar de no estar de acuerdo con lo que este dice.

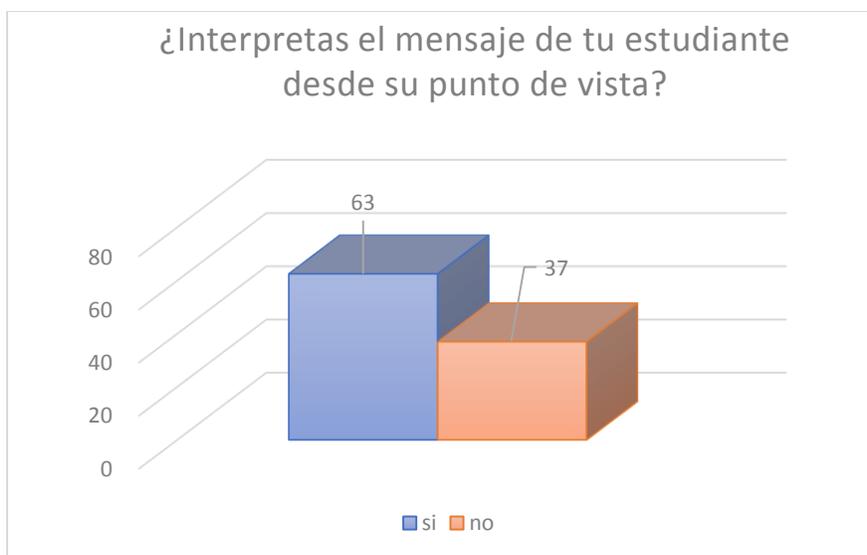


Figura 18. ¿Interpretas el mensaje de tu estudiante desde su punto de vista?

De los docentes participantes de esta investigación el 63% afirman que, si interpreta el mensaje de su estudiante desde el punto de vista de este mismo, con lo cual los docentes están entendiendo de manera clara lo que el estudiante le comunica, mientras que el 37% restante no lo hace, es decir, quizás el docente no tome en cuenta lo que el estudiante le comunica.

Se reconoce que los docentes recuerdan las preguntas que les hacen los estudiantes y es importante porque demuestra que se concentran en lo que ellos les están comunicando y además responden a sus preguntas, a las que han analizado para dar una respuesta asertivamente; se tiene en cuenta que prestan atención a la expresión corporal o los gestos que los estudiantes hacen cuando hablan, porque pueden observar si la hacen a conciencia o si saben formular la pregunta, al mismo tiempo que los animan a que sigan hablando para poder comprender el mensaje. La escucha activa permite que los interlocutores tengan un diálogo proactivo en donde las partes se comuniquen efectivamente y logren comprenderse.

Los docentes manifiestan no interrumpir a los estudiantes y hacen un resumen de lo que escuchan; aunque la mitad de ellos explican que en algunas ocasiones terminan las frases sin esperar a que los estudiantes finalicen. La actitud del docente es receptiva cuando tiende a asentir con la cabeza lo que el estudiante va explicando o preguntando y no prejuzga la forma de hablar de sus estudiantes. Los docentes no se desconcentra con algún objeto que tenga en la mano, porque consideran que todos los comentarios de sus estudiantes son válidos y es apropiado atenderlos, ya que son las personas idóneas para dar guía.

Los docentes recuerdan los mensajes que han entregado a sus estudiantes en clase y al mismo tiempo aprenden de lo que exponen y aclaran los puntos cuando los estudiantes no comprenden una idea y cuando estos no se expresan bien y es el docente quien no comprende la idea. Siempre escuchan pese a que no estén de acuerdo con lo que los estudiantes comentan e interpretan los mensajes desde el punto de vista de ellos. En líneas generales los docentes prestan atención a los que sus estudiantes les dicen, además tratan de resolver sus inquietudes con la mayor claridad posible para que los mismos no queden con dudas al respecto.

Encuestas estudiantes

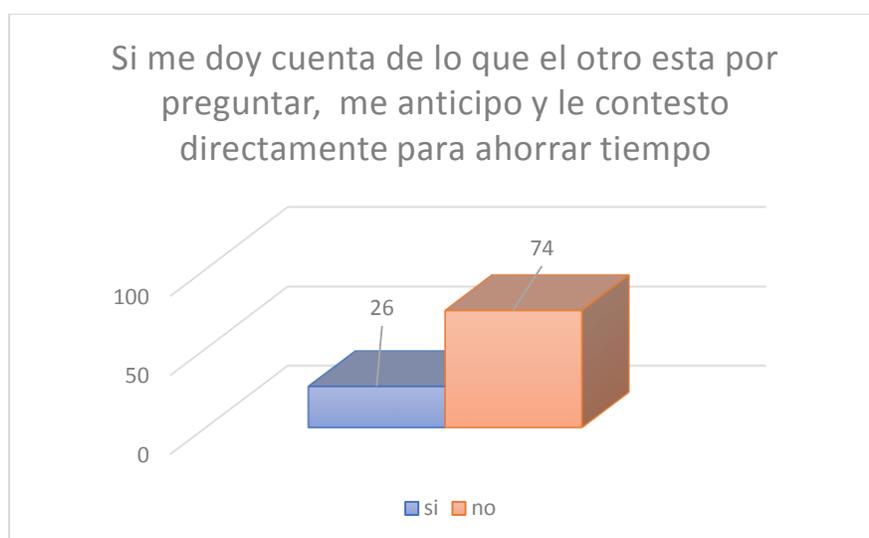


Figura 19. Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le contesto directamente para ahorrar tiempo

De los estudiantes encuestados el 74% responde que no se anticipa en responder para ahorrar tiempo, mientras que el 26% si lo hace.

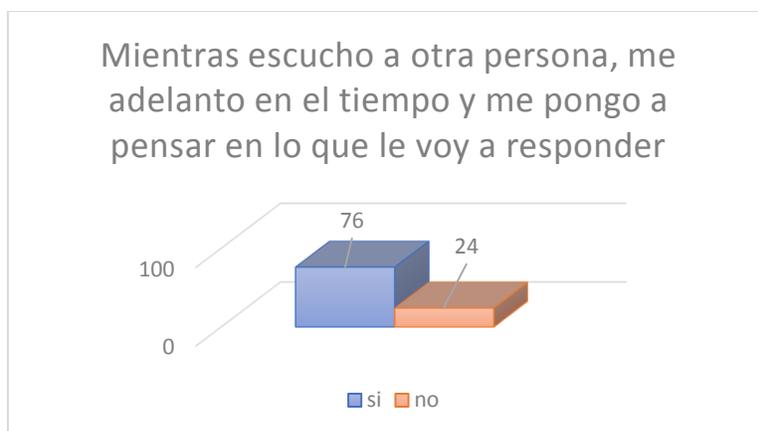


Figura 20. Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder

76% de los estudiantes que participan de este estudio afirman que si se me adelantan en el tiempo y se ponen a pensar en lo que le van a responder mientras escucha a la otra persona, el restante 24% no lo hace.

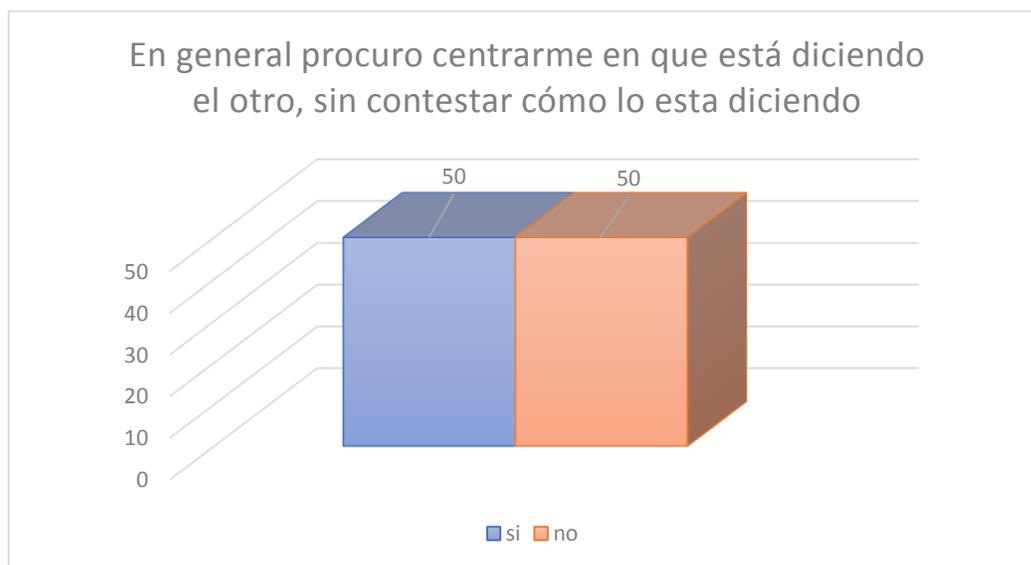


Figura 21. En general procuro centrarme en que está diciendo el otro, sin contestar cómo lo está diciendo

Con un 50% dividido la mitad de los estudiantes responde afirmativamente al centrarse en lo que dice la otra persona sin decir nada, mientras que el otro 50% no lo hace.

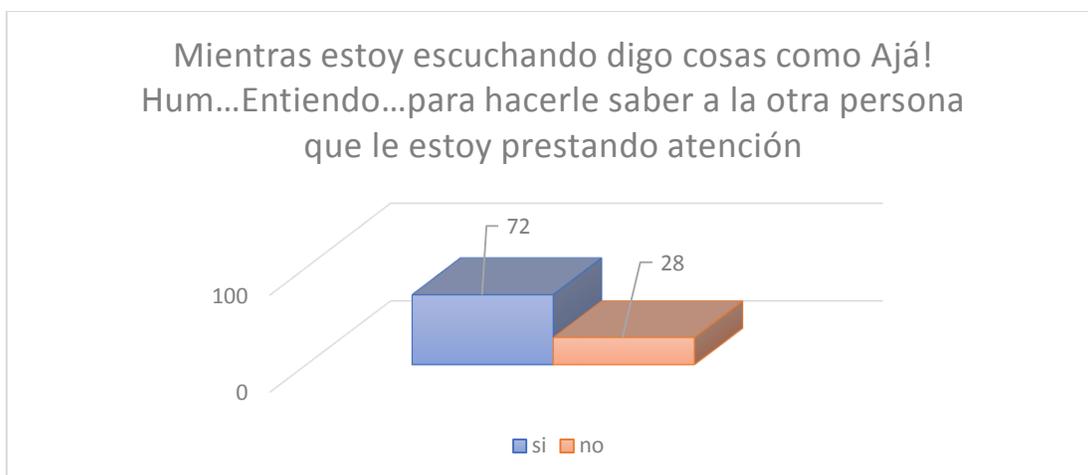


Figura 22. Mientras estoy escuchando digo cosas como Ajá! Hum...Entiendo...para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención

De los estudiantes encuestados el 72% dicen que si expresan interjecciones como Ajá! Hum...es la manera en que el estudiante exterioriza para con su receptor que él esta entiendo la información que recibe, además le está dando su completa atención, mientras que el restante 28% no lo hace.

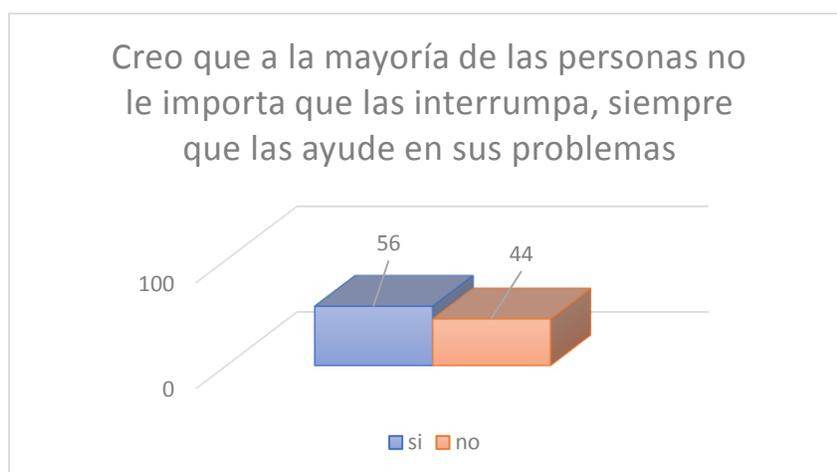


Figura 23. Creo que a la mayoría de las personas no le importa que las interrumpa, siempre que las ayude en sus problemas

El 56% de los estudiantes manifiestan que si creen que a la mayoría de las personas no les importa que las interrumpa, siempre que las ayude en sus problemas, mientras que el 44% restante no cree esto.

