



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

Influencia de la Inteligencia Emocional para el fortalecimiento de las  
capacidades del Comunicador

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en**  
**Comunicación**

**Autor:**

Valencia Villalva, Melanie Solange

**Tutor:**

MgSc. Miriam Erazo Rodríguez

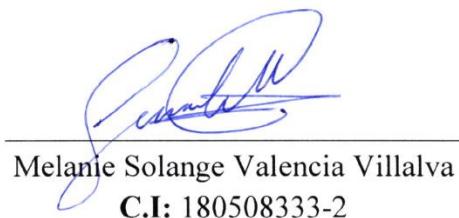
**Riobamba, Ecuador. 2025**

## **DECLARATORIA DE AUTORÍA**

Yo, Melanie Solange Valencia Villalva, con cédula de ciudadanía 180508333-2, autora del trabajo de investigación titulado: Influencia de la Inteligencia Emocional para el fortalecimiento de las capacidades del Comunicador., certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 13 de Enero de 2026.



Melanie Solange Valencia Villalva  
C.I: 180508333-2

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Miriam Erazo Rodríguez catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Influencia de la Inteligencia Emocional para el fortalecimiento de las capacidades del Comunicador., bajo la autoría de Melanie Solange Valencia Villalva; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los días del mes de enero 13 de 2026.



---

MgSc. Miriam Erazo Rodríguez

C.I.: 0602735284

**TUTORA**

## **CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Influencia de la Inteligencia Emocional para el fortalecimiento de las capacidades del comunicador.” por Melanie Solange Valencia Villalva, con cédula de identidad número 18508333-2, bajo la tutoría del Msc. Miriam Erazo Rodríguez certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 13 de enero de 2026

Guillermo Zambrano Portón , Msc.  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Raúl Lomas Badillo, Msc.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Hernán Pillajo Borja, Msc.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**





# CERTIFICACIÓN

Que, **VALENCIA VILLALVA MELANIE SOLANGE** con CC: **1753051240**, estudiante de la Carrera de **COMUNICACIÓN**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado: "**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DEL COMUNICADOR**", cumple con el 8 %, de similitud, y 5 % de IA, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentajes aceptados de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 16 de diciembre de 2025



Mgs. Miriam Erazo Rodríguez  
**TUTORA)**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedico este trabajo a Dios, por siempre darme fuerzas para continuar, demostrando que su tiempo es perfecto, por rodearme de amor, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente en este proceso. Por cada día, cada aprendizaje, cada momento junto a las personas que me acompañaron.

A mis padres Franklin y Cecibel, quienes son el pilar fundamental de mi vida, me enseñaron el valor de la vida, la importancia de ser buenas personas y lo que significa verdaderamente el amor incondicional.

A mis hermanos Carlos y Matias, por su cariño y por demostrarme que nunca voy a estar sola.

A Joanne Annette, por ser mi hermana, prima, mejor amiga, gracias por el amor incondicional que recibo desde su existencia.

A mi familia, por sus palabras de apoyo y cariño.

A mis amigas Ivonne y Sarita, por su amistad verdadera y por hacer que este camino sea más llevadero.

A mis mascotas Chifle y Milu, por ser la luz de mis días.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte de este proceso.

A Dios, por su amor y guía constante, por darme la fortaleza para seguir adelante y rodearme de personas increíbles.

A mis padres, Franklin y Cecibel, gracias por su apoyo, por sus llamadas y por estar siempre presentes. Gracias a mi mami por nunca faltarme un "Mija que Dios te bendiga" a pesar de la distancia, y a mi Papi por siempre estar dispuesto a llevarme y traerme del departamento a la casa.

A mis hermanos, Carlos y Matias, gracias por su cariño, por sus consejos y abrazos en momentos de tristeza, y por nunca faltar un chiste al regresar a casa.

A Joanne Annette, gracias por su apoyo incondicional, por estar en los mejores y peores momentos de mi vida, y por celebrar conmigo los momentos importantes.

A mi familia, gracias por sus palabras de apoyo y cariño, especialmente a mis primas más cercanas por sus consejos universitarios.

A mis amigas, Ivonne y Sarita, gracias por enseñarme lo que es la amistad verdadera, por su cariño y amor a pesar de la distancia, y por hacer que el proceso de adaptación a una carrera y a una ciudad desconocida sea más fácil.

A mis mascotas, Chifle y Milu, gracias por ser la luz de mis días, por su compañía en las madrugadas de deberes y por siempre recibirme con amor.

A mis docentes y a la universidad, quiero expresar mi más profundo agradecimiento por brindarme conocimientos y experiencias que han sido fundamentales en este recorrido.

A todas las personas que estuvieron en mi camino y aportaron, aunque sea un poco, a mi formación personal y académica, gracias por su apoyo y cariño.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1    Planteamiento del Problema .....	16
1.2    Formulación del problema.....	17
1.3    Objetivos.....	17
1.3.1    Objetivo General.....	17
1.3.2    Objetivos Específicos .....	17
1.4    Justificación e Importancia.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1    Definición de Inteligencia Emocional .....	19
2.2    Componentes de la Inteligencia Emocional .....	19
2.3    Impacto en el Campo de la Comunicación.....	21
2.4    Desarrollo de Capacidades a través de la Inteligencia Emocional .....	22
2.5    Teoría de la Comunicación que sustenta esta Investigación .....	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	26
3.1    Paradigma de Investigación.....	26
3.2    Hipótesis de Investigación.....	28
3.2.1.    Hipótesis Principal: .....	28
3.2.2.    Hipótesis Específicas:.....	28
3.3    Matriz de operacionalización de variables .....	28
3.4    Selección de la muestra .....	29
3.5    Aplicación de instrumentos .....	30

3.6	Procedimiento de análisis cualitativo .....	30
3.6.1.	Transcripción de entrevistas.....	31
3.6.2.	Codificación abierta.....	31
3.6.3.	Codificación axial.....	31
3.6.4.	Codificación selectiva.....	31
3.6.5.	Triangulación.....	35
3.7	Validez y confiabilidad.....	35
3.7.1.	Validez de los instrumentos cuantitativos .....	36
3.7.3.	Validez del análisis cualitativo .....	36
3.8.	Matriz de trazabilidad.....	37
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Resultados Cuantitativos .....	39
4.1.1	Dimensión 1: “Autoconciencia” (IEC-25, 5 ítems; N=80, Likert 1–5).....	39
4.1.2	Dimensión 5: “Habilidades Sociales” (IEC-25, 5 ítems; N=80, Likert 1–5) ..	51
4.1.3	Análisis global de los resultados cuantitativos .....	54
4.2	Resultados Cualitativos .....	54
4.2.1	Concepción de la inteligencia emocional y su influencia en el ejercicio profesional de los comunicadores .....	54
4.2.2	Retos y necesidades en la formación del comunicador .....	56
4.3.	Discusión (Triangulación) .....	58
4.3.1.	Síntesis de resultados.....	59
<b>CAPÍTULO V. .....</b>		<b>60</b>
5.1.	Conclusiones .....	60
5.2.	Recomendaciones.....	61
<b>CAPITULO VI. PROPUESTA .....</b>		<b>62</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>65</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Esquema metodológico de la investigación .....	27
<b>Tabla 2</b> Matriz de operacionalización de variables .....	28
<b>Tabla 3.</b> Cronograma .....	30
<b>Tabla 4.</b> Matriz de categorización .....	32
<b>Tabla 5</b> Matriz de trazabilidad.....	37
<b>Tabla 6</b> Triangulación Dimensiones de la IE. ....	58
<b>Tabla 7</b> Síntesis de resultados de la triangulación.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Respuestas ítem 1: Identifico claramente qué emociones experimento al comunicar en situaciones de presión .....	40
<b>Figura 2</b> Respuestas ítem 2: Reconozco cuándo mis emociones interfieren con la objetividad del mensaje que transmiso .....	40
<b>Figura 3</b> Respuestas ítem 3: Reflexiono sobre el impacto emocional de mis decisiones comunicativas .....	40
<b>Figura 4</b> Respuestas ítem 4: Conozco mis reacciones habituales frente a la crítica o el desacuerdo profesional .....	41
<b>Figura 5</b> Respuestas ítem 5: Cuando comunico en medios profesionales, no dejo que mis emociones influyan en la claridad del mensaje que estoy emitiendo .....	41
<b>Figura 6</b> Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 1 .....	42
<b>Figura 7</b> Respuestas ítem 6: Controlo mis emociones cuando el entorno laboral se vuelve tenso o incierto .....	42
<b>Figura 8</b> Respuestas ítem 7: Mantengo la compostura frente a comentarios que podrían incomodarme .....	43
<b>Figura 9</b> Respuestas ítem 8: Adapto mi comportamiento emocional según el tipo de audiencia o equipo .....	43
<b>Figura 10</b> Respuestas ítem 9: Evito transmitir emociones negativas (como frustración o enojo) a través de mi comunicación .....	44
<b>Figura 11</b> Respuestas ítem 10: Regulo mis emociones al comunicarme en contextos profesionales .....	44
<b>Figura 12</b> Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 2 .....	45
<b>Figura 13</b> Respuestas ítem 11: Mantengo entusiasmo frente a nuevos desafíos comunicativos .....	45
<b>Figura 14</b> Respuestas al ítem 12: Encuentro satisfacción personal en hacer bien mi trabajo comunicacional .....	46
<b>Figura 15</b> Respuestas del ítem 13: Mejoro continuamente mis habilidades, incluso sin que me lo pidan .....	46
<b>Figura 16</b> Respuestas del ítem 14: Aporto valor emocional a los mensajes que emito .....	47
<b>Figura 17</b> Respuestas del ítem 15: Al comunicar profesionalmente, me motivo a proyectar mensajes que generen impacto positivo .....	47
<b>Figura 18</b> Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 3 .....	48

<b>Figura 19</b> Respuestas del ítem 16: Percibo con facilidad cuando alguien de mi equipo está incómodo o afectado.....	48
<b>Figura 20</b> Respuestas del ítem 17: Regulo mis mensajes para evitar herir susceptibilidades .....	49
<b>Figura 21</b> Respuestas del ítem 18: Identifico emociones no expresadas verbalmente por la audiencia o interlocutor .....	49
<b>Figura 22</b> Respuestas del ítem 19: Soy empático cuando una persona no puede expresar sus emociones correctamente .....	50
<b>Figura 23</b> Respuestas del ítem 20: Al comunicar en contextos profesionales, presto atención a las emociones de mi audiencia para conectar mejor.....	50
<b>Figura 24</b> Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 4 .....	51
<b>Figura 25</b> Respuestas del ítem 21: Facilito la resolución de conflictos a través de una comunicación equilibrada.....	51
<b>Figura 26</b> Respuestas del ítem 22: Fomento un ambiente laboral emocionalmente sano mediante mis interacciones.....	52
<b>Figura 27</b> Respuestas del ítem 23: Me relaciono fácilmente con distintos tipos de personas sin generar tensión .....	52
<b>Figura 28</b> Respuestas del ítem 24: Utilizo el diálogo como herramienta para mejorar el clima organizacional.....	52
<b>Figura 29</b> Respuestas del ítem 25: En interacciones comunicativas profesionales, promuevo la colaboración y el entendimiento mutuo.....	53
<b>Figura 30</b> Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 5 .....	53

## **RESUMEN**

La presente investigación busca reconocer la influencia de la inteligencia emocional en el fortalecimiento de las capacidades de los comunicadores profesionales, considerando su importancia en la calidad de la comunicación, las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Para esto, el estudio se fundamentó en las propuestas de Salovey y Mayer (1990), Bar-On (1997) y Goleman (1999) sobre la Inteligencia Emocional, concentrándose principalmente en la propuesta por de Daniel Goleman (1999), la cual sostiene que las competencias emocionales como la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, son determinantes para el éxito personal y profesional.

A la par, este trabajo fue desarrollado mediante un enfoque mixto con un diseño descriptivo y correlacional, sustentado en el paradigma tipo pragmático. Se constató una población de 100 comunicadores de la ciudad de Riobamba, obteniendo una muestra no probabilística del tipo intencional conformada por 80 comunicadores profesionales, a quienes se aplicó dos instrumentos psicométricos: el IEC-25 y el CP-15, ambos de tipo Likert, complementados con entrevistas semiestructuradas.

Los resultados evidenciaron que la mayoría de los participantes presenta un nivel alto de inteligencia emocional, mientras que un 29 % se ubicó en un nivel medio y un 6% en nivel bajo. Entre las dimensiones de la IE que destacan entre los comunicadores se encuentran: la empatía con 68%, la motivación con 67% y la autorregulación con 65%, evidenciando la capacidad para gestionar emociones y comunicarse de forma asertiva en estos profesionales.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, comunicación, comunicadores profesionales, empatía, autorregulación.

## ABSTRACT

This research seeks to examine the influence of emotional intelligence on the capabilities of professional communicators, given its importance for communication quality, interpersonal relationships, and job performance. To this end, the study was based on the proposals of Salovey and Mayer (1990), Bar -On (1997), and Goleman (1999) on emotional intelligence, focusing mainly on the proposal by Daniel Goleman (1999), which argues that emotional competencies such as self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills are determinants of personal and professional success. At the same time, this work was developed using a mixed-methods approach with a descriptive-correlational design, grounded in the pragmatic paradigm. A population of 100 communicators in the city of Riobamba was identified, obtaining a non-probabilistic, intentional sample of 80 professional communicators, to whom two psychometric instruments were applied: the IEC-25 and the CP-15, both Likert-type, complemented by semi-structured interviews. The results showed that most participants had a high level of emotional intelligence, while 29% were at an average level and 6% at a low level. Among the dimensions of EI that stand out among communicators are empathy (68%), motivation (67%), and self-regulation (65%), demonstrating these professionals' ability to manage emotions and communicate assertively.

**Keywords:** emotional intelligence, communication, professional communicators, empathy, self-regulation.



Reviewed by:  
Mgs. Hugo Romero  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603156258

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación ha experimentado varias transformaciones debido a la rápida circulación de información y las formas de interacción humana que se vuelven cada día más complejas. Los comunicadores del siglo XXI se enfrentan a retos que antes no existían como las audiencias fragmentadas, el aumento de canales de comunicación, la diversidad de público, que viven en contextos culturales diversos, y crear contenido que conecte emocionalmente con el público. Frente a estos cambios, la inteligencia emocional surge como una herramienta complementaria que permite al comunicador desenvolverse con naturalidad en entornos complejos y dinámicos.

Esta investigación busca identificar el impacto de la inteligencia emocional en las capacidades del comunicador, no solo por su aporte a consolidar una mejor comprensión de la comunicación, sino también por su capacidad de influir en la manera en que se ejerce la profesión en la actualidad.

La comunicación es un proceso multidimensional que va más allá de transmitir información de un punto a otro, pues implica una profunda interacción humana cargada de emociones, es decir, se requiere de profesionales capaces de desenvolverse en esta complejidad emocional. Según Fernández & Cabello (2021), la IE es “una inteligencia genuina basada en nuestra capacidad de usar las emociones de forma adaptativa para ajustarnos al medio y solucionar problemas” (p.34), es decir, esta habilidad es esencial para reflexionar y valorar los comportamientos, permitiendo gestionar las emociones de manera que se favorezca una toma de decisiones responsable e informada, basada en experiencias previas.

Esta capacidad de análisis emocional enriquece las situaciones comunicativas y también ha generado debate en el ámbito educativo, donde tradicionalmente se ha priorizado lo técnico y cognitivo, dejando de lado lo emocional, “la educación emocional no es un “lujo”, sino una herramienta imprescindible para adaptarnos a los grandes cambios e incertidumbres del siglo XXI y mejorar el bienestar y la calidad de nuestra vida personal y profesional” (Fernández & Cabello, 2021, p.44).

Frente a esta situación, los datos actuales expresan la necesidad de un cambio estructural en la formación académica, misma que logre una educación continua e integral en la enseñanza de habilidades emocionales; para esto, Alcedo Huamán (2024) expone que una implementación eficiente de la educación emocional requiere de comprender las consecuencias de nuestras emociones y dominar estrategias de autorregulación, lo que potencia un buen desempeño profesional al establecer vínculos auténticos y efectivos con sus audiencias.

Esta investigación utilizará una metodología mixta para el análisis de los fundamentos teóricos relacionados con la inteligencia emocional, esto ya que al combinar métodos cualitativos y cuantitativos, se obtendrá una visión más completa y profunda de como la

inteligencia emocional es una habilidad clave para mejorar la capacidad de análisis y reflexión del comunicador, a la vez que fortalece sus destrezas interpersonales, fundamentales para un ejercicio profesional efectivo en el campo de la comunicación.

Finalmente, es pertinente resaltar la relevancia de este estudio que se extiende más allá del ámbito académico, ya que pretender evidenciar que la inteligencia emocional no es algo adicional en las labores profesionales de los comunicadores, sino que es una habilidad clave para determinar la calidad, efectividad e impacto en el desempeño profesional, pues a través del reconocimiento de la intersección entre inteligencia emocional y competencias comunicativas.

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En los últimos años, la inteligencia emocional ha ganado protagonismo porque su ausencia es más percibida, casi día a día, en círculos personales, escolares y laborales, en ese sentido, resulta conveniente mirar su impacto específico en la comunicación, un terreno donde esta capacidad puede elevar, y de hecho eleva, el nivel de interacción de cualquier profesional. En estos tiempos, Montes et al., (2019), exponen que los comunicadores trabajan en entornos complejos, repletos de transmisiones de información o mensajes en tiempo real, por ende, la habilidad para gestionar emociones propias y ajena se vuelve una de las claves en su labor. Esta realidad les exige a abandonar la idea de un trabajo técnico que solo sabe manejar herramientas; ahora se espera que un comunicador lea el clima emocional de un equipo, ajuste su discurso y, al final, transforme una conversación informal en un avance colectivo.

Asimismo, es importante reconocer que la forma en la que se transmite un mensaje establece como serpa la dirección en la que se manejen los conflictos, manejos de crisis, cambios organizacionales o relaciones entre colegas en el trabajo; por ese motivo, quienes emiten mensajes no pueden solo leer las palabras, pues también es necesario que sepan leer emociones ocultas, matices culturales y el clima interno que, en conjunto, hacen que un aviso sea entendido o se malinterpretado.

Goleman (1995) expone que la efectividad en la comunicación depende en gran parte de la capacidad emocional para leer las reacciones del público y adaptar el mensaje de forma que genere el impacto emocional buscado. En el área de la comunicación social, estas habilidades son muy importantes ya que tener la capacidad de concertar con las expectativas emocionales del público permiten una transmisión efectiva de mensajes o información, evitando la distorsión del mensaje.

Siguiendo esta línea, Goleman (1996), en su libro Inteligencia emocional, describe esta facultad como el talento de reconocer y gestionar las emociones personales y las de quienes nos rodean, una idea que ha mudado la forma en que entendemos las habilidades que se exigen hoy en el trabajo. Así pues, este estudio examina de qué forma la inteligencia emocional refuerza las capacidades de quienes se dedican a la comunicación.

A pesar de la importancia de la inteligencia emocional en los diversos campos profesionales, aún existen escasas investigaciones que aborden como la inteligencia emocional puede contribuir específicamente a la mejora de los profesionales en este caso a los comunicadores afectando así la práctica profesional, por lo tanto, es fundamental el desarrollo de esta investigación para permitir a los profesionales de la comunicación navegar exitosamente estos cambios y así puedan adaptarse a posibles cambios en el campo profesional en el futuro.

## **1.2 Formulación del problema.**

¿Cómo actúa la IE en el fortalecimiento de las capacidades profesionales de los comunicadores y qué implicaciones tiene para su formación y desempeño?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar la influencia de la IE en el fortalecimiento de las capacidades profesionales de los comunicadores sociales, considerando su impacto en la comunicación y relaciones interpersonales de estos.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las competencias emocionales que son claves y puedan impactar en el desempeño profesional de los comunicadores y cómo estas se muestran en casos específicos.
- Definir las dimensiones de la inteligencia emocional aplicadas a la comunicación, contextualizando su relevancia en el ámbito profesional y su influencia en la mejora de las capacidades comunicativas.
- Desarrollar un Artículo Científico que incorpore los resultados de la Investigación sobre la Inteligencia Emocional en los Comunicadores, para su implementación en programas de formación profesional.

## **1.4 Justificación e Importancia**

Al principio de esta década (2020) se produjeron varios cambios en las dinámicas de la comunicación, durante la pandemia de Covid-19 se dio un aumento de la presencia digital, pues las personas buscaban mantenerse informadas por medio de diversos canales como las redes sociales y la televisión. Esto llevó a que varios profesionales de la comunicación gestionaran la sobrecarga informativa de los hechos en curso y transmitir calma, con el fin de evitar que la ciudadanía cayera en pánico ante los múltiples acontecimientos, evidenciando la importancia de que los comunicadores cuenten con una buena gestión emocional.

Ante esta situación, surge el tema de esta investigación, ya que se reconoce la necesidad actual de analizar la relación entre la IE y las capacidades profesionales de los comunicadores, pues una comunicación efectiva es considerada un factor determinante y crítico en el campo profesional.

Los comunicadores sociales, al tener la responsabilidad ética en formar la opinión pública, manejar crisis sociales y servir de puente entre organizaciones y la población en general, requieren dominar varias dimensiones de la IE, para así evitar malinterpretaciones o una posible manipulación emocional con la información que transmiten.

Esta investigación adquiere relevancia en el campo de la IE y la Comunicación Social al reconocer la importancia de aplicar las diferentes habilidades propias de la IE en el espacio profesional de la comunicación, esto ya que su incorporación es limitada en la formación académica y en el desarrollo profesional de los comunicadores. Por ello, este trabajo busca establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y las labores comunicativas.

A diferencia de otras investigaciones existentes sobre la importancia de la inteligencia emocional, ninguna de estas aborda la relación que tiene la IE con la labor de comunicadores profesionales; por ese motivo, este trabajo resulta innovador pues resalta la importancia que tiene la IE en esta profesión y, por lo tanto, la necesidad de incorporarla en la formación académica.

Por último, esta investigación contribuye al campo de la comunicación, así como al de la inteligencia emocional con el propósito dar inicio a una serie de investigaciones interdisciplinarias que aborden la intersección entre la inteligencia emocional y el desempeño profesional en las diversas áreas del conocimiento.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Definición de Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional surge a partir de varias investigaciones y conceptos que destacan la importancia de las emociones en la vida de las personas y como estas influyen en el comportamiento y la adaptación a la sociedad. El término “Inteligencia Emocional” es un concepto que se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo con estudios sobre las emociones y su papel en las personas, en textos de autores como Beldoch (1964) y Leuner (1966), sin embargo, autores como Salovey y Mayer (1990), exponen que la primera vez que se utilizó este término como eje central en una investigación fue en 1985 por Wayne Payne en 1985, en su tesis doctoral titulada *Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional*. Desde entonces, este concepto ha ido tomando relevancia en distintos campos, especialmente en la comunicación social, donde se reconoce como una herramienta fundamental para comprender las dinámicas humanas y fortalecer la interacción entre los individuos y sus contextos socioculturales.

La IE para Salovey y Mayer (1990, 1995) es entendida como una habilidad cognitiva que permite percibir, comprender y regular emociones, centrada en el procesamiento de la información emocional, Bar-On (1997) incorpora a esta noción a las competencias sociales y rasgos de personalidad, proponiendo un modelo evaluable mediante pruebas psicométricas; Goleman (1995,1999) lleva estos conceptos a su aplicación en contextos laborales, reconociendo dimensiones esenciales como la empatía, motivación y las habilidades interpersonales.

Como se puede observar, los modelos de Salovey y Mayer (1990), Bar-On (1997) y Goleman (1999) coinciden en destacar el valor de la gestión emocional para el desarrollo personal y profesional, aunque se distinguen por sus enfoques. Mientras que Salovey y Mayer plantean un modelo centrado en habilidades cognitivas vinculadas al procesamiento emocional, Goleman incorpora factores sociales y éticos que subrayan el papel de las emociones en las relaciones humanas, y Bar-On enfatiza el desarrollo de competencias evaluables a través de herramientas psicométricas, integrando rasgos de personalidad y habilidades sociales.

### 2.2 Componentes de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es una capacidad compleja que aborda diferentes componentes, por este motivo varios autores la han dividido en partes más específicas para así poder entender cómo funcionan y cómo se manifiesta la inteligencia emocional en las personas. De tal modo que estas partes no solo actúan de manera individual, sino que se relacionan entre sí, ayudando a la persona a reconocer, manejar y usar las emociones de forma útil, especialmente al interactuar con otras personas.

Por esta razón, se han desarrollado diferentes modelos que explican esta capacidad desde distintas perspectivas. Algunos aspectos se enfocan en las habilidades mentales relacionadas con el reconocimiento y manejo de las emociones, mientras que otros también

consideran habilidades sociales y características personales que influyen en cómo se viven y expresan las emociones. Y así lograr conocer bien estos elementos, por son importantes, tanto para medir la inteligencia emocional como para poder crear estrategias que ayuden a mejorarla en distintos contextos, como la educación, el trabajo o las relaciones personales.

Dentro de los componentes más destacados se encuentra la propuesta de Goleman (1999), el cual divide la inteligencia emocional en cinco componentes, integrando aspectos del ámbito personal e interpersonal. Su modelo incluye los componentes los cuales son: la conciencia de sí mismo, la autorregulación, la motivación, la empatía, y las habilidades sociales.