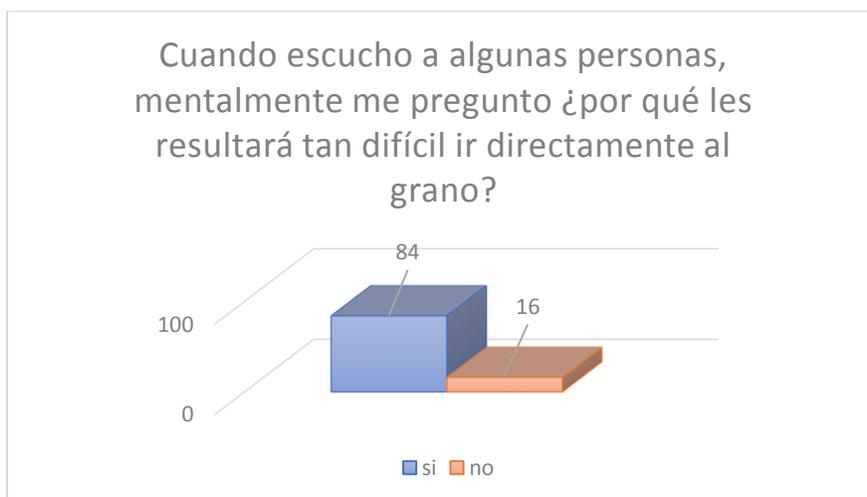


Figura 24. Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?

La gran mayoría de los estudiantes encuestados afirman que si piensan mientras que escuchan a la persona ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?, el otro 16% no lo hace.

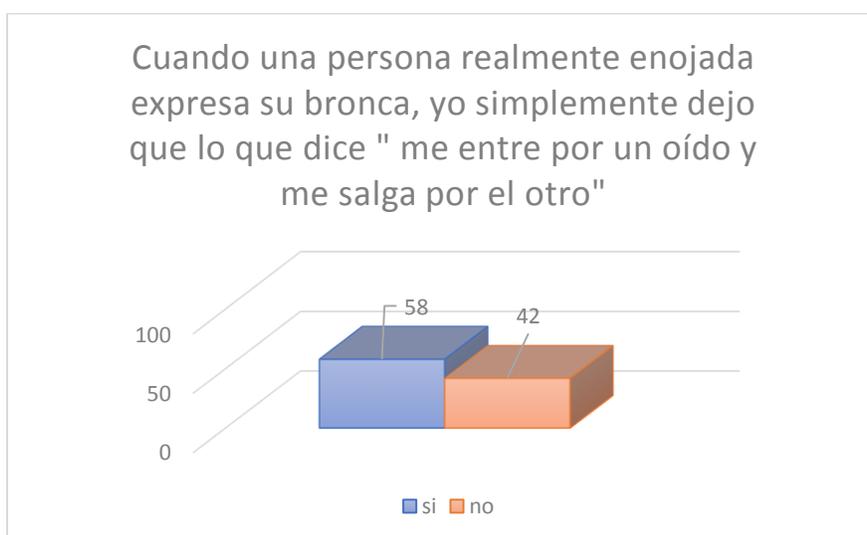


Figura 25. Cuando una persona realmente enojada expresa su bronca, yo simplemente deajo que lo que dice “me entre por un oído y me salga por el otro”

58% de los estudiantes dicen afirmativamente no le prestan su atención cuando la otra persona que está enojada se expresa, mientras que un 42% no lo hace.

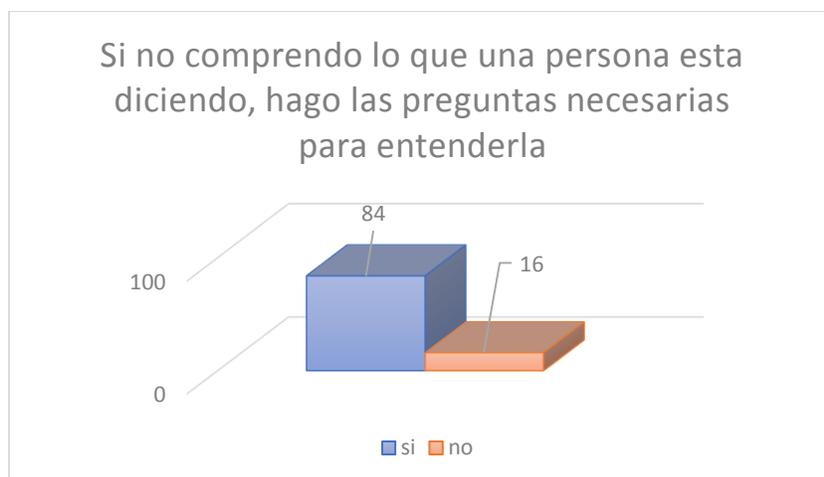


Figura 26. Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias para entenderla

De los estudiantes que fueron consultados, el 84% manifiesta que, si no comprenden lo que una persona está diciendo, hacen las preguntas necesarias para entenderla, mientras que el restante 16% no lo hace.

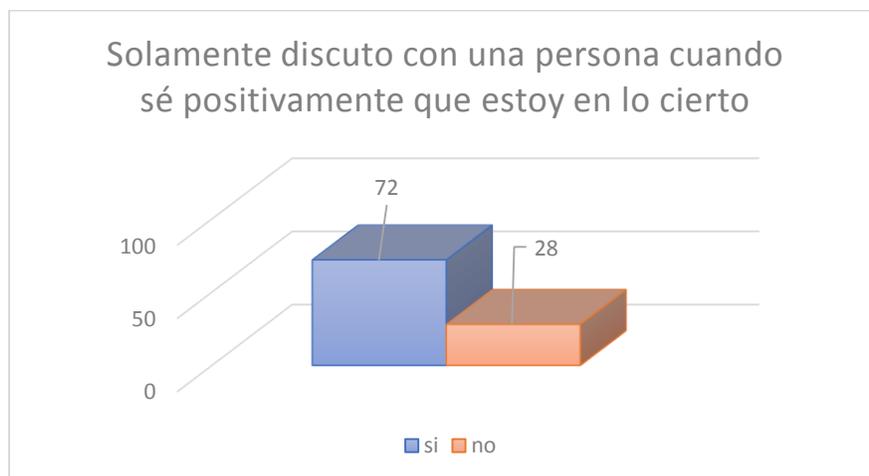


Figura 27. Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto

A la pregunta de que solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto, el 72% respondió de forma afirmativa, mientras que 28% negativamente.

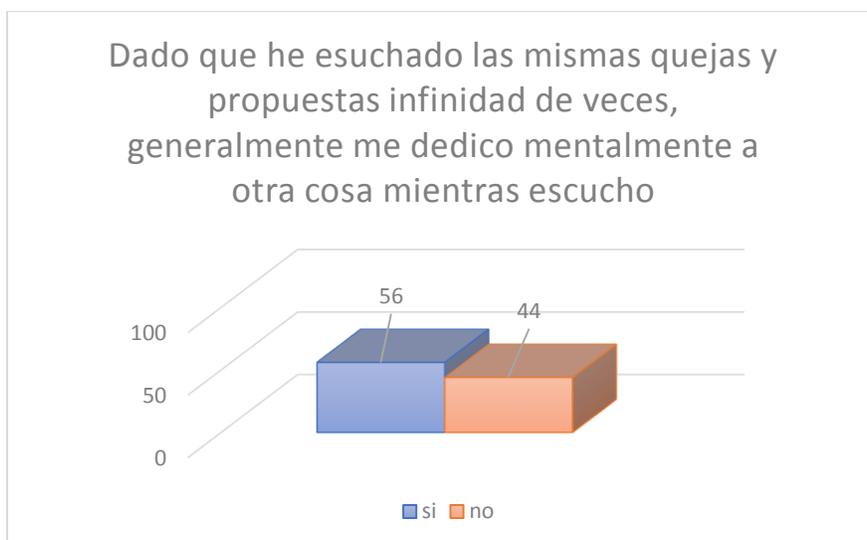


Figura 28. Dado que he escuchado las mismas quejas y propuestas ininidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho

El 56% de los estudiantes expresaron que si se dedica mentalmente a otra cosa mientras escucha, el otro 44% no lo hace.



Figura 29. El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas

Para el 84% de los encuestados el tono de la voz de una persona le dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas, mientras que para un 16% esto no le dice nada.

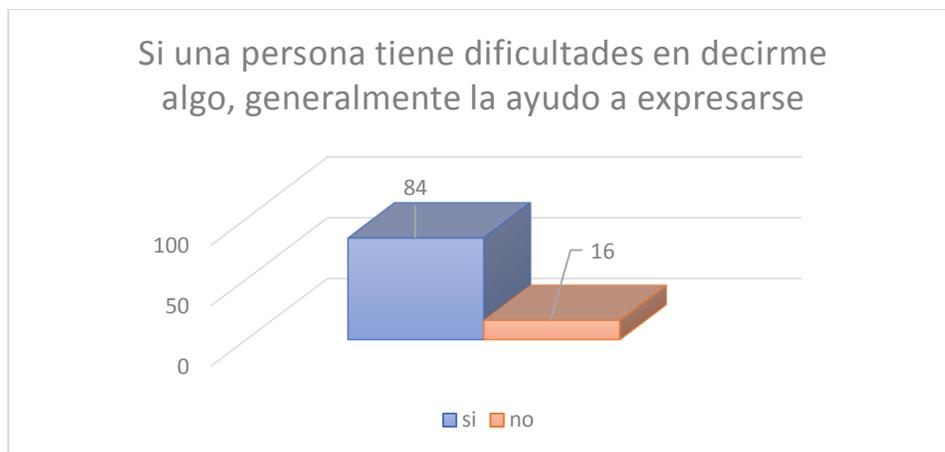


Figura 30. Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse

Igualmente, que la pregunta anterior, para los estudiantes encuestados con una mayoría del 84% si ayuda generalmente a la persona que tiene dificultad para expresarse, el restante 16% no lo hace.

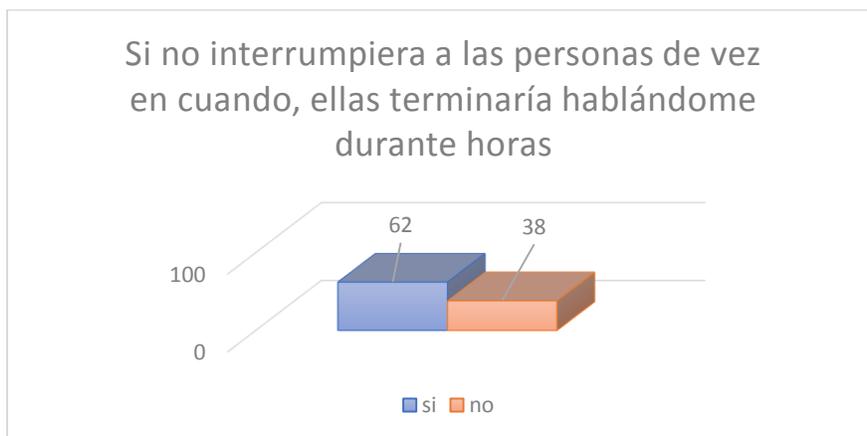


Figura 31. Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas

La gran mayoría de los estudiantes afirman con 62% que, si interrumpen a las personas de vez cuando con la finalidad de que no les hablen por horas, mientras que el 38% restante permiten que les sigan hablando. Cuando se presenta la interrupción es porque la persona ya recibió la información que necesitaba, lo que sigue luego de obtener la comunicación son elementos que quizás el oyente considere innecesarios, de allí la suspensión de la escucha.