Esta clasificación es relevante, ya que así permite poder aplicar estos componentes en la práctica en los diferentes contextos educativos y organizacionales, debido a que cada componente puede ser desarrollado mediante diferentes estrategias. A continuación, se detallará cada uno de los componentes:

**Conciencia de sí mismo:** Para Boyatzis (2002) la conciencia de sí mismo es “la capacidad de permanecer atentos, de reconocer los indicadores y sutiles señales internas que nos permiten saber lo que estamos sintiendo y de saber utilizarlas como guía que nos informa de continuo acerca del modo como estamos haciendo las cosas” (p.20).

La habilidad para identificar cómo nuestras emociones influyen en nuestras acciones y la habilidad para emplear nuestros valores como orientación en el proceso de decisión. valoración adecuada de uno mismo: La identificación sincera de nuestras fortalezas y debilidades, la visión precisa de los aspectos que necesitamos fortalecer y la habilidad para aprender de nuestra experiencia. Confianza en uno mismo: El valor que surge de la confianza en nuestras capacidades, valores y objetivos (Goleman,1999, p. 94).

**Autorregulación:** Para Goleman (1999) la autorregulación es la capacidad para controlar y gestionar nuestras propias emociones para así poder adaptarnos a diferentes situaciones. Es decir, esta:

Implica mantener el equilibrio emocional, controlar reacciones impulsivas y ajustar nuestras respuestas de manera adecuada. Según el inventario de habilidades emocionales, la autorregulación incluye habilidades como el autocontrol, la fiabilidad, la responsabilidad y la adaptabilidad (Goleman,1999, p.95-96).

**Motivación:** según Goleman (1999), es el proceso que inicia, dirige y mantiene el comportamiento hacia la consecución de metas o necesidades específicas. Es aquello que impulsa a las personas a actuar y a persistir en sus esfuerzos para alcanzar ciertos objetivos. Pero, ya sea que ese entusiasmo proceda de la motivación de logro o de la necesidad de alcanzar un determinado efecto, la competencia sana con el resto de los miembros del grupo siempre proporciona un poderoso beneficio emocional. Como dijo un miembro del equipo [...] «De algún modo, existe un reto en el que me siento muy implicado... Ésta es la razón por la que trabajo aquí» (Goleman,1999, p.257).

**Empatía:** “La esencia de la empatía consiste en darse cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lleguen a decírnoslo” (Goleman,1999, p.153). La empatía entonces es un radar social, que nos da la capacidad de captar e interpretar adecuadamente emociones ajenas y responder adecuadamente a estas sin generar conflictos.

El requisito previo de la empatía es la conciencia de uno mismo, la capacidad de registrar las señales viscerales procedentes de nuestro propio cuerpo. Los asesores más eficaces y empáticos son muy diestros en el arte de sintonizar con las señales emocionales de su propio cuerpo (Goleman,1999, p. 97).

**Habilidades Sociales:** La función de las habilidades sociales “se dan para manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo” (Goleman,1999, p.350)

La clave de todas las habilidades sociales consiste en ser un buen comunicador, ésa es la capacidad que diferencia a los directivos "estrella" de los mediocres y de los malos. Y, como acabamos de ver en el ejemplo anterior, la ausencia de esta facultad puede acabar minando la moral de sus subordinados (Goleman,1999, p.198).

### 2.3 Impacto en el Campo de la Comunicación

La intersección que surge entre la inteligencia emocional y la comunicación representa uno de los desarrollos más relevantes, ya que la inteligencia emocional ha redefinido los fundamentos teóricos y prácticos de la comunicación para así poder demostrar la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas constituye un factor determinante en la efectividad comunicativa. Evidenciando así que los aspectos emocionales no son complementarios, si o que funcionan como facilitadores del proceso comunicativo.

El campo de la comunicación está caracterizado por la complejidad que existen en las relaciones personales y la diversidad cultural, la integración entre las emociones y los procesos comunicativos se han convertido en un requisito fundamental para así poder construir relaciones organizacionales sólidas. Esto ha generado herramientas que transforman la manera en la que se da la comunicación en el ámbito profesional.

La inteligencia emocional se relaciona estrechamente con el campo de la comunicación, ya que esta facilita la comprensión y gestión de las emociones propias y de los demás, lo que mejora la interacción, la empatía y la resolución de conflictos en los procesos comunicativos. Mejorando así la capacidad de reconocer las emociones en los otros y responder de manera adecuada permitiendo así que la comunicación sea más efectiva y asertiva, promoviendo las relaciones interpersonales saludables y una mejor transmisión de información. Goleman (1999) habla sobre la comunicación como:

La capacidad de captar estas formas sutiles de comunicación exige del concurso de competencias emocionales básicas como la conciencia de uno mismo y el autocontrol. Sin

la capacidad de darnos cuenta de nuestros propios sentimientos (o de impedir que no desborden) jamás podremos llegar a establecer contacto con el estado de ánimo de otras personas (Goleman, 1999, p.198).

Las emociones van más allá de las barreras de lenguaje, ya que “las emociones constituyen un tipo de comunicación sumamente eficaz” (Goleman, 1999, p.186) debido a que, la capacidad que se tiene para generar respuestas inmediatas en la recepción activa de la construcción de vínculos sociales. En el campo de la comunicación profesional las emociones no solo acompañan al mensaje, sino que frecuentemente determina su recepción, interpretación e impacto en el receptor, siendo así un elemento determinante para el proceso de comunicación.

En el campo de la comunicación, el intercambio de mensajes implica un proceso de coregulación emocional donde tanto el emisor como el receptor no solo comparten información, sino que gestionan activamente los estados de ánimo de encuentro comunicativo. Es por eso por lo que Goleman (1996) menciona que:

La inteligencia emocional incluye el dominio de este intercambio; «popular» y «encantador» son términos con los que solemos referirnos a las personas con quienes nos agrada estar porque sus habilidades emocionales nos hacen sentir bien. Las personas que son capaces de ayudar a los demás constituyen una mercancía social especialmente valiosas (Goleman, 1996, p.74).

Es decir que la eficiencia profesional no se mide solo por la precisión técnica del mensaje, sino también por la capacidad que se debe tener para crear conexiones empáticas que faciliten la comprensión mutua y la acción colaborativa, de este modo, suelen destacar aquellos profesionales que logran conectar emocionalmente con sus interlocutores.

## **2.4 Desarrollo de Capacidades a través de la Inteligencia Emocional**

El desarrollo de capacidades de un comunicador a través de la inteligencia emocional conlleva mejorar las habilidades como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y las habilidades sociales. Goleman (1999) dice que “la clave de todas las habilidades sociales consiste en ser un buen comunicador, ésa es la capacidad que diferencia a los directivos “estrella” de los mediocres [...]. la ausencia de esta facultad puede acabar minando la moral de sus subordinados” (p.198).

También menciona que “controlar nuestro estado de ánimo también resulta esencial para la buena comunicación” (Goleman, 1999, p.198). En contraste con la mente racional, que se transmite verbalmente, las emociones lo hacen de forma no verbal; en realidad, cuando las palabras de alguien no concuerdan con el mensaje que nos transmite su tono de voz, sus gestos u otros medios de comunicación no verbal, no deberíamos buscar la realidad emocional tanto en el contenido de las palabras como en la manera en que nos está comunicando el mensaje.

Una norma básica empleada en los estudios de la comunicación, conocida como regla de Mehrabian, sostiene que “cuando comunicamos emociones y sentimientos, más del 90 % recae en la comunicación no verbal [...] en una conversación íntima solo el 7 % de lo que recibe el interlocutor proviene de las palabras. La voz (volumen, tono, entonación) representa el 38 %, y el lenguaje corporal (gestos, postura, mirada, expresión de la cara) comunica el 55 % restante” (UOC, 2018, pár.7).

Es decir, los mensajes emocionales suelen ser de carácter no verbal ya que este tipo de mensaje generalmente se capta de forma inconsciente, sin que el receptor reflexione sobre la esencia de lo que se está transmitiendo y se limite a registrarla y responder de forma implícita. En la mayoría de las situaciones, las competencias que nos habilitan para realizar correctamente esta labor también se adquieren de manera tácita (Goleman, 1996).

La inteligencia emocional en el fortalecimiento de las capacidades del comunicador se concreta mediante las habilidades específicas que incrementan la eficacia profesional. Fernández & Inga (2020) señalan que para Bar-On, “las habilidades emocionales y sociales establecen cuán eficazmente nos comprendemos y manifestamos, la forma en que interactuamos con los demás, y la manera en que abordamos las exigencias cotidianas” (p.17). Para el comunicador profesional, estas habilidades se reflejan en destrezas específicas como la habilidad de interpretar el ambiente emocional de un público, ajustar el tono y estilo de comunicación de acuerdo con las exigencias del entorno, y conservar el equilibrio emocional frente a las diferentes circunstancias. Cultivar estas habilidades permite al ir más allá de la técnica pura, incorporando esa carga emocional que hace que sus mensajes comunicados resuenen y que logre conectar de verdad con públicos diversos.

Finalmente, las competencias de la IE permiten tomar decisiones conscientes y responsables sobre el efecto de los mensajes que se emiten en la audiencia, por tal motivo, es esencial que las instituciones de formación académica incorporen a la IE en sus programas educativos como un elemento clave del perfil laboral, siendo esto una estrategia crucial para fomentar una comunicación más humana y ética que pueda responder a las exigencias sociales actuales con delicadeza y dedicación.

## **2.5 Teoría de la Comunicación que sustenta esta Investigación**

La presente investigación se apoya en una perspectiva multidisciplinar porque, como mostrarán los datos, “el modo en que la amígdala colabora con el neocortex, lo cual resulta esencial para entender la inteligencia emocional” (Goleman, 1996, p.15). Desde esta última, dicha inteligencia abarca varias destrezas: “automotivarse, mantener el esfuerzo a pesar de los tropiezos, domar los impulsos, aplazar gratificación inmediata, regular el propio estado de ánimo, evitar que la angustia interfiera con el razonamiento y, no menos importante, mostrar empatía y confianza hacia los demás”(Goleman,1996, p.24).

Estas ideas surgen, debido a que, al presentarse la comunicación sólo como un conjunto de técnicas, se ignora que, siendo actividad humana, está teñida de emociones y relaciones que determinan en gran medida cuánto y cómo se entiende el mensaje. Como

veremos, el funcionamiento de la amígdala y su interrelación con el neocórortex constituyen el núcleo mismo de la inteligencia emocional.

En esta investigación, se toma en cuenta los escritos del autor Cancino el cual expone que un comunicador contemporáneo debe tener un conjunto de competencias integrales que le permitan afrontar los desafíos del ambiente de trabajo, más allá de la gestión instrumental de los medios o las tácticas narrativas, es por ello dice que "la educación completa del comunicador actual demanda el fortalecimiento de habilidades técnicas, cognitivas y emocionales que faciliten una integración exitosa en el entorno de trabajo contemporáneo"(Herrera & Cancino, 2024, p.128).

Según este autor, la capacitación del profesional en comunicación demanda el desarrollo de competencias que incluyen habilidades personales, flexibilidad, pensamiento crítico y la gestión emocional. Teniendo en cuenta este punto de vista la teoría de la comunicación que sustenta este análisis se basa en reconocer que la acción de comunicarse no es neutral ni falta de emociones, sino que está condicionado por contextos sociales, conexiones de poder, experiencias personales y dinámicas emocionales que influyen en la generación, comprensión y alteración de los mensajes.

La Teoría de la Comunicación Humana, planteada por la Escuela Sistémica de Palo Alto, sirve de eje a este trabajo porque sostiene que hablar y escuchar no brotan solo de las mentes individuales, sino que emergen de un vaivén de señales que se teje cada vez que dos personas se encuentran, "el entendimiento sistémico de la comunicación facilita al profesional en formación adquirir una perspectiva completa del proceso comunicativo, entendiendo que cada componente se relaciona dinámicamente con los demás para producir significados comunes en el entorno de trabajo"(Herrera & Cancino, 2024, p. 89).

Centrado en esa mirada, Herrera & Cancino (2024) enumeran cinco principios clave que todo comunicador emocionalmente inteligente debiera interiorizar y los vincula con destrezas muy concretas. El primero sostiene que, al movernos, ya estamos hablando; nadie puede quedarse completamente en silencio porque el gesto, la mirada o hasta el espacio que ocupamos proyecta un mensaje. De ahí la importancia de la autoconciencia: quien estudia y trabaja la inteligencia emocional tiene que aprender a leer sus propias emociones para saber exactamente lo que su cuerpo está gritando aun cuando su boca calla (p.156).

La autoconciencia emocional actualmente es considerada como una habilidad esencial para el trabajo en comunicación, pues reconocer las emociones de las personas ayuda a medir cada palabra y observar la impresión que deja está en los receptores de información, en ese sentido, cultivar esa capacidad en futuros comunicadores es una base profesional; cuanto más genuino y seguro se sientan, más credibilidad y confianza acabarán reflejando en cada encuentro laboral.

El segundo principio implica que toda comunicación tiene dos posibilidades de desarrollarse, en un caso, esta se emite la información de forma cruda y en el otro, el mensaje

se entrelaza con las relaciones que cada mensaje establece; Herrera & Cancino (2024) indican que la IE tiene un papel clave en la gestión de ambas posibilidades, ya que actúa como un hilo conductor, permitiendo al emisor transmitir el contenido y establecer el vínculo al mismo tiempo sin dejar que uno opague al otro.

No basta con tener claridad en el mensaje; también es necesario cuidar cómo se dice y cómo se conecta con la otra persona. Habilidades como la empatía, la escucha activa o el asertividad ayudan a construir relaciones positivas mientras se comunica el contenido de forma efectiva (p.198), los autores destacan que los comunicadores que logran integrar la parte informativa con la construcción de vínculos humanos suelen tener mejores resultados, sobre todo en ambientes laborales donde la interacción es constante y con públicos diversos.

El tercer principio, la puntuación de las secuencias, nos recuerda que la comunicación no es lineal, sino un proceso continuo donde cada persona interpreta los mensajes desde su propia perspectiva. En este contexto el autor menciona, la autorregulación emocional juega un papel clave, ya que ayuda al comunicador a mantener la calma y responder de manera consciente ante situaciones difíciles. Evitar reacciones impulsivas o malentendidos es fundamental, especialmente cuando se trabaja bajo presión o con públicos exigentes. Herrera & Cancino (2024) sostienen que saber regularse es clave para cualquier periodista o comunicador que deba hablar en medio de una crisis, porque esa habilidad le ayuda a mantener la claridad y la objetividad en todo momento.

El cuarto principio distingue entre dos maneras de comunicar: la digital (palabras) y la analógica (gestos, tono de voz y expresiones); la IE permite al comunicador unir ambas formas, logrando así que lo que dice y la forma en que lo dice sean entendidas de igual forma, generando confianza en la audiencia y credibilidad del profesional.

Para finalizar, el quinto principio expone que las interacciones al comunicar pueden ser más eficientes cuando ambos interlocutores comparten casi las mismas condiciones sociales o cuando existe una clara diferencia de rol, jerarquía o estatus, ya que esto permite que al comunicador adaptar su forma de comunicarse según el tipo de interacción que se requiera.

Esta flexibilidad comunicativa depende de una lectura emocional precisa tanto del contexto como del interlocutor, esta adaptabilidad es una de las competencias que más distingue a los profesionales exitosos, ya que les permite moverse con eficacia entre distintos escenarios: desde una entrevista periodística hasta una presentación institucional (Herrera & Cancino,2024).

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Paradigma de Investigación

La presente investigación responde al paradigma tipo pragmático, dado que busca comprender y explicar cómo la inteligencia emocional influye en el desarrollo de las capacidades profesionales del comunicador social, articulando tanto la comprensión subjetiva de las experiencias como la obtención de evidencias empíricas que respalden dicha relación. Este paradigma se justifica porque permite abordar el fenómeno desde una visión integradora, donde la utilidad práctica del conocimiento orienta la elección de los métodos y no la adhesión a una postura epistemológica exclusiva.

El pragmatismo se enfoca en la utilidad práctica de la investigación, priorizando los métodos que mejor resuelvan el problema de investigación sin adherirse estrictamente a un enfoque filosófico específico. Los pragmatistas consideran que tanto los métodos cuantitativos como cualitativos pueden ser útiles, dependiendo del contexto y de las preguntas de investigación. (UAN, 2024, p.3)

Es decir, este fundamenta las investigaciones mediante un enfoque mixto porque valora la aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos según su pertinencia para resolver el problema de estudio, priorizando las soluciones prácticas y contextualizadas, Ortega Sánchez (2023), basándose en Creswell y Plano Clark (2018), expone que “el investigador/a reúne datos cuantitativos (cerrados) y cualitativos (abiertos), integra o combina ambos y extrae, producto de esa integración, inferencias (metainferencias), que proporcionan una visión más amplia a la ofrecida por los datos cuantitativos o cualitativos de forma independiente” (p.197).

Así mismo, Morgan (2007), indica que el enfoque pragmático constituye una base filosófica sólida para la investigación con métodos mixtos, ya que el pragmatismo no solo respalda los tipos de métodos de investigación que se proponen, sino que también ofrece una base para reorientar el campo de la metodología en las ciencias sociales, al enfatizar la conexión entre las preocupaciones epistemológicas sobre la naturaleza del conocimiento y los aspectos técnicos de los métodos utilizados para generarlo (p.73).

De modo similar, Hernández et al. (2014) sostienen que el enfoque mixto implica “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta” (p.17), coincidiendo con el principio pragmático de emplear todas las herramientas disponibles para abordar un fenómeno de manera integral y contextualizada.

En suma, se escoge al paradigma pragmático debido a que esta investigación requiere integrar tanto la evidencia cuantitativa sobre habilidades emocionales necesarias para la comunicación social, como la comprensión cualitativa de las experiencias de los comunicadores al ejercer su profesión; es así como el pragmatismo resulta el marco más

coherente y operativo para alcanzar los objetivos del estudio pues posibilita articular ambos enfoques, cuantitativo y cualitativo, en una lógica de complementariedad.

Desde la perspectiva cuantitativa, en el ámbito social, se parte de una visión objetiva y sistemática de la realidad, al identificar relaciones de causa y efecto entre variables y al formular hipótesis que permiten contrastar la correspondencia entre teoría y evidencia empírica (Babatiba, 2017). En este estudio, el enfoque cuantitativo permite medir el nivel de inteligencia emocional y su posible influencia en las capacidades laborales de los comunicadores sociales, a través de la aplicación de encuestas y un test de inteligencia emocional basados en modelos reconocidos, como los propuestos por Mayer y Salovey o Daniel Goleman. Este componente aporta datos estadísticos que evidencian tendencias, frecuencias y correlaciones entre el dominio emocional y el desempeño profesional.

Por su parte, desde la perspectiva cualitativa, Salazar (2020) explica que este enfoque busca “obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta” (p.102). Para esto el presente trabajo de investigación incorpora entrevistas semiestructuradas a comunicadores sociales para reconocer sus percepciones, experiencias y comprensiones sobre la inteligencia emocional y su aplicación en la práctica profesional. Además, se incluye una entrevista a un psicólogo experto, lo cual permite interpretar los hallazgos desde una perspectiva teórica y especializada.

Entendiendo lo antes mencionado, a continuación, se presenta un esquema metodológico breve de elementos clave del diseño metodológico de esta investigación.

**Tabla 1.**  
Esquema metodológico de la investigación

Elemento	Descripción
Enfoque	Mixto (cuantitativo y cualitativo)
Paradigma	Pragmático
Tipo de estudio	Descriptivo
Población y muestra	Población: 100 comunicadores profesionales. Muestra: 80 participantes. Tipo de muestreo: No probabilístico, intencional.
Técnicas e instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IEC-25: Inventario de Inteligencia Emocional para Comunicadores (25 ítems Likert 1–5; 5 ítems por dimensión de Goleman).</li> <li>• CP-15: Escala de Capacidades Profesionales (15 ítems Likert 1–5: comunicación, adaptabilidad, relaciones).</li> <li>• Entrevista semiestructurada (9 preguntas; análisis por Teoría Fundamentada).</li> </ul>
Variables	Inteligencia emocional, Capacidades profesionales del comunicador
Análisis de datos	Estadística descriptiva y análisis de contenido

Fuente: Elaboración Propia

### **3.2 Hipótesis de Investigación**

#### **3.2.1. Hipótesis Principal:**

A mayor nivel de IE (X), mayor será el fortalecimiento de las capacidades profesionales del comunicador (Y), lo que se verá reflejado en una comunicación efectiva y buenas relaciones en el campo laboral.

#### **3.2.2. Hipótesis Específicas:**

**H1.** A mayor inteligencia emocional (X), mayor será la capacidad comunicativa (Y) de los comunicadores.

**H2.** A mayor nivel de dominio de las dimensiones de la IE (X) mejor será el desempeño laboral del comunicador (Y).

**H3.** A mayor manejo de la IE (X) el clima laboral será más armonioso y tendrá un menor nivel de estrés (Y).

**H4.** Con la enseñanza de IE en los currículos académicos (X) aumenta el desarrollo de habilidades comunicativas efectivas (Y) en los futuros comunicadores.

### **3.3 Matriz de operacionalización de variables**

**Variable independiente:** Inteligencia emocional

**Variable dependiente:** Capacidades profesionales del comunicador

**Tabla 2**

Matriz de operacionalización de variables

<b>Tipo</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador operativo (conducta medible)</b>	<b>Ítem ejemplo (Likert 1–5; ordinal)</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
Independiente	Inteligencia emocional	Autoconciencia	Reconoce emociones propias ante tareas de alto estrés	“Identifico claramente qué emociones experimento en situaciones de presión.”	IEC-25 (ítems 1–5)
Independiente	Inteligencia emocional	Autorregulación	Controla reacciones emocionales ante conflictos o tensiones laborales	“Mantengo la calma y pienso antes de actuar en situaciones difíciles.”	IEC-25 (ítems 6–10)
Independiente	Inteligencia emocional	Empatía	Percibe y comprende adecuadamente las emociones de los demás	“Puedo notar cuando alguien se siente incómodo o preocupado, incluso si no lo expresa.”	IEC-25 (ítems 11–15)

Independiente	Inteligencia emocional	Habilidades sociales	Resuelve desacuerdos y coopera eficazmente con colegas	“Busco soluciones que beneficien a todos cuando surge un conflicto en el equipo.”	IEC-25 (ítems 16–20)
Independiente	Inteligencia emocional	Motivación	Mantiene el compromiso y esfuerzo por alcanzar metas profesionales	“Persevero en mis objetivos laborales incluso cuando enfrento obstáculos.”	IEC-25 (ítems 21–25)
Dependiente	Capacidades profesionales del comunicador	Comunicación efectiva	Expresa ideas con claridad, coherencia y persuasión en distintos contextos	“Identifico fácilmente cómo me siento antes de iniciar una tarea comunicativa.”	CP-15 (ítems 1–5)
Dependiente	Capacidades profesionales del comunicador	Adaptabilidad	Se ajusta con facilidad a nuevas herramientas y entornos comunicativos	“Me adapto rápidamente al uso de nuevas plataformas o recursos de comunicación.”	CP-15 (ítems 6–10)
Dependiente	Capacidades profesionales del comunicador	Relaciones interpersonales	Mantiene relaciones laborales positivas y colaborativas	“Trabajo de manera respetuosa y empática con personas de diferentes perfiles.”	CP-15 (ítems 11–15)

Fuente: Elaboración propia con base en Goleman (1999), Bar-On (1997) y Salovey & Mayer (1990).

### 3.4 Selección de la muestra

Se escogieron 100 comunicadores en Riobamba como población de referencia. La selección fue a partir de una muestra no probabilística de tipo intencional (criterial) y se tomó en consideración la experiencia en comunicación (priorizando disponibilidad, accesibilidad y pertinencia profesional).

Los criterios de inclusión que se utilizaron en este estudio fueron: a. título o ejercicio profesional en comunicación, b. residencia /actividad en Riobamba, y, c. consentimiento y disponibilidad para responder los instrumentos.

El instrumento se aplicó a 80 participantes, que es el tamaño de la muestra, adecuado para describir las tendencias y diferenciar patrones básicos, el acceso a los informantes clave fue real lo que lo hace viable, no se utilizó fórmula estadística porque este enfoque así lo determina

### **3.5 Aplicación de instrumentos**

Se determina el siguiente cronograma para la aplicación de instrumentos en un tiempo estimado de un mes, diferenciado por tres fases. La primera fase, con una duración de una semana corresponde al diseño y elaboración de los instrumentos de recolección de datos. IEC-25 y CP-15, en conjunto, tienen una duración estimada de 15 minutos, con 25 y 15 ítems a responder respectivamente y con una escala Likert de 1-5; por su parte, las entrevistas, con 9 preguntas, tienen una duración estimada de 20 a 40 minutos cada una.

A su vez, estos fueron sometidos a un proceso de validación de contenidos mediante juicio a tres expertos y a un pilotaje con 10 participantes para avalar su claridad. Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos cuantitativos aplicados (IEC-25 y CP-15), se recurrió al cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, donde el valor de alfa de Cronbach  $\geq 0.70$  se considera aceptable, indicando una buena fiabilidad en las respuestas. A continuación, los instrumentos se aplicaron en tres fases: diseño y validación, aplicación (IEC-25y CP-12, y entrevistas) y sistematización de resultados.