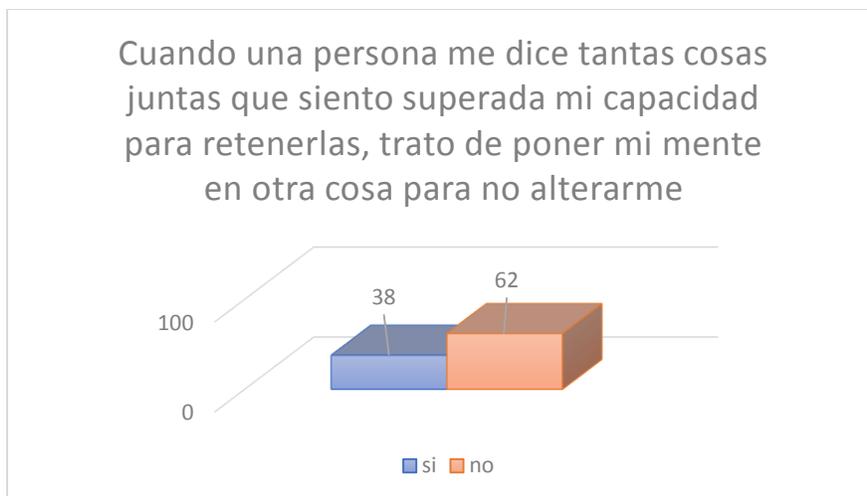


Figura 32. Cuando una persona me dice tantas cosas juntas que siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme

De los estudiantes participantes de la presente investigación, el 62% expresan que no pone su mente en otra cosa para no alterarse al recibir tanto flujo de información en un mismo instante, mientras que un 38% si lo hace.

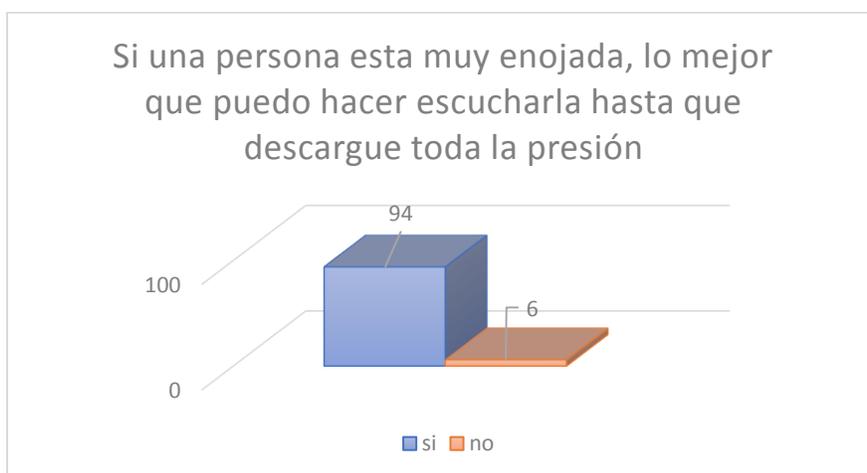


Figura 33. Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer escucharla hasta que descargue toda la presión

Con una gran mayoría del 94% responde a esta pregunta que si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer escucharla hasta que descargue toda la presión, mientras que un bajo 6% no lo hace. Y es importante, principalmente porque se debe conseguir que el interlocutor se sienta

con confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse. Para conseguirlo puede favorecer el ponerse en su lugar, es decir, establecer una relación de empatía, y con la empatía se esta entrando en el plano de la escucha activa. Cabe recordar que una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.

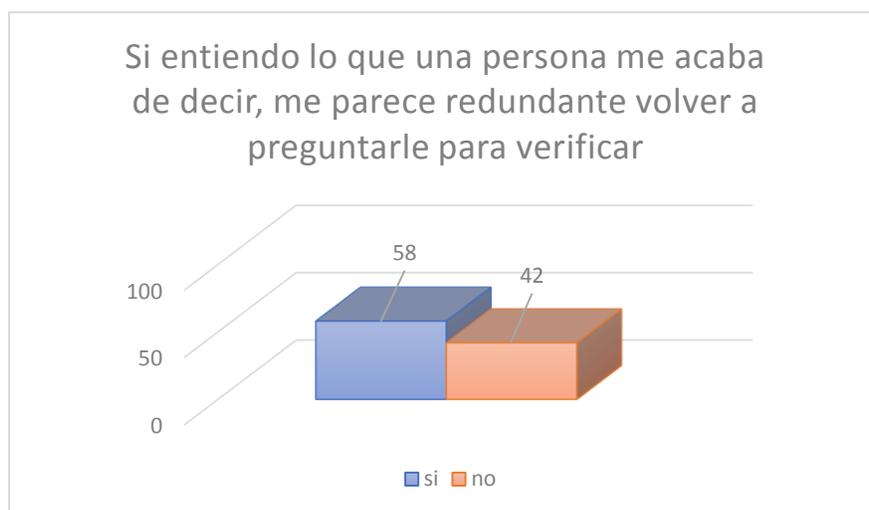


Figura 34. Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntarle para verificar

58% de los estudiantes les parece redundante volver a preguntarle para verificar si entendieron, mientras que para el otro 42% no lo es.

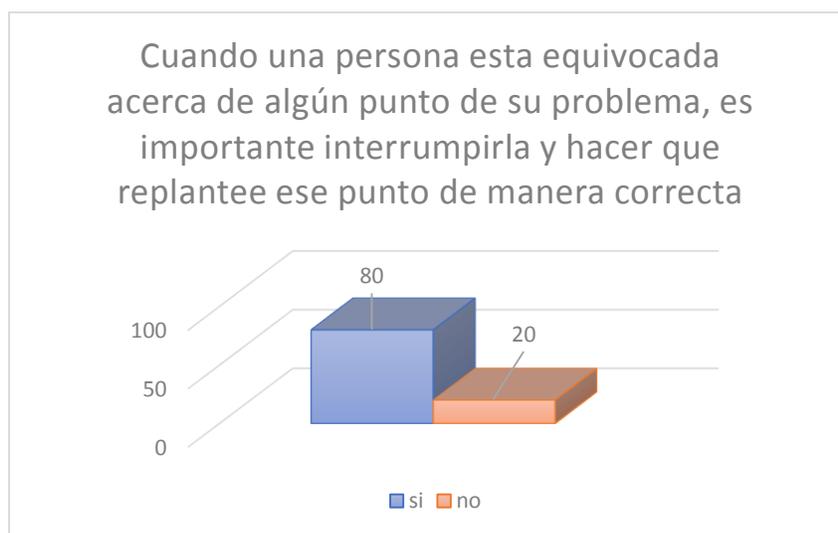


Figura 35. Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta

Con el 80% de los encuestados afirman que si cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta, entretanto el 20% restante no la interrumpe.



Figura 36. Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio, aún después de haber iniciado un contacto con otra persona

En cuanto a la pregunta que, si el estudiante luego de haber tenido algún tipo de contacto negativo no deja de pensar en ese episodio aun luego de iniciar conversación con otra persona, el 58% de los encuestados respondieron que, si les afecta, mientras que el otro 42% no.

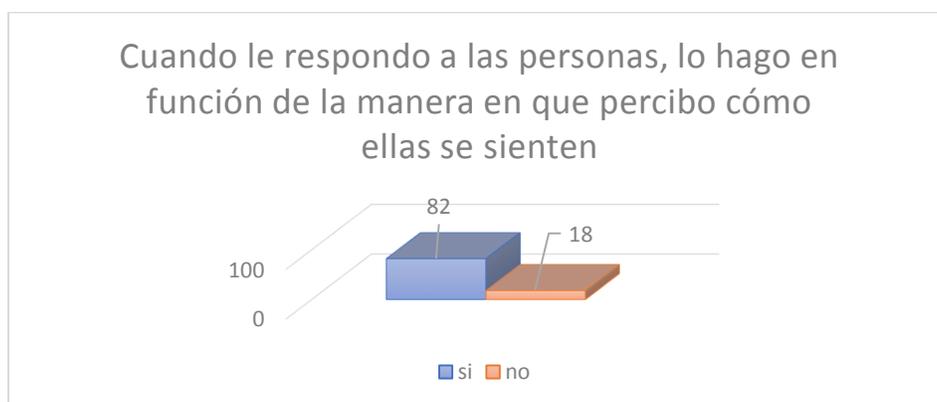


Figura 37. Cuando le respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten

De los estudiantes consultados el 82% afirman que si le responden a las personas, en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten, el restante 18% no toma en cuenta esto.

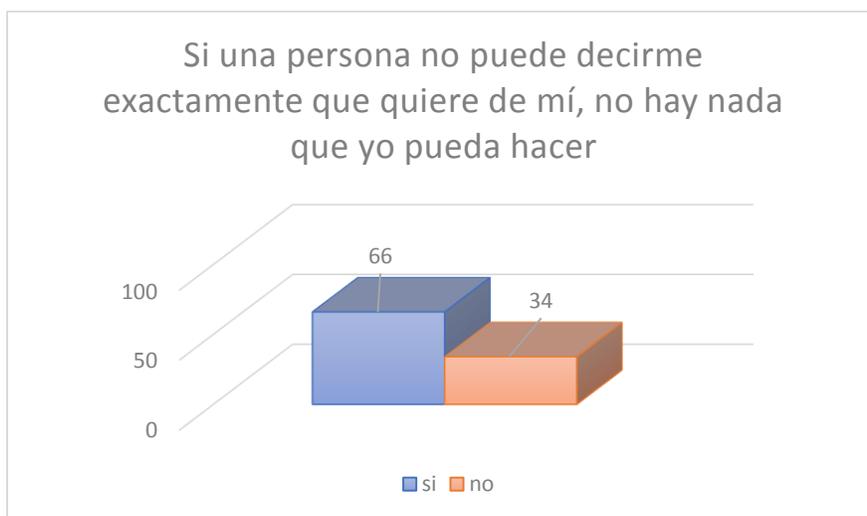


Figura 38. Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer

66% responde que si una persona no puede decirle exactamente que quiere de ella, no hay nada que ella pueda hacer, mientras que el otro 34% no.

La gran mayoría de los estudiantes escuchan hasta el final, cuando algún compañero les está hablando directamente, aunque van pensando lo que van a responder; aunque cabe resaltar que la mitad de los estudiantes no se centran en lo que el otro está diciendo, pero sí dan a entender que lo hacen dando expresiones como ajá, ummm, entiendo, entre otras. Consideran que a sus interlocutores no les importa que los interrumpan siempre y cuando les ayuden en sus problemas. La gran mayoría se sienten incómodos cuando al otro le queda difícil ir directamente al grano; también cuando se encuentran con alguien enojado, simplemente escuchan pero no prestan atención. Cuando se acerca alguien a hablar de algún tema y si no se le comprende efectivamente, se tiende a hacer preguntas para captar mejor la información.

Cuando un estudiante considera que está en lo cierto, discute; aunque se contradicen cuando expresan que prestan atención, porque más de la mitad indicó que piensan en otras cosas mentalmente. Es importante el tono de voz para los estudiantes porque les dice mucho más que las palabras y cuando la otra persona tiene dificultades para expresarse, generalmente les ayudan.

Tienden a interrumpir cuando consideran que la charla va para largo. La gran mayoría estar pendientes de lo que la otra persona les va a decir para que la información les llegue efectivamente y cuando alguien está enojado, es mejor escucharlo hasta el final para que descargue toda la presión. Piensan que es redundante volver a preguntar algo para verificar la información y cuando consideran que el otro está en un error, tienden a interrumpir.

En el caso de discusiones, pese a que ya se haya entablado un contacto asertivo, aún continúan pensando en el problema que tuvieron. Tienden a responder en función de la manera en que perciben como los demás se sienten. En términos generales, se observa que los estudiantes que hacen parte de esta investigación en su mayoría demuestran cierto grado de madurez al entender o al menos tratar de hacerlo.

4.2 Análisis de la relación existente entre la inteligencia emocional y los tipos de escucha en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta

Se realizaron trabajos de campo utilizando como instrumento el diario (Ver Anexo 6 al 13), en donde se registraron las situaciones observadas en los estudiantes durante las clases de las áreas de matemáticas, lengua castellana, biología, inglés, técnica, química, filosofía y física (Ver Tabla 2).

Durante la realización de las clases se desarrolló un diario de campo en el que se analizó la información a través de la observación de los estudiantes. A Continuación, se presenta el análisis de cada clase, clasificados por cada categoría: sin escucha activa, escucha activa, buen rendimiento.