**Tabla 3.**  
Cronograma

Semana	Actividad principal	Detalle
1	<b>Diseño y validación</b>	Elaboración de instrumentos y validación por 3 expertos y pilotaje (n=10).
2 y 3	<b>Aplicación de instrumentos</b>	Aplicación de IEC-25 y CP-15 y toma de entrevistas a 2 comunicadores y 1 psicólogo.
4	<b>Sistematización y análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis: estadística descriptiva de IEC-25 y CP-15, además de validación <math>\alpha</math> de Cronbach.</li><li>• Análisis cualitativo mediante la Teoría Fundamentada: abierta -axial-selectiva.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia.

### **3.6 Procedimiento de análisis cualitativo**

El análisis cualitativo se desarrolló siguiendo los lineamientos de la Teoría Fundamentada propuesta por Strauss & Corbin (1990), cuyo propósito es construir comprensión teórica a partir de los datos empíricos obtenidos en el trabajo de campo.

La teoría fundamentada exige identificar categorías teóricas que son derivadas de los datos mediante la utilización de un método comparativo constante (Glaser & Strauss, 1967; Hammersley, 1989) [...] Esto exige del investigador comparar contenidos de diversos episodios de entrevistas o de observación con los conceptos teóricos nacientes del esfuerzo de identificar los temas fundamentales (Páramo,2015, p.9).

Con esto, se dio paso al proceso de análisis cualitativo con la transcripción de entrevistas, creación de códigos y categorías que permitieron interpretar las percepciones, experiencias y significados mencionados por los comunicadores y el psicólogo especialista entrevistados en relación a la influencia de la IE en el ejercicio profesional.

Dentro de la Teoría Fundamentada, el proceso de creación de categorías para el análisis cualitativo se da a través de tres fases de codificación: abierta, axial y selectiva, “la abierta que busca formular los datos en conceptos; la axial que sintetiza e integra los conceptos en categorías, y la selectiva en un nivel más alto de abstracción genera la o las categorías centrales que enlazan las categorías identificadas al dar sentido a los datos y sus relaciones” (Vives & Hamui, 2021, p.101).

A continuación, se presenta el proceso realizado en esta investigación:

### **3.6.1. Transcripción de entrevistas.**

Las entrevistas semiestructuradas fueron transcritas de manera literal e inmediata (posterior a la aplicación de los instrumentos) con el fin de conservar la fidelidad y riqueza del discurso original de los participantes, así como sus lo que facilitó expresiones, y emociones presentes en la cada respuesta.

Para protección de privacidad de los entrevistados se les asignó códigos para identificarlos: los comunicadores como E1 y E2, y el psicólogo como E3.

### **3.6.2. Codificación abierta**

En esta primera fase se realizó una lectura minuciosa de las transcripciones con el propósito de fragmentar los discursos en unidades de significado, es decir, palabras, frases o ideas relevantes que aportaran información sobre el fenómeno estudiado. A cada una de estas unidades se le asignó un código que representó de manera sintética el contenido expresado.

Los códigos incluyeron expresiones que manifiestan cómo los participantes comprenden y aplican la IE en su vida profesional y formativa, entre estos están control emocional, tolerancia a la crítica, la empatía, entre otros.

### **3.6.3. Codificación axial.**

En este tipo de codificación se busca relacionar los códigos abiertos entre sí para formar subcategorías y categorías más amplias. En este estudio, se agruparon los códigos afines según las dimensiones de la inteligencia emocional planteadas por Goleman (1999): autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Por ejemplo, los códigos “control emocional”, “tolerancia a la crítica” y “manejo del estrés” se integraron en la subcategoría “Habilidades de IE aplicadas en contextos laborales”; vinculando hallazgos individuales con fenómenos centrales.

### **3.6.4. Codificación selectiva.**

En esta etapa busca relacionar los códigos abiertos entre sí para formar subcategorías y categorías más amplias. se integraron las categorías principales para construir una comprensión global del fenómeno de estudio. Las categorías centrales emergentes fueron:

“La inteligencia emocional como factor determinante del desempeño comunicativo del profesional en comunicación” y “Inteligencia emocional en la formación profesional”.

De este modo, se elaboró una *matriz de categorización* que organiza categorías, subcategorías, códigos y citas textuales más representativas de las entrevistas, permitiendo visualizar los resultados cualitativos para su posterior triangulación con los datos cuantitativos.

**Tabla 4.**  
Matriz de categorización

Categoría central	Subcategoría	Códigos emergentes	Cita textual
Inteligencia emocional en el desempeño profesional	Habilidades de IE aplicadas en contextos laborales	Control emocional, tolerancia a la crítica, manejo del estrés	<p>“Cuando me siento frustrada o molesta, prefiero guardar silencio porque sé que si hablo en ese momento puedo sonar demasiado exigente. Soy muy estructurada en cómo creo que se debe trabajar, y a veces eso me hace ser extrema. Por eso, si me incomoda una situación, espero a calmarme para después conversar con mi editor o con la persona involucrada. Conozco mis límites y sé que debo controlarme antes de hablar” (E1)</p> <p>“las críticas constructivas las recibo con apertura, trato de reflexionar sobre ellas y aplicarlas para mejorar” (E2)</p> <p>“Gracias a ello, logramos tomar decisiones más conscientes, equilibrando lo racional con lo emocional. Antes, la inteligencia se definía solo como la capacidad de decidir, pero esta mirada amplía esa definición. Hoy en el ámbito laboral es fundamental, porque nos permite actuar con mayor humanidad en cada decisión.” (E3)</p>
	Forma de relacionarse con compañeros de trabajo o audiencias	Escucha activa, comprensión del otro, conexión emocional, habilidades sociales	<p>“Me esfuerzo por entender el contexto y los sentimientos de las personas con las que trato, sean estudiantes, colegas o ciudadanos” (E2)</p> <p>“Al inicio de mi experiencia como líder de un equipo pensé que debía imponer las cosas, porque soy una</p>

			<p>persona frontal y muy exigente. Sin embargo, descubrí que eso generaba conflictos y me hacía perder empatía con mis compañeros” (E2)</p> <p>“Primero sentimos y luego comunicamos, por eso la autoconciencia y la empatía son esenciales. Comunicar no es solo articular palabras, sino transmitir desde lo que sentimos y pensamos. Cuando somos conscientes de nuestras emociones logramos comunicar con autenticidad, y ese impacto emocional conecta de manera más real con los demás.” (E3)</p>
	Motivación en el trabajo profesional	Satisfacción laboral, responsabilidad, automejora	<p>“Esa resiliencia, ese autocontrol y esa capacidad de mantener mis objetivos claros, me permitieron salir adelante a pesar de los problemas personales. Estoy convencida de que sin esas habilidades emocionales no hubiera logrado sostenerme ni crecer profesionalmente como lo hice.” (E1)</p> <p>“Estoy convencido de que mis habilidades emocionales han sido determinantes en mi desarrollo profesional. Gracias a ellas, he podido mantener buenas relaciones en distintos espacios: en la academia, en instituciones públicas y en la vida comunitaria. No todo se gana con conocimiento técnico, muchas veces lo que abre puertas es la manera en que uno se relaciona y transmite confianza.” (E2)</p> <p>“Creo que un profesional fortalece su inteligencia emocional al tomar conciencia y actuar con ética en lo que dice y hace. No se trata de hablar sin pensar, sino de comprender el efecto de mis palabras en los demás. Desarrollar esta habilidad ayuda a dejar atrás actitudes impulsivas o compulsivas. Con inteligencia emocional aprendemos a actuar de</p>

			forma más equilibrada, responsable y respetuosa” (E3)
Inteligencia emocional en la formación profesional	Déficit formativo en educación emocional	Ausencia de asignaturas sobre IE, enfoque solo técnico de la carrera, aprendizaje empírico de las emociones	<p>“En mi formación no hubo una materia específica sobre inteligencia emocional, y creo que debería ser un eje transversal en todas las áreas. No basta con la parte técnica, también necesitamos aprender a conocernos, a autorregularnos y a poner límites desde niños.” (E1)</p> <p>“Creo que hubiera sido muy valioso recibir orientación en esa área. Lo que destaco es que la experiencia de vida me enseñó aquello que la universidad no profundizó.” (E2)</p> <p>“Lo primero es reconocer que en la mayoría de mallas universitarias no se incluye la inteligencia emocional. Yo recomiendo incorporarla desde la escuela, con materias sobre manejo de emociones, habilidades sociales y resolución de conflictos.” (E3).</p>
Necesidad de incorporar la IE en la formación académica	Integración curricular, eje transversal, desarrollo de competencias socioemocionales		<p>“las habilidades sociales son imprescindibles: si no sabes relacionarte con las personas, estás equivocado de profesión. El periodismo se construye en contacto con la gente, y por eso la inteligencia emocional debe cultivarse desde los primeros pasos.” (E1)</p> <p>“Es importante aprender a escuchar, a controlar la impulsividad y a valorar la empatía como una herramienta de comunicación. Recomendaría también ejercicios de autoconocimiento, porque solo quien se conoce puede manejar sus emociones.” (E2)</p> <p>“La formación académica muchas veces no da estas herramientas, por eso es clave complementar con capacitaciones prácticas. La comunicación debe tener un impacto ético y humano, y eso solo se logra</p>

			cuento sabemos gestionar nuestras emociones. Hace falta mucho más de este tipo de formación.” (E3)
Impacto de la falta de IE en el ejercicio profesional	Estrés laboral, desajuste emocional, vulnerabilidad psicológica		“Los comunicadores podrían estar expuestos a riesgos como el estrés, las adicciones y las crisis emocionales cuando no sabemos manejar nuestras emociones. He visto personas muy talentosas que, por no desarrollar su inteligencia emocional, caen en alcoholismo, depresión o problemas personales graves. La parte técnica no basta; lo que realmente nos protege y equilibra es la inteligencia emocional.” (E3)

Fuente: Elaboración propia en base a la Teoría Fundamentada de Strauss y Corbin (1990)

### 3.6.5. Triangulación

Para esta investigación se aplicó triangulación metodológica y de fuentes, el cual consiste en dilucidar las diferentes partes complementarias de la totalidad del fenómeno y analizar por qué los distintos métodos arrojan diferentes resultados” (Okuda & Gómez, 2005, p. 121). De este modo, se contrastó los resultados de las entrevistas realizadas a comunicadores y un psicólogo con los datos obtenidos mediante la encuesta y el test de inteligencia emocional aplicados a comunicadores profesionales.

Asimismo, se realizó una triangulación teórica al comparar los hallazgos con los planteamientos de Goleman (1999), Bar-On (1997) y Salovey y Mayer (1990), en este tipo de triangulación “se establecen diferentes teorías para observar un fenómeno con el fin de producir un entendimiento de cómo diferentes suposiciones y premisas afectan los hallazgos e interpretaciones de un mismo grupo de datos o información” (Okuda & Gómez, 2005, p. 123). Esta integración permitió verificar la coherencia y credibilidad de los resultados, fortaleciendo la validez del estudio.

Por otro lado, dado que este trabajo de titulación es de carácter individual, no se contó con un evaluador externo para la revisión de la matriz de categorización. Esta decisión se justifica metodológicamente porque la investigación se apoyó en una triangulación de métodos y fuentes, contrastando los hallazgos de las entrevistas con los datos obtenidos mediante la encuesta y el test de inteligencia emocional.

### 3.7 Validez y confiabilidad

Para garantizar la calidad científica del estudio, se aplicaron procedimientos que aseguran tanto la validez como la confiabilidad de los datos obtenidos en los enfoques cuantitativo y cualitativo:

### **3.7.1. Validez de los instrumentos cuantitativos**

En el componente cuantitativo, la validez de contenido se determinó mediante juicio de expertos, proceso en el cual tres especialistas en psicología evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems de los instrumentos IEC-25 y CP-15. Las observaciones recibidas permitieron ajustar el lenguaje, mejorar la precisión conceptual y asegurar la correspondencia con las dimensiones teóricas de Goleman (1999), Bar-On (1997) y Salovey y Mayer (1990).

La validez de constructo se comprobó a través de la correspondencia entre los ítems del instrumento y las dimensiones de la inteligencia emocional y las capacidades profesionales del comunicador, establecidas en la matriz de operacionalización de variables.

### **3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos cuantitativos.**

Para garantizar la confiabilidad interna de los instrumentos utilizados en la investigación, se calculó el alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) tanto para el “IEC-25” como para el “CP-15” aplicados a los participantes. El IEC-25, compuesto por 25 ítems respondidos por 80 personas en una escala Likert de 1 a 5, obtuvo un valor de  $\alpha = 0,84$ , mientras que el CP-15, conformado por 15 ítems aplicado a la misma muestra alcanzó  $\alpha = 0,81$ .