Tabla 2. Comparativo de los tipos de escucha encontrados por áreas del conocimiento

Matemáticas	Lengua castellana	Biología
Escucha activa y pensamiento analítico, sin escucha enfocada	Escucha activa y buen rendimiento académico	Sin escucha activa, solo interna
Inglés	Técnica	Química
Escucha activa y buen rendimiento, ambiente agradable	Ningún tipo de escucha	Sin escucha activa ni enfocada, solo interna
Filosofía	Física	
Se observaron los tipos de escucha: interna, enfocada y activa	Escucha activa en tan solo diez estudiantes, el resto no presentó ningún tipo de escucha	

Cuando se habla de inteligencia emocional se relaciona el aspecto psicológico y el éxito o fracaso de una persona, la cual depende de las habilidades que posee para identificar sus propias emociones y actuar adecuadamente ante cualquier situación y por tanto, tiene gran integración con la escucha y en especial con la activa, porque quien sabe escuchar activamente, puede hacer análisis más fácilmente las expresiones gestuales y orales de los demás. Los docentes y los estudiantes demuestran que poseen inteligencia emocional al escuchar activamente.

En el caso de la existencia de la escucha activa, de acuerdo con los docentes y estudiantes, les permiten evitar situaciones de amenaza a su autoestima o integración con el grupo, no estarán a la defensiva y podrán enfrentar cualquier evento adverso que se pueda presentar; por lo tanto, para estos dos grupos poblacionales la escucha activa es una herramienta muy útil.

Se observa que los estudiantes cuando se encuentran estresados no pueden manejar la escucha activa y su inteligencia emocional no es muy acertada porque no controlan sus sentimientos, además consideran pertinentes las opiniones de los demás y han logrado manejar los conflictos. Una de las características vislumbrada en los estudiantes es que prestan atención a las expresiones gestuales con quienes están hablando e identifican rápidamente si su interlocutor está recibiendo la información efectivamente y si le interesa o no. Se realizan preguntas mutuamente dejando que uno termine con sus palabras para iniciar el otro y se observa empatía.

Entre ellos mismos, ya identifican a sus compañeros con actitudes negativas y que en ocasiones prefieren no hablar con ellos porque consideran que siempre terminan las conversaciones en conflicto y es allí donde se reconoce que tienen la habilidad socio-emocional. Un gran número de estudiantes cuentan con dicha habilidad, mientras que tan solo unos cuantos no la tienen, aunque en ciertos casos la mayoría tiende a no escuchar y no ponen en práctica la inteligencia emocional. Uno de estos casos es cuando deben realizar algunas labores en clase que les provoca estrés y en la que no se encuentran preparados y por tanto, se dedican a hablar entre ellos, sin prestarse atención, discuten, generan desorden y se promueve la misma actitud en los demás compañeros.

De acuerdo con el trabajo de campo y las encuestas, se observó que en otros casos, tienen tan solo una escucha interna, porque prefieren no participar como ocurre con la pregunta de si el estudiante luego de haber tenido algún tipo de contacto negativo no deja de pensar en ese episodio aun luego de iniciar conversación con otra persona, el 58% de los encuestados respondieron que, si les afecta, mientras que el otro 42% no. O sí solo están pensando en lo que van a decir cuando

les hagan alguna pregunta o simplemente piensan en otras cosas a lo que los docentes encuestados con el 88% responden que si prestan atención a los gestos que hace el estudiante cuando este le habla, y sobre todo le prestan atención más a una conversación por celular que a la misma clase de acuerdo con el diario de campo. Esta actitud se observa cuando tienen alguna preocupación, ya sea de tipo personal o por no haber preparado la actividad que les correspondía para el desarrollo de la clase. Algo muy notorio, es el caso de la unión de los grupos de trabajo de acuerdo a su rendimiento; es decir, se observó que los estudiantes con un buen rendimiento se agrupaban para trabajar, mientras que los que tienen bajo rendimiento estaban muy dispersos y cuando se reunían hacían indisciplina.

En el caso que traen problemas desde sus hogares, los estudiantes no están dispuestos a escuchar y sobreponen su opinión ante los demás; sus sentimientos afloran y se convierten en gestores de un inadecuado ambiente de trabajo, se distraen con frecuencia, hacen juzgamientos y burlas, no escuchan o demuestran en sus gestos que la comunicación con los demás no les interesa. Algunos simplemente se alejan del grupo y prefieren no hacer ningún tipo de comentarios, su apariencia es apática, de cansancio o con rostros malhumorados.

4.3 Diseño de las actividades sobre escucha activa para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta

En el grado décimo del Colegio Carlos Pérez Escalante de la ciudad de Cúcuta, es prioritario realizar prácticas que promuevan los tres tipos de escucha, aunque se considera más relevante la escucha activa, porque a partir de esta, los estudiantes pueden relacionarse más efectivamente entre ellos y con su entorno, creando ambientes agradables y empáticos que les permitan obtener un buen rendimiento académico y al mismo tiempo alcanzar la inteligencia emocional que necesitan, para que en el futuro, logren adquirir cada vez más las competencias socioemocionales para competir en el mercado laboral y alcanzar los cargos deseados. Para todo esto, se exponen algunas actividades que se presentan como base para que los docentes pongan en práctica, durante sus clases y motiven a los estudiantes a una escucha activa que les permitirá desarrollar su inteligencia emocional.

Tabla 3. Actividad #1: Diario socioemocional

Actividad #1 Diario socioemocional			
Descripción:	El estudiante utilizará un cuaderno como herramienta tipo documento físico, en donde escribirán las emociones, similar a lo que se hace en un diario de adolescente, con el fin de lograr dar soluciones apropiadas cuando relea lo que ha escrito y analice concienzudamente para evitar cometer errores en casos similares o saber cómo actuar. En casos positivos, deberá retomar la acción ejecutada en esos momentos y ponerlas en práctica.	Tiempo:	Cada día, se debe escribir en un término de veinte minutos, de preferencia desarrollarlo antes de ir a dormir, con el fin de repasar las situaciones, emociones y experiencias de la jornada.
Recurso:	Diario pre impreso o cuaderno	Estrategia:	Además de escribir lo vivido durante el día, el estudiante debe crear sus propias estrategias para mitigar las situaciones, emociones y experiencias negativas
Impacto:	Se mantendrá el autocontrol y conocimiento de sí mismo en cualquier situación	Observaciones:	Ninguna.

Tabla 4. Actividad #2: escucha activa, observación de las expresiones gestuales

Actividad #2: escucha activa, observación de las expresiones gestuales			
Descripción:	Observar a los compañeros en su forma de expresarse gestualmente para identificar como se siente: feliz, triste, amargado, distraído, apático, rabioso, etc.	Tiempo:	Utilizar unos 10 minutos para propiciar una comunicación con otro compañero a quien se le escuchará activamente.
Recurso:	Ninguno, tan solo observar las expresiones del interlocutor	Estrategia:	No involucrar juicios de valor, observar detenidamente el rostro en general, los movimientos de las manos si los hubiere y el movimiento del cuerpo en general.
Impacto:	Se aprende a identificar las emociones de los demás	Observaciones:	Ninguna.

Tabla 5. Actividad #3: análisis de textos

Actividad #3: análisis de textos			
Descripción:	Se debe leer un texto y generar preguntas de análisis en grupos de tres personas	Tiempo:	20 minutos
Recurso:	Documento con un texto de interés social	Estrategia:	Escoger textos de interés general como tecnología, redes sociales, cine, entre otros y realizar preguntas que sean de análisis.

Impacto:	Se identifica si se encuentra presente la escucha activa	Observaciones:	Solo trabajar en grupos de tres personas.
-----------------	--	-----------------------	---

Tabla 6. Actividad #4: contar historias

Actividad #4: contar historias			
Descripción:	Contar historias	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Se deben formar grupos de tres personas, que saldrán al frente de la clase al mismo tiempo y se presentarán como grupo 1, 2 y 3. Acto seguido los grupos 2 y 3 deben salir del salón y el grupo 1 debe crear una historia real o ficticia, que deberán contar cuando ingrese al salón el grupo 2, quien a su vez, la contará con sus propias palabras al grupo 3, mientras el grupo 1 se retira del salón. Finalmente el grupo 1 regresa al salón y todos los grupos escuchan lo que el grupo 3 ha terminado por escuchar. Al final se realiza un análisis de las modificaciones realizadas a la historia y los gestos que cada grupo le ponía a la historia, así como la emoción o la forma de expresarse.		
Recurso:	ninguno	Estrategia:	Ubicar a alguien del grupo que dinamice la actividad. Escuchar atentamente la historia para poder contarla bien, de lo contrario se tergiversa la información.
Impacto:	Se identifica la escucha activa y al mismo tiempo se fortalece.	Observaciones:	Grupos de tres personas.

Tabla 7. Actividad #5: el telefonito

Actividad #5: el telefonito			
Descripción:	El telefonito es la comunicación de un tema de un estudiante a otro.	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Ubicar a todo el grupo de clase en tres grupos equitativamente en número, ubicar al primer grupo al frente de los demás, el docente se encargará de llamar al primer estudiante y darle la información del tema o la historia en secreto, los demás compañeros de ese grupo, se encuentran de pie en fila haciendo un círculo y separados 50 cm uno del otro. El estudiante que recibió el mensaje se lo lleva al primero de la fila y le cuenta la historia en secreto y ese le comunica al siguiente estudiante de la misma forma y así sucesivamente, hasta llegar al último de la fila, quien deberá exponer frente al salón y en voz alta, la historia contada. Finalmente el docente cuenta la historia inicial y se compara con la historia final obtenida. Acto seguido, se levanta el siguiente grupo se realiza la misma actividad y luego el siguiente, hasta completar los tres grupos, el desarrollo de la actividad.		
Recurso:	Ninguno	Estrategia:	Prestar atención al mensaje, no a los gestos
Impacto:	Se promueve la escucha activa y enfocada	Observaciones:	Al contar historia se debe hacer en voz baja para que los demás estudiantes no escuchen, solo se dirán la historia al oído y después el último estudiante que escuchó el mensaje debe exponerlo en voz alta.

Tabla 8. Actividad #6: buen comportamiento al escuchar

Actividad #6: buen comportamiento al escuchar			
Descripción:	Contar una vivencia de situación crítica para que otro la escuche	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Se reúnen a los estudiantes en grupos de dos personas, enumerándolos uno y dos. Los unos serán quienes cuenten su historia, mientras que los dos escucharán. Todos realizan la actividad al mismo tiempo en su puesto de trabajo. A los números dos se les ha entregado un papelito que dice la forma		

	como deben comportarse cuando los números uno les cuenten sus historias. Ejemplo: algunos número dos deberán bostezar, mirar para todos lados e intentar prestar atención de vez en cuando, solo hacer preguntas como: ¿me repites por favor, hay mucho ruido y no escuché?, ¿me repites por favor no te entendí?; mientras que a otros números dos, se les dará un papelito en donde se les explica que deben realizar preguntas como por ejemplo: ¿y tú qué opinas que debes hacer?, ¿piensas que eso está bien?, ¿consideras apropiado hacer eso?, ¿tienes alguna estrategia para desarrollar tu actividad? ¿Ya tienes soluciones al respecto? Finalmente, cuando se ha entregado el mensaje en su totalidad, todos los estudiantes se acomodan para escuchar la percepción de los números uno, sobre los números dos y viceversa.		
Recurso:	Papel y lápiz	Estrategia:	Leer y analizar claramente lo que dice el papelito para expresarlo bien.
Impacto:	Se propicia la escucha activa	Observaciones:	El docente al final explicará los comportamientos o buenas conductas que se deben tener frente al interlocutor.

Tabla 9. Actividad #7: autoconcepto

Actividad #7: autoconcepto			
Descripción:	Describir las cualidades, fortalezas y debilidades personales	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	En parejas de forma simultánea en sus puestos de trabajo, un integrante del grupo deberá exponer lo que piensa de sí mismo, frente a sus cualidades, fortalezas y debilidades, mientras que el otro le está escuchando, cuando el primero termine de hablar, el segundo deberá retroalimentar la información recibida a partir de opiniones positivas y comentarios tipo sugerencia para el caso de las debilidades que el otro considere de sí mismo. Luego quien escuchó, hablará de sí mismo y quien habló escuchará y al final hará comentarios a su interlocutor.		
Recurso:	Ninguno	Estrategia:	Escuchar activamente y aportar comentarios positivos
Impacto:	Identificación del autoestima	Observaciones:	No realizar comentarios negativos

Tabla 10. Actividad #8: motivadores

Actividad #8: motivadores			
Descripción:	Motivar a los compañeros o desanimarlos al ejecutar una actividad	Tiempo:	20 minutos para cada voluntario
Desarrollo:	Se divide el grupo de la clase en dos, se toman de cada grupo a un voluntario. Los voluntarios deberán escuchar la historia del docente, quien al final de la narración les hará una pregunta, si responden bien deberán encestar el balón, si responden mal, deberá sentarse y salir otro voluntario. Mientras tanto, el grupo que está en el puesto observando la actividad, realizan comentarios con respeto pero motivando a los voluntarios a que no puedan encestar. Al final se revisará los pro y los contra de los comentarios y quien los escuchó como se sintió.		
Recurso:	Balón pequeño y aro de cesta	Estrategia:	Escuchar los comentarios positivos
Impacto:	Valoración de sí mismo	Observaciones:	ninguna

Tabla 11. Actividad #9: pintar emociones

Actividad #9: pintar emociones			
Descripción:	Pintar las emociones	Tiempo:	45 minutos

Desarrollo:	De forma individual pintar por cada hoja de block una emoción y explicar en qué situación se encuentran así. Luego quien desee pasar al frente a expresar lo expuesto en el papel, puede hacerlo.		
Recurso:	Block y colores	Estrategia:	ninguna
Impacto:	Reconocer las emociones y las situaciones en que aparece cada emoción	Observaciones:	No realizar comentarios negativos a los compañeros que se atreven a pasar al frente.

Tabla 12. Actividad #10: recordar es vivir

Actividad #10: recordar es vivir			
Descripción:	Recordar vivencias	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Formar grupos de tres personas, cada una de ellas, deberá dibujar en una cartulina una vivencia sea positiva o negativa, luego expresarla al frente del grupo. Los compañeros del grupo pueden realizarle preguntas o hacer comentarios.		
Recurso:	Cartulina y colores	Estrategia:	Escuchar activamente para participar en el recuerdo.
Impacto:	Se aprende a escuchar.	Observaciones:	No hacer comentarios negativos

Tabla 13. Actividad #11: reconocimiento de gestos entre amigos

Actividad #11: reconocimiento de gestos entre amigos			
Descripción:	Reconocer los gestos de los compañeros	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Reunirse en grupos de tres personas y de forma simultánea realizar la actividad. Cada integrante del equipo debe mostrar cuáles son los gestos (alegría, tristeza, enojo, emoción, frustración, apatía, rechazo, miedo) de sus compañeros.		
Recurso:	Ninguno	Estrategia:	Recordar los gestos de sus compañeros
Impacto:	Reconocer los gestos de los compañeros	Observaciones:	No hacer comentarios negativos ni expresiones exageradas.

Tabla 14. Actividad #12: sentir ante situaciones

Actividad #12: sentir ante situaciones			
Descripción:	Leer una situación y decir que emoción le generó y cómo se puede solucionar la situación	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Cada persona tendrá una historia o situación que está impresa en una hoja de block, la cual deberán leer e indicar que emoción les generó y presentar una alternativa de solución al respecto. Luego se deberá divulgar la actividad por persona.		
Recurso:	Block, impresora, tinta.	Estrategia:	Escribir con honestidad la solución y el sentimiento
Impacto:	Aprender a dar alternativas de solución a un problema	Observaciones:	ninguna

Tabla 15. Actividad #13: confianza

Actividad #13: confianza			
Descripción:	Confiar en el otro	Tiempo:	45 minutos

Desarrollo:	En un lugar abierto se reúnen en parejas y se les entregará un pañuelo para taponarle los ojos a un integrante, luego el que queda con los ojos destapados deberá dar indicaciones de movimientos al otro pero sin tocarlo, se dirigirán a lugares en donde existan obstáculos, pero el que tiene los ojos vendados deberá realizar las actividades que el otro le indica. Luego se cambian los roles y harán lo mismo pero en otro lugar y deberá dar indicaciones en diverso orden al primer compañero. Al final se socializará como se sintieron uno frente al otro, si hubo confianza o miedo.		
Recurso:	Pañuelo	Estrategia:	Dar las indicaciones correctamente para evitar que el compañero con los ojos tapados se caiga o tenga riesgo de accidentalidad
Impacto:	Se aprende a confiar	Observaciones:	ninguna

Tabla 16. Actividad #14: dramatización

Actividad #14: dramatización			
Descripción:	Realización de un drama	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	En grupos de cinco personas deberán crear una situación en donde el conflicto se encuentre de primera mano, como por ejemplo, el tema de la drogadicción. Cada integrante tendrá un rol y un parlamento. Saldrán frente a todo el curso a realizar la actuación y luego se socializará lo analizado en cada trama.		
Recurso:	Ninguno	Estrategia:	Situaciones conflictivas de la actualidad como drogas, sexo, conflicto armado, Bullying.
Impacto:	Reconocimiento de emociones y apoyo en situación de conflicto	Observaciones:	No hacer comentarios negativos

Tabla 17. Actividad #15: influencias

Actividad #15: influencias			
Descripción:	Expresar las personas que han influido en la vida de cada uno	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Cada persona deberá contar quién ha sido una gran influencia en su vida, tanto negativa como positivamente. Los compañeros deberán escuchar su historia y observar los movimientos que realiza y las expresiones gestuales. Luego alguno del grupo dirá que sintió al observar a su compañero contar la historia, si fue motivante, si le dio alegría o tristeza, entre otros.		
Recurso:	Ninguno	Estrategia:	Ninguna
Impacto:	Reconocer los gestos de sus compañeros y situaciones vividas	Observaciones:	No hacer comentarios negativos

Tabla 18. Actividad #16: cuento

Actividad #16: cuento			
Descripción:	Contar una historia con emociones fuertes	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Se crean grupos de tres personas, en donde cada grupo deberá hacer un cuento con emociones fuertes, luego lo contarán frente a todo el salón de clase, narrándolo de tal forma que lleguen a influenciar a sus compañeros con sentimientos.		
Recurso:	Papel y lápiz	Estrategia:	Ninguna
Impacto:	Reconocer emociones fuertes	Observaciones:	ninguna

Tabla 19. Actividad #17: exprésate en fotos

Actividad #17: exprésate en fotos			
Descripción:	Expresar emociones a partir de observar fotografías	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Llevar revistas de donde recortarán fotos que les dé indicio de algún tipo de emoción, para que cada uno hable de dos fotografías que le llamaron más la atención, frente al salón y decir qué sentimiento le generó.		
Recurso:	Revistas, tijeras	Estrategia:	Ninguna
Impacto:	Reconocer emociones a través de imágenes	Observaciones:	ninguna

Tabla 20. Actividad #18: saltando de emoción

Actividad #18: saltando de emoción			
Descripción:	Saltar de emoción	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Se deben reunir en grupos de tres personas y cada uno deberá demostrar una emoción diferente, pero deberá expresarla al mismo tiempo que salta, no debe hablar, ni generar sonidos, tan solo con movimientos deberá presentar la emoción al grupo, mientras salta.		
Recurso:	Ninguno	Estrategia:	Ninguna
Impacto:	Mitigar las emociones fuertes a través del ejercicio	Observaciones:	Se debe realizar en un lugar abierto, para que no se golpeen unos a otros.

Tabla 21. Actividad #19: cantar emociones

Actividad #19: cantar emociones			
Descripción:	Cantar emociones	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	En grupos de tres personas, se cantan una por una, alguna emoción, la canción deberá indicar que los hace sentir así.		
Recurso:	Papel y lápiz para escribir la canción	Estrategia:	Emoción de alguna situación vivida
Impacto:	Motivar las emociones	Observaciones:	ninguna

Tabla 22. Actividad #20: el ventilador

Actividad #20: el ventilador			
Descripción:	Contar una historia mientras los demás no prestan atención	Tiempo:	45 minutos
Desarrollo:	Del grupo se tomarán a cinco voluntarios, quienes saldrán del salón, se les indicarán que deben contar una historia real o ficticia. Luego se les hará pasar uno por uno, para contar su historia, mientras tanto, de antemano, se les ha indicado a los compañeros que se encuentran en el salón que algunos presten atención y otros no, haciendo estas últimas conductas indebidas en donde se muestre que no le están prestando atención. Al final se socializan los sentimientos que tuvieron los expositores.		
Recurso:	Ninguno	Estrategia:	Ninguna
Impacto:	Reconocer los diversos tipos de escucha	Observaciones:	ninguna

5. CONCLUSIONES

Al describir las diferentes formas en que se evidencia la escucha en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta, de forma general, se reconoce que la inteligencia emocional y la escucha activa, están relacionadas e integradas porque la inexistencia de una no permite que la otra funcione. Los problemas personales infieren en la inteligencia emocional, lo que no les deja a los estudiantes mantener una efectiva escucha activa. Los momentos en clase de acuerdo al área y las labores que deban desarrollar, les provoca estrés y su comportamiento es inadecuado, se propicia la indisciplina y no existe una escucha activa.

Algunos docentes y estudiantes no participaron en las encuestas ni el trabajo de campo, porque indicaron que se sentían presionados, intimidados y criticados en su quehacer pedagógico, así como también opinaron que estaban muy ocupados con las labores finales; por lo tanto, se les respetó su decisión. Cabe destacar que no se realizaba seguimiento ni evaluación de su quehacer, tan solo se quería observar si la escucha activa forma parte de la inteligencia emocional, para poder dar resolución a los objetivos propuestos del presente documento, con fines académicos.

Algunos estudiantes son reservados y retirados del grupo, aunque tienen una escucha enfocada porque responden correctamente cuando el docente les realiza alguna pregunta y de hecho, su rendimiento escolar es bueno así como su forma de expresarse y cuando tienen alguna interacción con sus compañeros o docentes, tienen una escucha activa y es por esto que se dice que tienen inteligencia emocional. Mientras que otros estudiantes no cuentan con ningún tipo de escucha y es allí en donde se debe realizar una intervención o proponer estrategias para el manejo tanto de la inteligencia emocional como de la escucha activa.

La escucha activa es el recurso más importante que tienen las personas para lograr comunicarse efectivamente y es por ello, que de poseerla, su inteligencia emocional se incrementa, porque pueden identificar no solo con la expresión oral, sino también gestual, una serie de situaciones que permitirán crear un mayor valor o interés en los resultados de las conversaciones. Incrementará además, el interés entre las partes y de hecho, logrará crear amistades. La escucha activa promueve el conocimiento de ideas, de personas, de gustos y muchos aspectos más, que son relevantes para la vida.

Al analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y los tipos de escucha en los estudiantes, se identificó que están directamente relacionadas e integradas, porque quienes poseen inteligencia emocional han logrado evitar situaciones conflictivas y mantienen una comunicación relajada y de entendimiento mutuo, mientras que quienes no la poseen, además de ser sus propios gestores de situaciones negativas, promueven la indisciplina y en ocasiones hasta el mal rendimiento.

Las situaciones negativas pueden de hecho, recuperarse cuando se tiene una escucha activa porque lo que se pretende con ella, es conocer lo que los demás piensan y por qué lo hacen; así, se pueden adquirir habilidades y destrezas en el momento de dialogar, sensibilizando a las partes, tomando conciencia del sentir de los otros, ubicándose en los zapatos de los interlocutores y dando prioridades a mejorar las situaciones conflictivas. Al actuar de esta forma, se logrará el éxito en las relaciones sociales y se alcanzarán más rápidamente las metas.

Se habla de escucha activa como parte de la inteligencia emocional, porque una persona estará en la capacidad de manejar sus propias emociones ante situaciones ya sean positivas o negativas, manejarán el estrés y al mismo tiempo lograrán resolver problemas, lo que creará empatía entre las personas. Ahora bien, así como se considera las propias emociones, también es relevante ver la de los demás, y es por ello que la inteligencia emocional se divide en intrapersonal e interpersonal. La intrapersonal es la que busca comprender las emociones propias, mientras que la otra, trata de comprender las emociones de los otros. Como resultado se obtuvo que los estudiantes requieren acciones o estrategias para mejorar su escucha activa.

Obteniéndose la escucha activa y la inteligencia emocional, se logrará empatizar con el entorno y se concientizará sobre la necesidad de aprender a manejarlas. Cada situación pese a que se parezca a otra, siempre trae consigo diferencias en las que es una oportunidad de aprender a reconocer lo que ocurre en el entorno, porque las personas en general pueden demostrar sus emociones y sentimientos corporalmente, desde sus gestos, su forma de hablar, hasta sus expresiones físicas que pueden llegar a presentarse fisiológicamente como por ejemplo, cuando alguien suda, se pone frío o se enrojece.