El cálculo se realizó determinando la varianza de cada ítem y la varianza total de la puntuación sumada, y aplicando la fórmula de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_Y^2}{\sigma_X^2}\right)$$

Donde:

- $K$ : Número total de ítems o preguntas en la escala.
- $\sigma_Y^2$ : La varianza de las puntuaciones de cada ítem individual.
- $\sigma_X^2$ : La varianza de la puntuación total de cada participante en la escala

Remplazamos con los datos de los instrumentos:

$$\alpha = \frac{25}{24} \left(1 - \frac{30}{160}\right) \approx 0,84 \text{ (IEC - 25)}$$
$$\alpha = \frac{15}{14} \left(1 - \frac{19}{105}\right) \approx 0,81 \text{ (CP - 15)}$$

Estos resultados indican una alta consistencia interna en ambos instrumentos, evidenciando que los ítems miden de manera coherente las dimensiones propuestas y asegurando que los datos recolectados son fiables y replicables.

### **3.7.3. Validez del análisis cualitativo**

En el componente cualitativo, la validez se sustentó en la triangulación metodológica y de fuentes, al comparar los resultados de las entrevistas con los hallazgos de los instrumentos IEC-25 y CP-15, así como con la teoría revisada. Esta triangulación permitió

identificar coincidencias y divergencias que fortalecieron la interpretación de los datos; la credibilidad de los resultados de las entrevistas se garantizó a través de una transcripción fiel de las mismas y el uso citas textuales para respaldar las interpretaciones y la transparencia del proceso analítico.

### 3.8. Matriz de trazabilidad

La siguiente matriz de trazabilidad muestra la relación entre los objetivos, variables, instrumentos, análisis, resultados y conclusiones del estudio, evidenciando la coherencia entre cada etapa del proceso investigativo.

**Tabla 5**  
Matriz de trazabilidad

Objetivos	Variables	Instrumentos	Análisis	Resultados	Conclusiones
<b>Objetivo general:</b> Evaluar la influencia de la inteligencia emocional dirigida al fortalecimiento de las capacidades profesionales de los comunicadores, considerando el impacto en su comunicación y relaciones interpersonales.	<b>Variable independiente:</b> Inteligencia emocional. <b>Variable dependiente:</b> Capacidades profesionales del comunicador.	- IEC-25 y CP-15 -Entrevistas semiestructuradas.	-Análisis estadístico descriptivo y correlacional. -Triangulación metodológica (cuantitativa y cualitativa).	La mayoría de comunicadores (67%) presenta niveles altos de IE, donde las dimensiones relevantes son: empatía, motivación y autorregulación	La inteligencia emocional influye directamente en el ejercicio comunicativo, fortaleciendo la empatía, el autocontrol y las relaciones interpersonales, mejorando la eficiencia profesional.
<b>OE1:</b> Identificar las competencias emocionales que son claves y puedan impactar en el desempeño profesional de los comunicadores y cómo estas se muestran en casos específicos.	Inteligencia emocional	- IEC-25 y CP-15	-Análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes.	Las dimensiones más altas fueron empatía 68%, motivación 67% y autorregulación 65%.	Las competencias más necesarias para el comunicador son empatía autorregulación y motivación, las mismas que benefician a las relaciones laborales y comunicación efectiva.

<b>OE2:</b> Definir las dimensiones de la inteligencia emocional aplicadas a la comunicación, contextualizando su relevancia en el ámbito profesional y su influencia en la mejora de las capacidades comunicativas.	Inteligencia emocional y Capacidades comunicativas.	- IEC-25	-Estadística descriptiva y análisis comparativo por dimensiones.	Los comunicadores con mayor autoconciencia y empatía mostraron mejor desempeño comunicativo y adaptación al contexto.	La inteligencia emocional es transversal al proceso comunicativo, pues permite comprender emociones propias y ajenas, mejorando la calidad del mensaje.
<b>OE3:</b> Analizar los resultados obtenidos sobre inteligencia emocional en comunicadores para tener insumos realizar un artículo científico.	Inteligencia emocional y Formación profesional.	-Entrevistas semiestructuradas a comunicadores y psicólogo especialista.	-Teoría Fundamentada (codificación abierta, axial y selectiva).	Se evidenció que la formación académica en comunicación tiene deficiencias de educación emocional formal.	Se concluye que incorporar la IE en la formación profesional fortalecerá el perfil del comunicador, promoviendo un ejercicio profesional ético, empático y humanizado.

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación. Los resultados se organizan en dos apartados principales: en primer lugar, se exponen los hallazgos cuantitativos derivados de los instrumentos IEC-25 y CP-15, los cuales permiten identificar tendencias generales, niveles de desarrollo en cada dimensión de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño profesional.

El instrumento IEC-25 se compone de 25 ítems en formato Likert en una escala de 1–5, cada ítem está orientado a medir comportamientos y percepciones relacionados con las dimensiones de IE. Los resultados de este instrumento se presentan en porcentajes por ítem para así identificar tendencias y niveles de frecuencia.

En cuanto al instrumento CP-15, este está formado por 15 ítems distribuidos en tres dimensiones e igualmente con una escala tipo Likert del 1 al 5. Este instrumento evalúa el nivel de desarrollo de las competencias de la IE a través de puntajes obtenidos por cada dimensión, considerando tres niveles de desarrollo: alto (12–15 puntos), medio (7–11 puntos) y bajo ( $\leq 6$  puntos).

Posteriormente, en la segunda parte de este capítulo se presentan los resultados cualitativos provenientes de las entrevistas semiestructuradas aplicadas, las cuales nos ofrecen la perspectiva de los comunicadores sobre la IE y su práctica laboral.

### 4.1 Resultados Cuantitativos

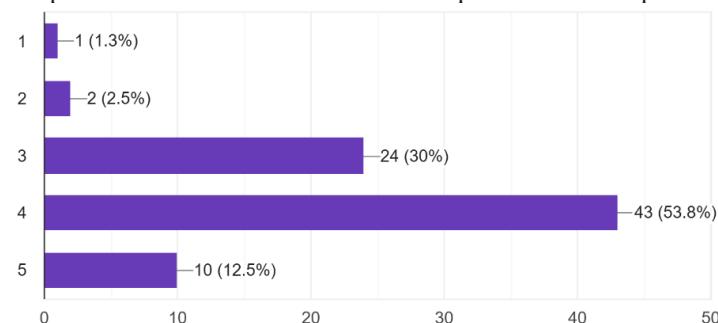
#### 4.1.1 Dimensión 1: “Autoconciencia” (IEC-25, 5 ítems; N=80, Likert 1–5)

La primera dimensión evaluada corresponde a la *autoconciencia*, entendida como la capacidad del comunicador para reconocer sus emociones y comprender cómo estas influyen en su desempeño profesional. En el instrumento aplicado, esta dimensión abarcó 5 ítems para responder, a continuación, se presentan los resultados de cada uno:

En el ítem 1: “Identifico claramente qué emociones experimento al comunicar en situaciones de presión”, la mayoría de comunicadores, un 53,8% reconoce sus emociones en contextos de presión, lo cual refleja un nivel adecuado de autoconciencia. Sin embargo, un 30% se mantiene en un nivel medio, lo que indica que no siempre pueden identificar sus emociones.

**Figura 1**

Respuestas ítem 1: Identifico claramente qué emociones experimento al comunicar en situaciones de presión

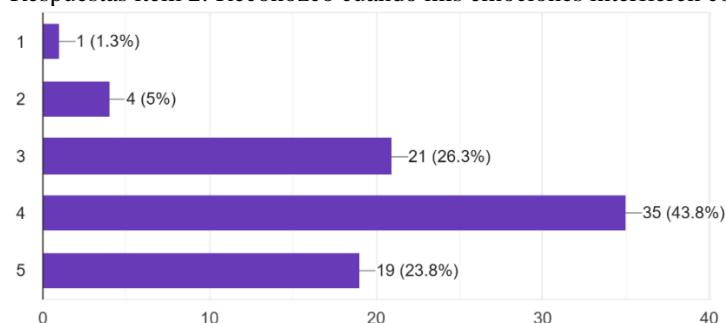


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados del ítem 2 de la encuesta: “Reconozco cuándo mis emociones interfieren con la objetividad del mensaje que transmito”, muestra que el 67,6% de los comunicadores profesionales reconoce cuándo sus emociones interfieren con la objetividad del mensaje que transmiten. No obstante, un 26,3% se mantuvo en una postura neutral, lo que sugiere que en determinadas circunstancias no logran percibir con claridad el impacto de sus emociones en la objetividad de su mensaje.

**Figura 2**

Respuestas ítem 2: Reconozco cuándo mis emociones interfieren con la objetividad del mensaje que transmito

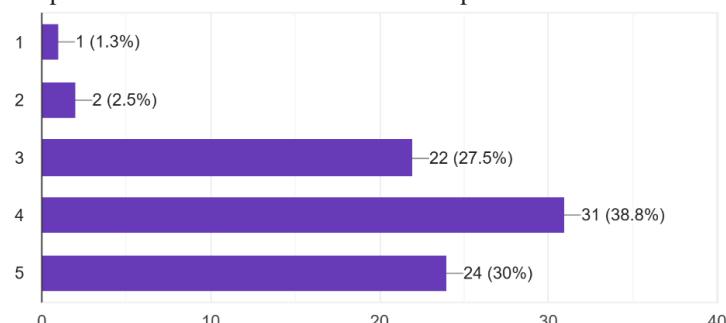


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el tercer ítem de la encuesta: “Reflexiono sobre el impacto emocional de mis decisiones comunicativas”, el 38,8% de los comunicadores manifestó reflexionar casi siempre y el 30% siempre, lo cual representa que la mayoría tiende a reflexionar sobre las consecuencias emocionales de su forma de expresarse.

**Figura 3**

Respuestas ítem 3: Reflexiono sobre el impacto emocional de mis decisiones comunicativas

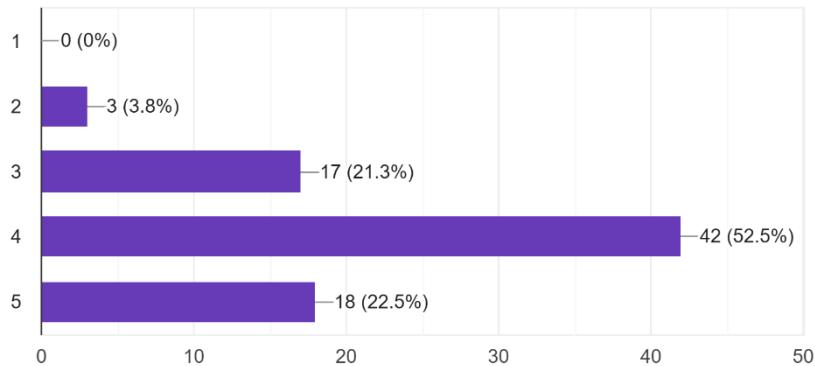


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados del ítem 4 de la encuesta: “Conozco mis reacciones habituales frente a la crítica o el desacuerdo profesional” indican que, a mayoría de los comunicadores encuestados, un 75%, afirma conocer bien sus reacciones frente a la crítica o el desacuerdo profesional, lo que refleja alta autoconciencia. Solo una minoría, alrededor del 3%, muestra dudas o poco conocimiento, por lo que en general el grupo presenta una fortaleza en este aspecto.

**Figura 4**

Respuestas ítem 4: Conozco mis reacciones habituales frente a la crítica o el desacuerdo profesional

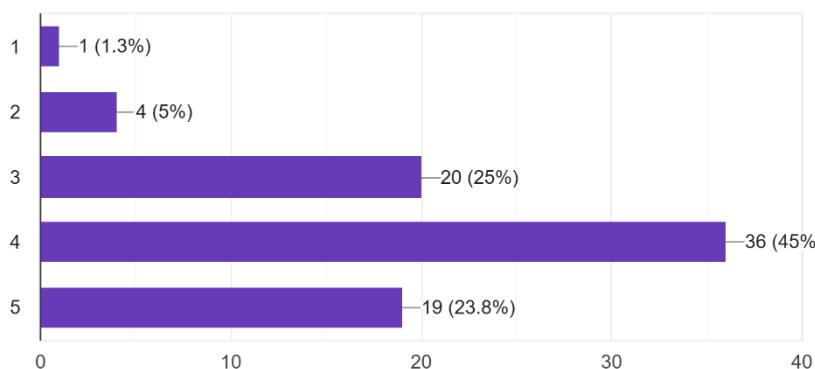


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Las respuestas de la encuesta correspondiente al ítem 5 exponen que la mayoría de los participantes, casi el 69%, entre opciones 4 y 5, consideran que logran comunicarse con claridad sin que sus emociones interfieran demasiado en el mensaje que se busca transmitir. No obstante, un 25% se ubica en el punto medio y un pequeño grupo, 6,3%, reconoce dificultad en este aspecto.