Crear las relaciones sociales permite un compromiso más profundo con los demás, lo que hará que las comunicaciones sean más abiertas y amenas, se logrará influir en los demás positivamente, existirá claridad y entendimiento para manejar las situaciones conflictivas y de hecho, llegará el punto de tener un aprendizaje sobre la imparcialidad y la justicia; por lo tanto, se recomienda que

en las aulas de clase, se trabaje en equipo, para que los integrantes puedan exponer sus opiniones y buscar alternativas de solución a cada situación, porque deben responder asertivamente ante las labores solicitadas por los docente; se compenetrarán más y aprenderán a percibir las emociones de los demás, hasta que finalmente, podrán generar un trabajo positivo que les generará el éxito académico y social.

Desde la escuela, se debe motivar a los niños a tener conciencia al respecto y en el colegio se les debe propiciar ambientes de integración, en donde todos participen y se atiendan los comentarios con respeto. Los docentes deben ser los guías y orientadores sobre todo el proceso, para que se creen ambientes agradables y en completo orden.

Finalmente se diseñaron actividades sobre escucha activa para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta, las cuales se proponen a los docentes de la institución para mejorar la escucha activa y promover la comunicación efectiva, propiciando ambientes agradables y la inteligencia emocional.

Se recomienda que los docentes continúen generando nuevas estrategias para motivar a los estudiantes y les provean herramientas estratégicas para que se promuevan ambientes saludables de integración y adquisición de hábitos y destrezas para solucionar problemas. Tanto los estudiantes como los docentes, deben participar en todas las actividades para crear espacios proactivos y motivantes sociales, además de académicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Muriel, A. F. (2017). La inteligencia emocional y el proceso de aprendizaje de estudiantes de quinto de primaria en una Institución Educativa Departamental Nacionalizada. *Scielo*, 17(2), 545-555.
- Acevedo, A. F., & Murcia, Á. M. (2017). La inteligencia emocional y el proceso de aprendizaje de estudiantes de quinto de primaria en una Institución Educativa Departamental Nacionalizada. *Scielo*, 17(2), 545-555. Recuperado el 25 de 01 de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v17n2/1657-8031-agor-17-02-00545.pdf>
- Alfonso Sánchez, I. R. (2003). La educación a distancia. *ACIMED*, 11(1), 2-22.
- Altarejos Masota, F., & Martínez de Soria, A. B. (2005). La familia, escuela de sociabilidad. *Educación y Educadores*, 8(1), 173-185.
- Andrade Guambaña, S. M. (2014). *El desarrollo de la inteligencia emocional en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los niños del séptimo año de educación básica de la Unidad Educativa Santana de la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Ariza Hernández, M. L. (2017). Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior. *Educación y Educadores*, 20(2), 193-210.
- Atencio, M., Gouveia, E., & Lozada, J. (2011). El trabajo de campo estrategia metodológica para estudiar las comunidades. (U. d. Zulia, Ed.) *Omnia*, 17(3), 9-22. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73720790002.pdf>
- Baeza, M. (2002). *De las metodologías cualitativas en investigación científico social*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Concepción.
- Bazdresch-Sierra, G. (2011). *Aprendiendo a escuchar en psicoterapia. Reflexiones de un proceso de formación*. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.

- Becerra Mora, F. y. (2019). *La escucha activa como estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones de la ciudad de Cúcuta*. Cúcuta, Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Bisquerra, R., Punset, E., Mora, F., García Navarro, E., López-Cassà, È., Pérez-González, J. C., . . . Planells, O. (2012). *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia*. Bogotá, Colombia: Faros.
- Bohm, D. (2008). *Oír y escuchar*. Obtenido de <https://pacotraver.wordpress.com/2008/09/23/oir-y-escuchar/>
- Buitrago bonilla, R. E. (2017). El sentido y el significado atribuido a las emociones por el profesorado en formación de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. *Revista de Educación*(20). doi:<http://dx.doi.org/10.18172/con.2998>
- Burrows, F. (2015). *Familia y proceso de aprendizaje*. Obtenido de <http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/11/13-Familia-y-proceso-de-aprendizaje-1.pdf>
- Cabero, J. y. (1995). *Utilizando el vídeo para aprender en Geografía. Una experiencia con los alumnos de Magisterio*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Calle, M. G. (2011). Incidencia de la inteligencia emocional en el proceso de aprendizaje. *Nova*, 9(15), 94-106.
- Camacho Bonilla, N. O. (2017). Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 11(1), 24-47.
- Cárcamo Vásquez, H. (2016). *Hermenéutica y análisis cuantitativo*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Concepción.
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación*. Escuela Nacional de Sanidad. Madrid: Aten Primaria. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Casassus, J. (2006). *La educación del ser emocional*. México: Castillo.
- Castillo Peña, M. C. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional en la enseñanza, aprendizaje y evaluación de las ciencias naturales*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Contreras, M. (2011). *De la naturaleza de los trabajos de Grado: tipos de investigación*. Obtenido de <http://educapuntos.blogspot.com/2011/04/modalidad-tipo-y-diseno-de-la.html>
- Damasio, A. (1999). *The feeling of what Happens*. Nueva York: Harcourt Brace and Co.

- Danilov, M. y. (2008). *Didáctica de la escuela media*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Díez, F. (2018). La hermenéutica de Gadamer como escucha tras la huella: ¿Una hermenéutica de lo inaparente? *Escritos*, 26(56), 21-61. Recuperado el 16 de 09 de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/esupb/v26n56/0120-1263-esupb-26-56-00021.pdf>
- Dque, K. (2014). *Alberto Pérez-Gómez. De la Educación en Arquitectura*. Obtenido de <https://www.archdaily.co/co/755496/alberto-perez-gomez-de-la-educacion-en-arquitectura>
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. (U. T. Ecuador, Ed.) *Revista Conrado*, 14(65), 36-46. Recuperado el 20 de 09 de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/328268666_Las_variables_y_su_operacionalizacion_en_la_investigacion_educativa_Parte_I
- Estanqueiro, A. (2006). *Principios de comunicación interpersonal: para saber tratar con las personas*. Madrid, España: Narcea.
- Extremera Pacheco, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6(2), 1-17.
- Fernández, A., & Montero, I. (2015). Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 53-66.
- Flórez Romero, R., Castro Martínez, J. A., Galvis Vásquez, D. J., & Acuña Beltrán, L. F. (2017). *Ambientes de aprendizaje y sus mediaciones*. Bogotá, Colombia: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Fuguet, L. y. (2011). Características del proceso lector en el niño con dificultades de aprendizaje: estudio de caso. *Revista de Investigación*, 35(72), 115-142.
- Galera Campos, M. V. (2016). *La escucha activa*.
- Gamandé Villanueva, N. (2014). *Las inteligencias múltiples de Howard Gardner: unidad piloto pra propuesta de cambio metodológico*. La Rioja, España: Universidad Internacional de la Rioja.
- García Carrasco, J. (2019). *La vida emocional: las emociones y la formación de la identidad humana*. Barcelona, España: Ariel.
- García Cordova, F. (2005). *El cuestionario*. Bogotá, Colombia: Limusa.

- García Cordova, F. (2008). *El cuestionario*. México: Limusa.
- García Retana, J. Á. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Educación*, 36(1), 1-12.
- García, L. B. (2015). El estado emocional y el bajo rendimiento académico en niños y niñas de Colombia. *Avances en psicología*, 23(1), 103-113.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España: Vergara.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Gómez, Á. H. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. Educación y futuro. *Revista de investigación aplicada y experiencias educativa*(24), 153-18.
- González González, C. C. (2010). Aprender a escuchar: un desafío para los profesionales guatemaltecos en los momentos actuales. *EduSol*, 10(31), 1-10.
- Gutiérrez Carmona, M. (2016). *Inteligencia emocional en adolescentes*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Halten, K. J. (1987). *Estrategia*. Obtenido de <http://espacioliterario.obolog.es/revistar-239126>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández, C. y. (2016). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Kaplún, G. (2012). Lo emergente y lo resistente en la comunicación organizacional. *Diálogos de la Comunicación Social*(83), 3-23.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- León Palencia, A. C. (2016). Una aproximación a las discusiones en el campo de la educación y la pedagogía: Estado de la cuestión. *Pedagogía y Saberes*, 44, 93-103.
- López Roldán, P. y. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Marshall Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Martínez Miguélez, M. (2005). *El Método Etnográfico de Investigación* . (U. S. Caracas, Ed.) Recuperado el 02 de 10 de 2019, de https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normatividad/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13_Investigacionetnografica.pdf

- Mayer, J. &. (1997). Inteligencia emocional. *Imaginación, Conocimiento y Personalidad*, 9(3), 185-211.
- Mejorada, P. (2015). *Desarrollo de estrategias de aprendizaje en física y las matemáticas*. Puebla, México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Melamed, A. F. (2016). Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: un análisis desde la filosofía de la mente. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales*(49), 13-39.
- Mendoza, R., & Dietz, G. y. (2018). Etnografía e investigación acción en la investigación educativa: convergencias, límites y retos. *Revista interamericana de educación de adultos*, (40)1, 152-169.
- Ministerio de Educación Colombiano – MEN . (2008). *Guía para el mejoramiento institucional*. Bogotá, Colombia: MEN.
- Monsalve Roza, K. L. (2016). *Automedicación en los estudiantes de regencia en farmacia de la Universidad Francisco de Paula Santander de la ciudad de Cúcuta, en el periodo comprendido de marzo a junio de 2016*. Cúcuta, Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander.
- Motta Ávila, J. (2018). *La actitud de escucha en la comunidad pedagógica*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja, Colombia. Obtenido de <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2307>
- Motta Ávila, J. H. (2017). El valor del silencio humano en la cultura escolar. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*(28), 167-187.
- Mugueta, I., Manzano, A., & Alonso, P. y. (2015). Videojuegos para aprender Historia: una experiencia con Age of Empires. *Revista didáctica, innovación y multimedia*(32), 1-13.
- Muñoz Ortiz, C. L. (2010). *Estrategias didácticas para desarrollar el aprendizaje significativo de las tablas de multiplicar en niños del grado 3 – B de la Institución Educativa José Holguín Garcés – sede Ana María de Lloreda*. Cundinamarca, Colombia: Universidad de La Sabana.
- Naresh K., M. (2019). *Investigación de mercados*. México: Prentice Hall.
- Núñez Cubero, L. &. (2006). Emociones y educación. Una perspectiva pedagógica. *Dialnet*, 1, 171-222.

- Núñez Cubero, L., Bisquerra Alzina, R., & González Monteagudo, J. y. (2006). *Emociones y educación: una perspectiva pedagógica*. Barcelona, España: Ariel.
- Pichon-Rivière, E. (1999). *El proceso grupal*. Buenos Aires, Argentina: Nueva Visión.
- Piedrahíta Jiménez, A. O. (2016). *Escuela nueva, prácticas pedagógicas y gestión escolar*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Polo Vargas, J. D., Zambrano, M., & Muñoz, A. y. (2014). Inteligencia emocional y percepción de las emociones básicas como un probable factor contribuyente al mejoramiento del rendimiento en las ventas: Una investigación teórica. *Univ. Psychol.*, 15(2), 73-86.
- Psicoactiva. (2019). *Test de inteligencias múltiples*. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/tests/inteligencias-multiples/test-inteligencias-multiples.htm>
- Rodas Cabanillas, J. L. (2015). El rendimiento académico, cociente intelectual y los niveles de inteligencia emocional. *Dialnet*, 4(2), 82-92.
- Rodríguez, A. (2015). Inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de Educación Básica Primaria. Una experiencia desde el contexto de aula. *Katharsis*(19), 53-72.
- Rogers, C. (1987). *El camino del ser*. Barcelona, España: Kairós.
- Román Fernández, A. (2013). *Inteligencia Emocional y Estrategias de Aprendizaje: su influencia en el rendimiento académico*.
- Sabino, C. (2014). *El Proceso de Investigación*. Ciudad de Guatemala, Guatemala: Episteme.
- Sánchez Álvarez, N. (2016). *El papel de la Inteligencia Emocional y mecanismos subyacentes explicativos como predictores prospectivos y longitudinales del bienestar*. Málaga, España: Universidad de Málaga.
- Tomatis, A. (1996). *El fracaso escolar*. Barcelona, España: Bibliaria.
- Velasco, G. (2018). *Modelo de Inteligencia Emocional de John D. Mayer & Peter Salovey*. Obtenido de <https://gerryvelasco.wordpress.com/2018/04/14/modelo-de-inteligencia-emocional-de-john-d-mayer-peter-salovey/>
- Veytia López, M., Fajardo Gómez, R. J., & Guadarrama, R. y. (2016). *Inteligencia emocional: factor positivo ante la depresión en adolescentes de bachillerato*. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Zambrano Villalba, C. G. (2017). Identificación del tipo de inteligencia como potenciador de habilidades cognitivas en niños de educación general básica. *Psicología Unemi*, 1(1), 7-14.