**Figura 5**

Respuestas ítem 5: Cuando comunico en medios profesionales, no dejo que mis emociones influyan en la claridad del mensaje que estoy emitiendo

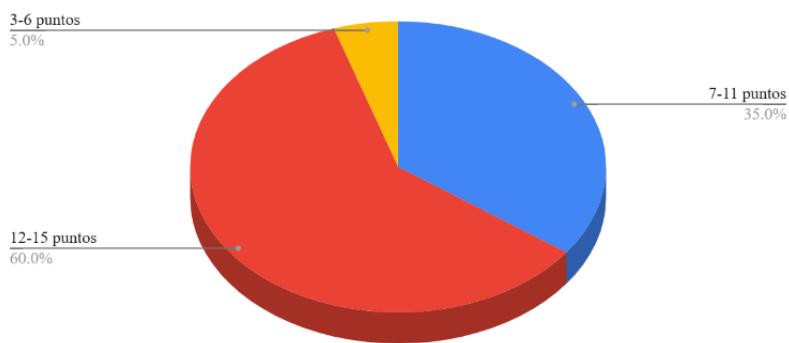


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados del instrumento CP-15, indican en la dimensión de “autoconciencia”, que el 60% obtuvo una calificación “alta” (12 a 15 puntos), un 35% obtuvo una calificación “media” (7 a 11 puntos), y, solo un 5% se ubicó en el nivel “bajo” (menos de 7 puntos).

Estos resultados indican que la mayoría de los participantes posee un adecuado nivel de reconocimiento de sus propias emociones, permitiendo que logren identificar con sus fortalezas, limitaciones y estados emocionales en distintas situaciones profesionales.

**Figura 6**  
Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 1



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento CP-15 aplicado.

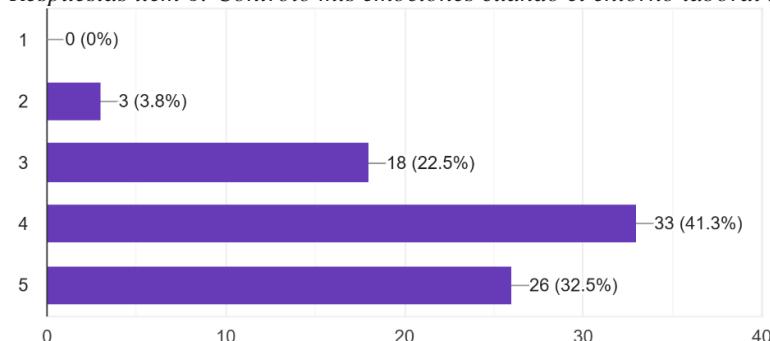
#### Resultados Dimensión 2: “Autorregulación” (IEC-25, 5 ítems; N=80, Likert 1–5)

La segunda dimensión evaluada es la de la autorregulación, según Daniel Goleman (1996), se refiere a la capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos, logrando una mayor tolerancia a la frustración y un mejor control de la ira, además de un mejor control del estrés, se sentimientos más positivos hacia uno mismo y los demás, contribuyendo a una convivencia más armónica en el ámbito laboral.

En el instrumento aplicado a comunicadores profesionales, esta dimensión se aplicó a través de 5 ítems, obteniendo los siguientes resultados:

En el ítem 6 de la encuesta: “Controlo mis emociones cuando el entorno laboral se vuelve tenso o incierto” el 73,8% (comprendido entre opciones 4 y 5) considera que logra controlar sus emociones en situaciones laborales tensas o inciertas, lo que refleja una buena capacidad de autorregulación. Un 22,5% se ubica en un nivel intermedio y solo un 3,8% muestra dificultades, por lo que en general se evidencia fortaleza emocional ante la presión en los comunicadores, aunque aún existe un margen importante de mejora.

**Figura 7**  
Respuestas ítem 6: *Controlo mis emociones cuando el entorno laboral se vuelve tenso o incierto*

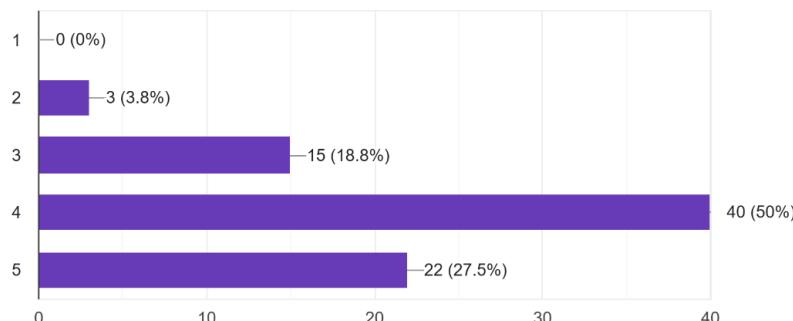


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el séptimo ítem de la encuesta, las respuestas del 50% y 22% de los comunicadores encuestados indican que mantienen un buen autocontrol emocional; un 18,8% se sitúa en un nivel intermedio y solo un 3.8% reconoce dificultad, lo que revela que, en general, el grupo tiene una adecuada capacidad de manejar situaciones conflictivas sin perder la calma.

**Figura 8**

Respuestas ítem 7: Mantengo la compostura frente a comentarios que podrían incomodarme

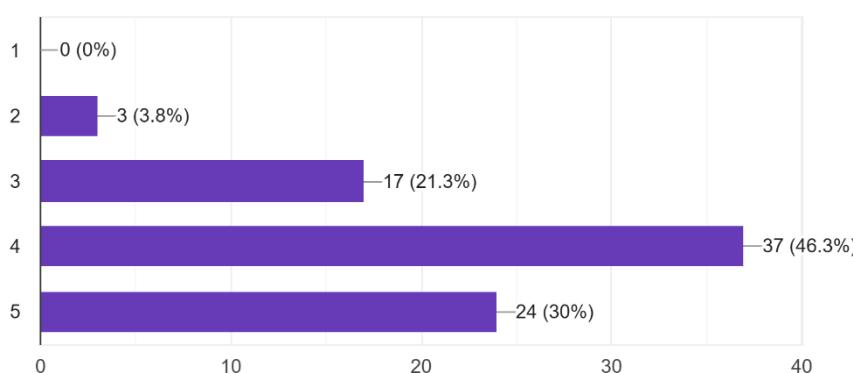


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados del ítem 8 de la encuesta correspondiente a “Adapto mi comportamiento emocional según el tipo de audiencia o equipo”, indican que un 30% afirma que adapta satisfactoriamente su comportamiento emocional según la audiencia o el equipo, mientras que la mayoría, 50%, indican que lo hacen de manera adecuada, aunque no plenamente satisfactoria. Un 21,3% se ubica en un nivel intermedio y solo un 3.8% muestra dificultad en este aspecto, por lo que el grupo, en general, demuestra una alta capacidad de ajustar sus respuestas emocionales al contexto profesional.

**Figura 9**

Respuestas ítem 8: Adapto mi comportamiento emocional según el tipo de audiencia o equipo

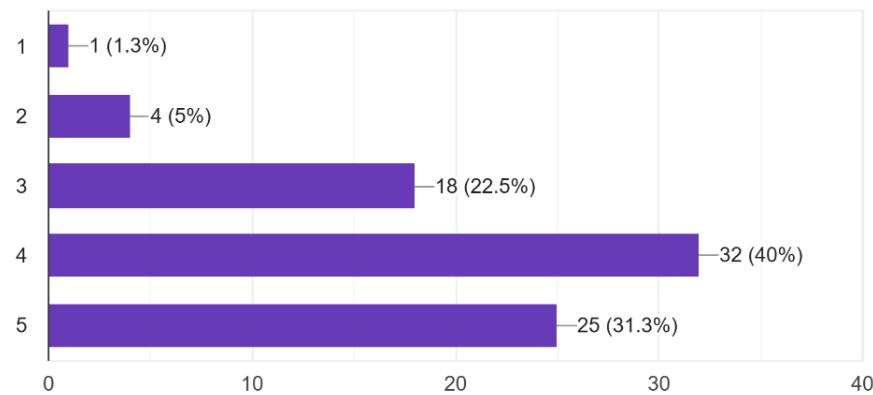


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En relación con el ítem 9, los resultados evidencian una tendencia positiva hacia la autorregulación emocional pues el 40% de los encuestados seleccionó la opción 4, mientras que el 31,3% eligió la opción 5, lo indica que, en su mayoría, los encuestados evitan la transmisión de emociones negativas en sus interacciones comunicativas. No obstante, persiste un sector de la muestra (22,5% y 6,3%) que requiere fortalecer sus habilidades de autorregulación.

**Figura 10**

Respuestas ítem 9: Evito transmitir emociones negativas (como frustración o enojo) a través de mi comunicación

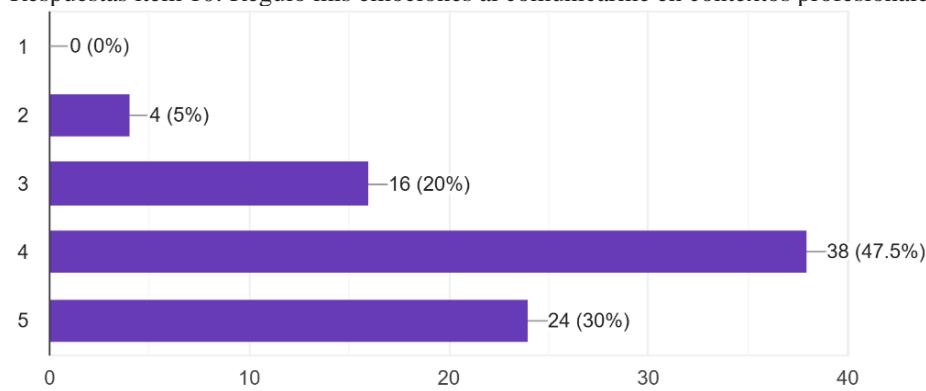


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En este ítem, los resultados muestran que el 47,5% y 30% considera que puede regular sus emociones de manera adecuada o totalmente satisfactoria en el ámbito profesional. Por otro lado, el 20% seleccionó la opción 3, lo que refleja un nivel intermedio en la percepción de regulación emocional, es decir, logran controlar parcialmente sus emociones en ciertas situaciones laborales.

**Figura 11**

Respuestas ítem 10: Regulo mis emociones al comunicarme en contextos profesionales

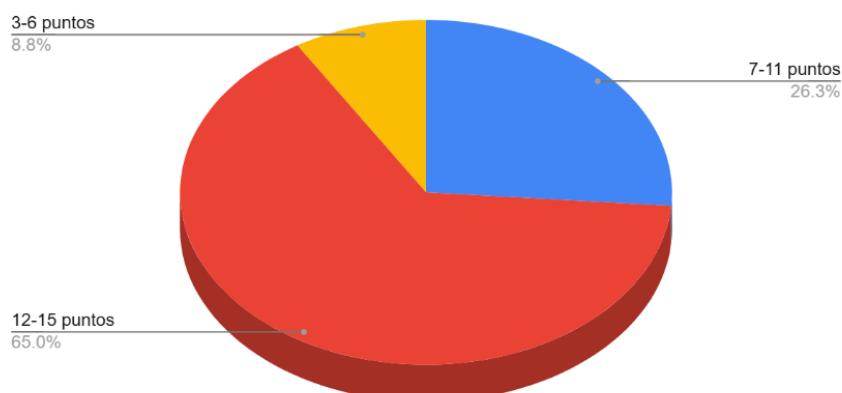


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En cuanto a los resultados del instrumento CP-15, en referencia a la dimensión 2 “autorregulación”, el 65% obtuvo una calificación “alta”, equivalente a una puntuación de 12 a 15 puntos, un 26,3% alcanzó una calificación “media” (entre 7 y 11 puntos), mientras que un 8,8% se ubicó en el nivel “bajo” (menos de 7 puntos).

Esto expone que los comunicadores, en su mayoría, poseen una adecuada capacidad para manejar sus emociones e impulsos, y un mayor control del estrés, lo que favorece a un desempeño comunicativo más equilibrado y armónico. Sin embargo, el 8.8% que obtuvieron el menor puntaje, reflejan que persiste la necesidad de fortalecer estrategias existentes (o crear nuevas) de autorregulación que favorezcan su bienestar personal y profesional.

**Figura 12**  
Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 2.



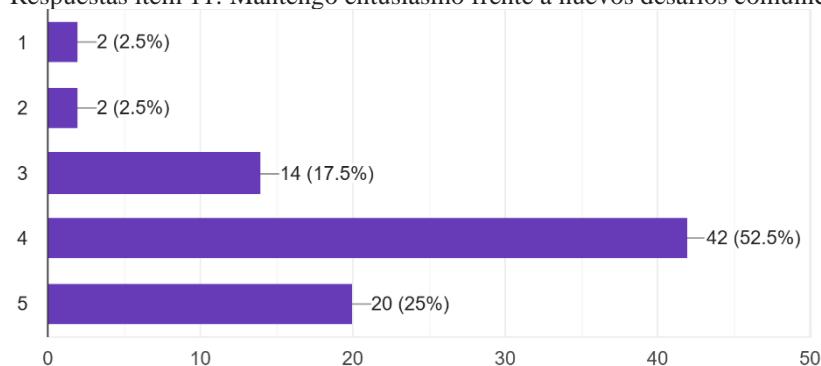
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento CP-15 aplicado.