ANEXOS**Anexo 1. Formato diario de campo**

Proyecto	
Investigador	
Lugar	
Área	
Objetivo de la investigación	
Descripción	
Análisis	Categorías: Disciplina Rendimiento Actitud Escucha Concentración Expresión gestual
Conclusión	

Anexo 2. Consentimiento informado para estudiantes

Consentimiento informado

Entrevista para estudiantes décimo grado del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta

“Diseñar estrategias para promover la inteligencia emocional y la escucha activa”

Yo _____ identificado(a) con tarjeta de identidad N° _____ de _____ hago constar que he recibido explicación sobre el proyecto de investigación y estoy dispuesto a participar en el estudio que tiene como problema de investigación la ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA ESCUCHA ACTIVA EN LOS ESTUDIANTES DEL GRADO DÉCIMO DEL COLEGIO CARLOS PÉREZ ESCALANTE.

Certifico que he sido informado con claridad y veracidad sobre la actividad con fines educativos como también de sus objetivos y procedimiento, de la misma manera se me aclara que los datos obtenidos serán utilizados garantizándose el anonimato y que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que se deriven de este estudio, además que las investigadoras responsables se han comprometido a darme la información oportuna sobre cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca del diligenciamiento de la entrevista.

Entiendo que una copia de este formato de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Me complace poder ayudar de manera desinteresada a su desarrollo pues entiendo que esta investigación no generará ningún beneficio de tipo económico, haciendo claridad en que mi participación como entrevistado será de carácter voluntario, puedo retirarme del estudio de considerarlo necesario.

Firma de Participantes

	Nombres	Apellidos	Documento de identidad	Firma
1				
2				
3				
4				
5				

Anexo 3. Consentimiento informado para docentes

Consentimiento informado

Entrevista para docentes décimo grado del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta

“Diseñar estrategias para promover la inteligencia emocional y la escucha activa”

Yo _____ identificado(a) con cédula N° _____ de _____ hago constar que he recibido explicación sobre el proyecto de investigación y estoy dispuesto a participar en el estudio que tiene como problema de investigación la ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA ESCUCHA ACTIVA EN LOS ESTUDIANTES DEL GRADO DÉCIMO DEL COLEGIO CARLOS PÉREZ ESCALANTE.

Certifico que he sido informado con claridad y veracidad sobre la actividad con fines educativos como también de sus objetivos y procedimiento, de la misma manera se me aclara que los datos obtenidos serán utilizados garantizándose el anonimato y que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que se deriven de este estudio, además que las investigadoras responsables se han comprometido a darme la información oportuna sobre cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca del diligenciamiento de la entrevista.

Entiendo que una copia de éste formato de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Me complace poder ayudar de manera desinteresada a su desarrollo pues entiendo que esta investigación no generará ningún beneficio de tipo económico, haciendo claridad en que mi participación como entrevistado será de carácter voluntario, puedo retirarme del estudio de considerarlo necesario.

Nombre Completo – C.C

Firma

Fecha

Anexo 4. Cuestionario para estudiantes

	Preguntas	SI	NO
1	Si me doy cuenta de lo que el otro está por preguntar, me anticipo y le contesto directamente, para ahorrar tiempo...		
2	Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder		
3	En general procuro centrarme en que está diciendo el otro, sin considerar cómo lo está diciendo...		
4	Mientras estoy escuchando, digo cosas como Ajá! Hum... Entiendo... para hacerle saber a la otra persona que le estoy prestando atención...		
5	Creo que a la mayoría de las personas no le importa que las interrumpa... siempre que las ayude en sus problemas...		
6	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?		
7	Cuando una persona realmente enojada expresa su bronca, yo simplemente dejo que lo que dice “me entre por un oído y me salga por el otro”		
8	Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias hasta entenderla...		
9	Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto...		
10	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho...		
11	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las Palabras mismas...		
12	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse...		
13	SI no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminaría hablándome durante horas		
14	Cuando una persona me dice tantas cosas juntas que siento superada mi capacidad para retenerlas, trato de poner mi mente en otra cosa para no alterarme...		
15	Si una persona está muy enojada, lo mejor que puedo hacer escucharla hasta que descargue toda la presión...		
16	Si entiendo lo que una persona me acaba de decir, me parece redundante volver a preguntarle para verificar...		
17	Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta...		
18	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea...) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio... aún después de haber iniciado un contacto con otra persona...		
19	Cuando le respondo a las personas, lo hago en función de la manera en que percibo cómo ellas se sienten....		
20	Si una persona no puede decirme exactamente que quiere de mí, no hay nada que yo pueda hacer...		

Fuente: Tomás Alberich y Eva Sotomayor. Planificación y gestión. (2014). En línea. Obtenido de:

https://books.google.com.co/books?id=sAfdBAAAQBAJ&pg=PA210&lpg=PA210&dq=Si+me+doy+cuenta+de+lo+que+el+otr+o+est%C3%A1+por+preguntar,+me+anticipo+y+le+contesto+directamente,+para+ahorrar+tiempo...&source=bl&ots=e6RTqs6kO-&sig=ACfU3U26Ha0SG_bN4Xz2JJVAfirNGWW3BA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwig9JGAv5LnAhWFjVkkHWSRDE0Q6AEwAXoECAYQAQ#v=onepage&q=Si%20me%20doy%20cuenta%20de%20lo%20que%20el%20otro%20est%C3%A1%20por%20preguntar%2C%20me%20anticipo%20y%20le%20con%20testo%20directamente%2C%20para%20ahorrar%20tiempo...&f=false

Evaluación

A través de las respuestas evaluaremos nuestra capacidad para

1. Escuchar sin interrumpir

2. Escuchar prestando 100% de atención

3. Escuchar más allá de las palabras

4. Escuchar incentivando al otro a profundizar

1. ¡Escuchar sin interrumpir y menos contradecir! Preguntas 1, 5, 9, 13, 17 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Usted sabe escuchar sin interrumpir. Su paciencia le permitirá generar muy buenas relaciones.
3-4 puntos	A veces Ud. se pone a hablar encima de la otra persona... Si Ud. permitiera que las personas terminen antes de comenzar a hablar, sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios.
0-2 puntos	Ud. parece estar tan ansioso por hablar que no puede escuchar... ¿Cómo puede relacionarse con las personas si no las escucha?

2. Escuchar prestando 100% de atención Preguntas 2, 6, 10, 14, 18 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Ud. tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto le permitirá desarrollar excelente relaciones interpersonales. ¡Felicitaciones!
3-4 puntos	Si lograra no desconcentrarse, Ud. lograría contactos personales más duraderos y satisfactorios
0-2 puntos	Seguramente Ud. con frecuencia se encuentra diciendo... ¿Qué? ¿Cómo? ¿Qué dijo? Reconozca que entender a las personas requiere el 100% de su atención.

3. Escuchar más allá de las palabras. Preguntas 3,7 – 1 punto por cada NO; preguntas 11, 15, 19 –1 punto por cada SI

5 puntos	Ud. es un oyente empático... logra percibir cómo se sienten las personas con que habla... Ud. tiene la capacidad para entender y ayudar a las personas...
3-4 puntos	Ud. se da cuenta de cómo se sienten las personas... pero le da más peso al mensaje explícito...
0-2 puntos	Ud. no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con que habla.

4. Escuchar incentivando al otro a profundizar Preguntas 4, 8, 12 – 1 punto por cada SI Preguntas 16, 20 – 1 punto por cada NO

5 puntos	Ud. hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar... Ud. logrará contactos muy satisfactorios....
3-4 puntos	Ud. es un oyente activo... pero no está haciendo todo lo posible...
0-2 puntos	Ud. parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos...

Anexo 5. Cuestionario para docentes

-
- 1.- ¿Recuerdas las preguntas que te hacen los estudiantes?
 - 2.- ¿Respondes a todas las preguntas que te hacen los estudiantes?
 - 3.- ¿Te concentras en el mensaje de tu estudiante?
 - 4.- ¿Piensas en la respuesta que darás, mientras tu estudiante habla?
 - 5.- ¿Prestas atención a los gestos de quien te habla?
 - 6.- ¿Animas a la otra persona para que siga hablando?
 - 7.- En tu última entrevista, ¿interrumpiste a tu estudiante?
 - 8.- ¿Sueles resumir el mensaje principal de lo escuchado?
 - 9.- ¿Terminas alguna frase de la persona que te habla sin esperar que ella finalice?
 - 10.- ¿Asientes con la cabeza mientras te hablan?
 - 11.- ¿Escuchas parcialmente sólo lo que te interesa del mensaje?
 - 12.- ¿Prejudgas la forma de hablar de tu estudiante?
 - 13.- ¿Recuerdas el mensaje central de la clase que mantuviste el día anterior?
 - 14.- ¿Intentas aprender algo de lo que te cuentan?
 - 15.- Mientras estás escuchando, ¿juegas con algún objeto?
 - 16.- ¿Le pides a tu estudiante que te aclare algún punto?
 - 17.- ¿Cuándo te dicen algo con lo que no estás de acuerdo, dejas de escuchar?
 - 18.- ¿Interpretas el mensaje de tu estudiante desde su punto de vista?
-

Fuente: Maria Esther Benites Castro. Estrategias para desarrollar la comprensión y expresión de textos orales. Secundaria. (2015). En línea. Obtenido de:

<https://es.slideshare.net/YESSICACORREAMARTINEZ/estrategias-para-desarrollar-la-comprension-y-expresion-de-textos-orales>

Suma 1 punto a cada respuesta según:

Sí preguntas 1, 3, 5, 6, 8, 10, 13, 14, 16, 18

No preguntas 2, 4, 7, 9, 11, 12, 15, 17

Suma el total de puntos obtenidos.

Entre 0 y 8 puntos: no te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.

Entre 9 y 14 puntos: tu capacidad de escucha es buena. Tu nivel de comprensión de lo escuchado es aceptable.

Entre 15 y 18 puntos: sabes escuchar de forma excelente. Captas fielmente el mensaje de tu interlocutor.

Anexo 6. Diario de campo área matemáticas

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante		
Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Matemáticas	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área de matemáticas, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen.		
Análisis	<p>Al ingresar a la clase, se observó que el docente inició con el saludo y una pequeña introducción con un chiste, realizó una breve explicación del tema visto en la clase anterior, como retroalimentación para el nuevo. Acto seguido, hace preguntas a los estudiantes para determinar si tienen dudas al respecto. Los estudiantes responden activamente. Luego procede a presentar el tema con una explicación de su utilidad en la vida real. Ejemplifica con un ejercicio de matemáticas, pregunta de nuevo a los estudiantes si tienen alguna duda. Estos indican que sí, el docente repite el ejercicio con mayor detenimiento, haciendo que sean los estudiantes quienes den las respuestas, tanto del análisis como de los resultados. Finalmente los estudiantes capturan la información y el docente entrega otros ejercicios para resolver en clase.</p> <p>Categorías:</p> <p>Disciplina: mientras el docente explicaba la clase, se observó que cinco estudiantes estaban entretenidos con los celulares, tres estudiantes estaban de espaldas al docente y no estaban prestando atención, un estudiante salió de clase y se demoró treinta minutos. Otros estudiantes estaban atentos, pero a la hora de realizar los ejercicios como estaban en grupos de cuatro personas, dos trabajaban, mientras que los otros dos estaban haciendo otras cosas. Se escuchaban voces y carcajadas fuertemente.</p> <p>Actitud: la actitud de una tercera parte de los estudiantes fue apática, se desconcentraban con frecuencia por el uso del celular.</p> <p>Escucha: la tercera parte de los estudiantes no tienen una escucha activa.</p> <p>Concentración: la tercera parte de los estudiantes se concentran en los celulares, en la música, en conversaciones con otros compañeros; mientras que los demás prestaron atención y resolvieron los ejercicios.</p> <p>Expresión gestual: cuatro personas mostraban gestos de desánimo, apatía. Se observó que entre compañeros tampoco existe una escucha, porque hablan al mismo tiempo y no tienen en cuenta lo que el otro está diciendo.</p> <p>Rendimiento: se solicitó a la docente información sobre el rendimiento de los estudiantes en la actividad desarrollada en clase, indicando este que ocho estudiantes no la resolvieron por estar realizando otras actividades, mientras que los demás la terminaron exitosamente y con las respuestas correctas.</p>		
Conclusión	La mayoría de los estudiantes tuvieron una escucha activa, aunque otros tuvieron una analítica. Pero es difícil tener una escucha enfocada por la gran cantidad de ruido en el salón.		

Anexo 7. Diario de campo área lengua castellana

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante		
Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Lengua castellana	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área de lengua castellana, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen. La docente realizó el respectivo saludo y entregó unas guías en donde se observó un tema, con unas referencias bibliográficas y un vocabulario. Explicó lo que debían desarrollar y los agrupó (dos personas por grupo). Los estudiantes estuvieron atentos al desarrollo del trabajo, se enfocaron en la actividad y se observó una escucha activa entre los grupos.		
Análisis	<p>Categorías:</p> <p>Disciplina: estuvieron muy atentos a la actividad.</p> <p>Rendimiento: según la docente, obtuvieron una calificación aceptable, buena y excelente.</p> <p>Actitud: la actitud positiva, atenta y relajada en el área a la hora de desarrollar la labor.</p> <p>Escucha: escucha activa presente todo el tiempo.</p> <p>Concentración: la concentración estuvo de primera mano en la actividad.</p> <p>Expresión gestual: no se observó alguna en particular.</p>		
Conclusión	La actividad de la docente hizo que los estudiantes estuvieran atentos al desarrollo de la misma. No hubo indisciplina y las calificaciones fueron buenas. Los estudiantes escucharon activamente todo lo que la profesora les hablaba.		

Anexo 8. Diario de campo área biología

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante		
Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Biología	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área de biología, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen. Los estudiantes debían llevar algún material didáctico para exponer en clase; se observó gran aceptación por parte de los jóvenes y gran variedad de materiales.		
Análisis	<p>Categorías:</p> <p>Disciplina: se observó que en los momentos en que los compañeros estaban exponiendo, varios estaban inquietos al parecer porque no estaban preparados para la exposición y estaban discutiendo entre ellos. En ese momento, se observó que ninguno tenía una escucha activa, porque no había una comunicación fluida sino que se agolpaban por hablar; sus gestos fueron bastantes grotescos y replicaban entre ellos.</p> <p>Rendimiento: pese a que los materiales didácticos utilizados tuvieron una gran imaginación para elaborarlos, la calificación fue baja en los equipos que solo se dedicaron a leer memo fichas y fueron los que estaban discutiendo (cuatro grupos).</p> <p>Actitud: en general hubo gran aceptación por el trabajo desarrollado en clase, aunque hubo una actitud poco agradable, no había escucha activa.</p> <p>Escucha: algunos estudiantes prestaban atención, mientras que los demás estaban concentrados en sus propias actividades, puesto que al parecer venían poco preparados y se notaba que se estaban estudiando para la exposición en ese preciso instante.</p> <p>Concentración: no había concentración en el grupo de forma general, porque cada grupo solo estaba pendiente de estudiar su propio trabajo para hacer bien la exposición; tan solo algunos prestaron atención y cuando se realizaban las preguntas al final de cada exposición, unos cuantos eran quienes respondían.</p> <p>Expresión gestual: se les notaba nerviosos y ansiosos por la exposición que debían presentar. Cuando se les realizaban preguntas, algunos no sabían que responder, mientras que otros simplemente mostraban apatía por los temas.</p>		
Conclusión	Los estudiantes en su mayoría estuvieron un poco indiferentes a las exposiciones porque al parecer no prepararon las clases en sus hogares y llegaron a estudiar a última hora en el salón. No tuvieron escucha activa, sino interna; mientras que unos cuanto tuvieron una escucha enfocada y eran quienes lograban responder las preguntas de sus compañeros y del docente.		

Anexo 9. Diario de campo área inglés

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante
----------	--

Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Inglés	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área de inglés, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen.		
Análisis	<p>Categorías:</p> <p>Disciplina: fue aceptable, porque todos estaban atentos a las actividades de diálogo, en donde unos compañeros hablaban y otros respondían. Todo en el idioma inglés.</p> <p>Rendimiento: fue deficiente por la falta de vocabulario, aunque tienen buena expresión oral, lo que les permitió comunicarse mejor, porque con los gestos y las manos se daban a entender mejor, cuando se expresaban.</p> <p>Actitud: se observó una actitud positiva y con ánimo de aprendizaje. Tan solo 3 persona no estaban participando y todo el tiempo estuvieron en silencio y con un rostro de indiferencia.</p> <p>Escucha: su escucha además de enfocada, fue interna y activa, lo que les permitió una conversación continua y atractiva, además porque también realizaron actividades de escuchar canciones y cantarlas en grupos.</p> <p>Concentración: los estudiantes en general estuvieron concentrados y se observó una escucha activa.</p> <p>Expresión gestual: fue de interés y se observó un ambiente agradable, entre charlas y chistes cuando se expresaba alguna palabra que no se entendía o que se imitaba al español, con un doble sentido.</p>		
Conclusión	De forma general los estudiantes estuvieron atentos a la clase y hubo un ambiente agradable, la participación fue continua y hubo escucha activa frecuentemente. El docente informó que el rendimiento fue bueno y que diversas actividades lúdicas promueven la participación; considera que en los momentos de clases teóricas, los estudiantes tienden a ser un poco más introvertidos.		

Anexo 10. Diario de campo área técnica

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante		
Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Técnica	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área técnica, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen.		
Análisis	<p>Categorías:</p> <p>Disciplina: no hubo un buen ambiente de trabajo, porque todos los estudiantes hablaban al mismo tiempo, lo hacía que no se entendiera lo que el docente realizaba en el aula. Muchos estudiantes caminaban de un lado a otro y se hablaban gritando sin estar discutiendo. Se escuchaban fuertes carcajadas. El docente por su parte, iba grupo por grupo revisando las actividades.</p> <p>Rendimiento: pese a que se encontraban en un ambiente de trabajo bastante complicado de entender por la gran cantidad de ruido existente, el docente indica que todos realizaron las actividades y obtuvieron buenas calificaciones.</p> <p>Actitud: pese a la gran cantidad de ruido, se observó una actitud de participación grupal, en donde todos los estudiantes aportaban ideas al trabajo.</p> <p>Escucha: en esta área todos aportaban ideas, pero en ocasiones en los grupos se observaban que hablaban al mismo tiempo, no hubo escucha activa, ni enfocada, cada quien se preocupada por dar sus propias opiniones, mientras uno del grupo se encargaba de escribir los resultados de la práctica.</p> <p>Concentración: no se observó concentración en los temas, hubo dispersión de pensamientos y división de ideas.</p> <p>Expresión gestual: grandes carcajadas y en ocasiones algunos estudiantes se veían apáticos a los temas propuestos y su rostro demostraba inconformidad, por lo cual preferían revisar el celular.</p>		
Conclusión	Pese a la entrega de las actividades propuestas por el docente, los estudiantes realizando gran cantidad de ruido, que no se entendía que decían. No hubo ningún tipo de escucha.		

Anexo 11. Diario de campo área química

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante		
Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Química	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área de química, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen.		
Análisis	<p>Categorías:</p> <p>Disciplina: el docente ingresa al aula de clase con un tema teórico, el cual explica como una clase magistral, realizando la exposición del tema para seguir con la actividad de demostración en el tablero de los ejercicios propuestos, acto seguido, inicia con preguntas a los estudiantes quienes en su mayoría no respondieron y el docente aclaró dudas. Cada estudiante estaba ubicado de forma individual y se observó que siete estudiantes estaban muy callados, mientras que tres personas participaban activamente y los demás estaban escribiendo apuntes de todo lo que escuchaban en la clase. La disciplina fue aceptable.</p> <p>Rendimiento: en el área de química el rendimiento es bajo y se considera que la metodología utilizada por el docente no es la apropiada para implementar en el aula de clase, por la magnitud de la complejidad de los temas de química.</p> <p>Actitud: se vio indiferencia ante los temas expuestos y debido a que el docente no permite celulares en el aula, algunos escondían los celulares pero los miraban constantemente y se veía que estaban chateando.</p> <p>Escucha: no hubo escucha activa, sino interna, la enfocada tampoco se observó.</p> <p>Concentración: no hubo concentración en la clase, la mayoría se encontraban dispersos, pese a que tuvieron una conducta aceptable.</p> <p>Expresión gestual: en los rostros de algunos estudiantes se observaba que tenían sueño o cansancio; de hecho ni hablaban a sus compañeros.</p>		
Conclusión	La química es una materia compleja en la que se deben buscar nuevos recursos para motivar a los estudiantes y logren participar y tener una escucha activa.		

Anexo 12. Diario de campo área filosofía

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante		
Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Filosofía	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área de filosofía, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen.		
Análisis	<p>Categorías:</p> <p>Disciplina: hubo una buena disciplina.</p> <p>Rendimiento: de acuerdo con el docente, los estudiantes tienen un buen rendimiento, que los ha privilegiado desde el inicio de año. Considera que son analíticos y participan en sus clases activamente.</p> <p>Actitud: los estudiantes tienen una actitud participativa y algunos que no lo hacen, prefieren tomar apuntes, son un poco más reservados, pero no promueven los ambientes de indisciplina en clase.</p> <p>Escucha: se observaron las tres categorías de escucha correspondiente a la activa, interna y enfocada. Hay una gran diferenciación positiva en esta área.</p> <p>Concentración: los estudiantes están concentrados en la filosofía. El docente les explica un tema y crea momentos de reflexión, en donde crean una mesa redonda y la gran mayoría de estudiantes realizan aportes. Se observa gran concentración en los comentarios que hacen los compañeros.</p> <p>Expresión gestual: se observa una expresión gestual en donde la mayoría quiere participar y dar su propia opinión de los temas, aunque el docente siempre les da opciones de escuchar a los demás y reflexionar sobre las ventajas y desventajas de las consideraciones ajenas, lo cual convierte la clase en un ambiente divertido e interesante.</p>		
Conclusión	Se observaron las tres categorías de escucha, lo cual fue interesante porque hubo gran visión de lo que los estudiantes desean y sus necesidades, pensamientos e ideas a partir del reconocimiento de un tema por el cual pueden filosofar.		

Anexo 13. Diario de campo área física

Proyecto	La escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante		
Investigador	Yenny Alexandra Carvajal Acevedo Anny carolina Santaella Bermúdez		
Lugar	Colegio Carlos Pérez Escalante	Grado	10 (1)
Área	Física	Duración	1 hora
Objetivo de la investigación	Proponer la escucha activa como estrategia para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del grado décimo del colegio Carlos Pérez Escalante, de la ciudad de Cúcuta.		
Descripción	Se ingresó al salón de clase en la hora curricular del área de física, bajo la dirección del docente y su respectiva autorización para el desarrollo del trabajo de campo, con la finalidad de observar las actitudes y aptitudes de los estudiantes respecto a su inteligencia emocional y los tipos de escucha que tienen.		
Análisis	<p>Categorías:</p> <p>Disciplina: se observó gran indisciplina en el aula de clase, los estudiantes se levantaban todo el tiempo y se iban a otros puestos a hablar de temas diferentes de la física.</p> <p>Rendimiento: el rendimiento es bajo en esta materia, según las calificaciones presentadas por el docente.</p> <p>Actitud: tienen una actitud apática a la física, lo que no permite un ambiente agradable. Tan solo unos cuantos participan y son quienes se ubican en los primeros puestos.</p> <p>Escucha: se observó que 10 estudiantes, estuvieron atentos, realizando una escucha activa, enfocada e interna; mientras que los demás tan solo se posicionaron en realizar copias a los estudiantes que sí prestaban atención.</p> <p>Concentración: tan solo 10 estudiantes tuvieron una buena concentración.</p> <p>Expresión gestual: la mayoría presentaba un rostro de desánimo y desinterés, mientras que otros estuvieron con buenos gestos durante la clase.</p>		
Conclusión	La escucha activa, enfocada e interna se dio tan solo en 10 estudiantes.		