Resultados Dimensión 3: “Motivación” (IEC-25, 5 ítems; N=80, Likert 1–5).

Según Goleman (1999), la motivación es la fuerza que impulsa a las personas a iniciar, orientar y mantener sus acciones para alcanzar metas específicas, esta se refleja en mayor responsabilidad, concentración y autocontrol, lo que favorece el rendimiento y la persistencia frente a retos en contextos laborales. En el instrumento aplicado, esta dimensión abarcó 5 ítems para responder, a continuación, se presentan los resultados de cada uno:

En el ítem 11: “Mantengo entusiasmo frente a nuevos desafíos comunicativos”, la mayoría de los participantes, un 77,5% (entre la opción 4 y 5), asegura que mantiene entusiasmo frente a nuevos desafíos comunicativos, lo que refleja motivación y apertura al aprendizaje. Un 17,5% se ubica en un punto intermedio y solo un 5% muestra poco entusiasmo, por lo que, en general, el grupo encuestado presenta una actitud positiva y proactiva ante los retos profesionales.

**Figura 13**  
Respuestas ítem 11: Mantengo entusiasmo frente a nuevos desafíos comunicativos

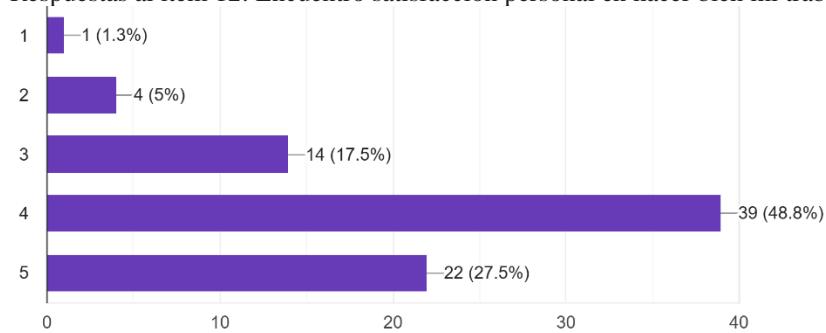


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el ítem 12: “Encuentro satisfacción personal en hacer bien mi trabajo comunicacional”, un 48,8% y 27,5%, afirma satisfacción personal en realizar bien su trabajo comunicacional, un 17,5% se ubica en un nivel intermedio y apenas un 6,3% muestra baja satisfacción.

**Figura 14**

Respuestas al ítem 12: Encuentro satisfacción personal en hacer bien mi trabajo comunicacional

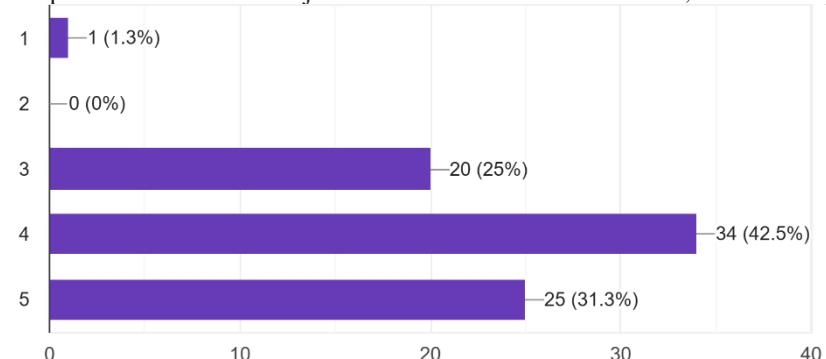


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En las respuestas del ítem 13: “Mejoro continuamente mis habilidades, incluso sin que me lo pidan”, el 42% los participantes eligieron la opción 4 y el 31,3% la opción 5 indicando que la mayoría de los encuestados afirma que se interesa por mejorar continuamente sus habilidades, lo que refleja iniciativa y compromiso con el desarrollo profesional. Un 25% se ubica en un nivel intermedio y solo un 1,3% muestra baja disposición, por lo que el grupo en general evidencia proactividad y orientación al aprendizaje constante.

**Figura 15**

Respuestas del ítem 13: Mejoro continuamente mis habilidades, incluso sin que me lo pidan

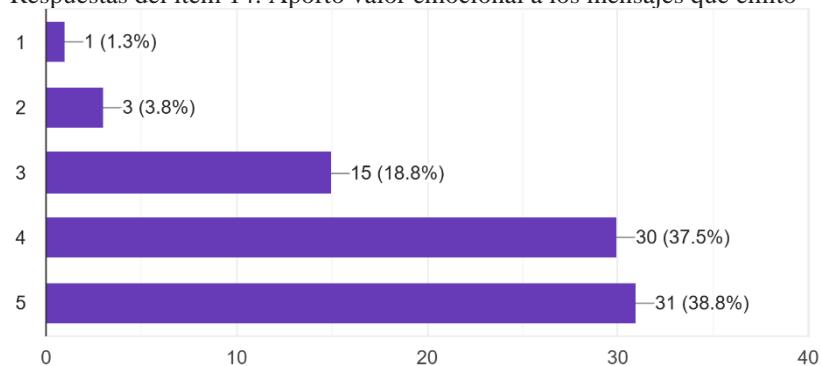


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En cuanto al ítem 14. “Aporto valor emocional a los mensajes que emito”, existe una leve diferencia entre la opción 4 y 5, 37,5% y 38,8% respectivamente, lo que indica que la mayoría de los participantes, considera que aporta valor emocional a los mensajes que emite, reflejando una comunicación con sensibilidad y conexión interpersonal. Un 18.8% se mantiene en un nivel intermedio y apenas un 5.1% muestra baja percepción en este aspecto, por lo que en general el grupo demuestra una adecuada capacidad para transmitir mensajes con carga emocional positiva.

**Figura 16**

Respuestas del ítem 14: Aporto valor emocional a los mensajes que emito

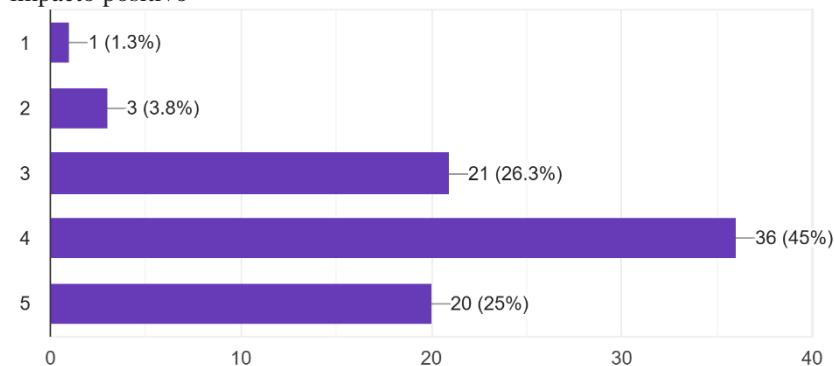


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el ítem 15, el 45% de los encuestados afirmó estar “de acuerdo” y un 25% “totalmente de acuerdo”, lo que revela que la mayoría de los comunicadores se sienten motivados a proyectar mensajes positivos en su desempeño profesional.

**Figura 17**

Respuestas del ítem 15: Al comunicar profesionalmente, me motivo a proyectar mensajes que generen impacto positivo

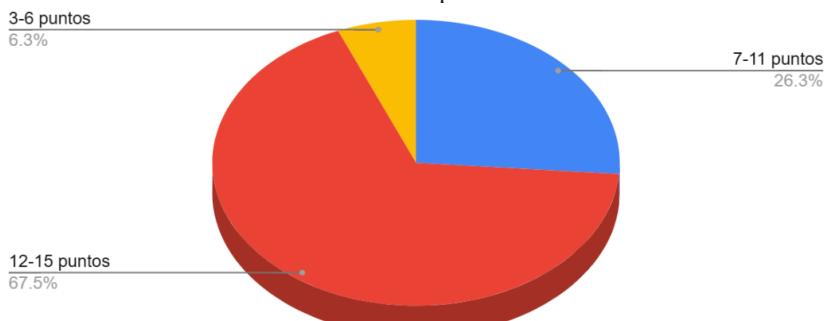


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Las respuestas al instrumento CP-15, en relación a la “motivación”, evidencian que un 67,5% obtuvo una calificación “alta” (12 a 15 puntos), un 26,3% alcanzó una calificación “media” (7 y 11 puntos), mientras que un 6,3% se ubicó en el nivel “bajo” (menos de 7 puntos).

Es decir, gran parte de los comunicadores presentan disposición para alcanzar sus metas con responsabilidad, constancia y entusiasmo, mientras que una minoría refleja niveles más bajos de motivación que podrían limitar su compromiso en el campo profesional.

**Figura 18**  
Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 3



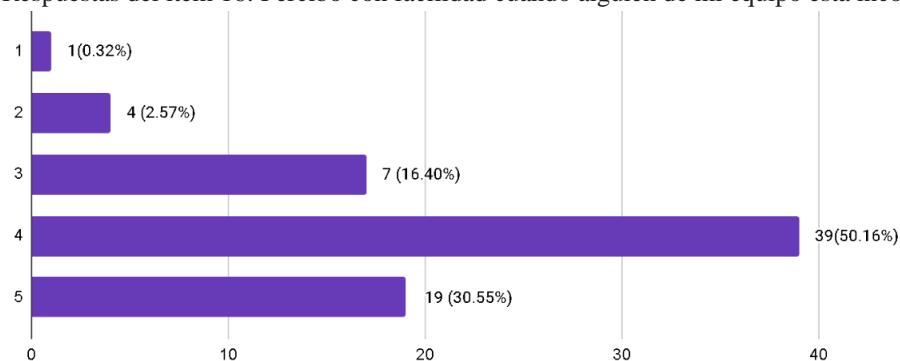
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento CP-15 aplicado.

#### Resultados Dimensión 4: “Empatía” (IEC-25, 5 ítems; N=80, Likert 1–5)

Como menciona Goleman (1996) la empatía es la habilidad de reconocer, comprender y responder adecuadamente a los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás. Consiste en captar las emociones y perspectivas ajenas, interesarse activamente por lo que les afecta, y actuar en consecuencia. En el instrumento aplicado se colocaron 5 ítems para reconocer la capacidad de empatía que los comunicadores tienen en contextos profesionales, los cuales obtuvieron los siguientes resultados:

El ítem 16: “Percibo con facilidad cuando alguien de mi equipo está incómodo o afectado”, se reconoce que, más del 80% de los encuestados (entre las opciones 4 y 5) identifica con relativa facilidad el malestar o incomodidad en sus compañeros de equipo. Esto sugiere que los comunicadores poseen una alta capacidad de empatía y percepción emocional en contextos de trabajo en equipo o grupales. No obstante, el 16,4% en el nivel medio indica que existe un grupo que necesita potencializar esta habilidad.

**Figura 19**  
Respuestas del ítem 16: Percibo con facilidad cuando alguien de mi equipo está incómodo o afectado

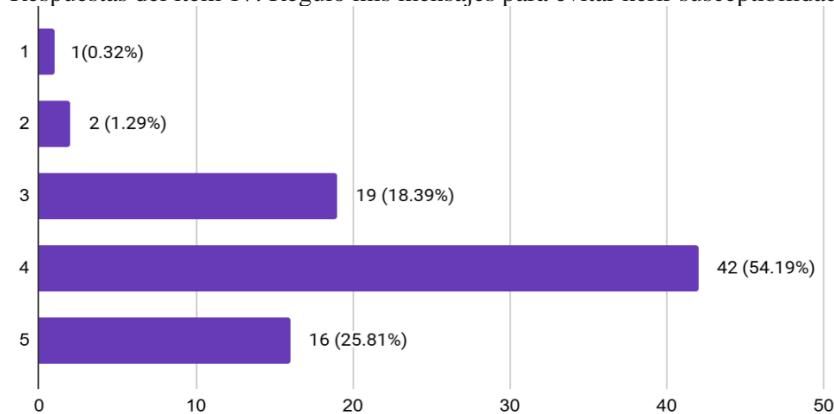


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Con respecto al ítem 17: “Regulo mis mensajes para evitar herir susceptibilidades”, el 54,19% y el 25,81% de los encuestados afirma que regula su comunicación para evitar ofender o herir la sensibilidad de los demás. Esto evidencia un elevado nivel de autocontrol emocional y asertividad comunicativa, competencias propias de la inteligencia emocional en el ámbito profesional, sin embargo, existe un porcentaje de los encuestados (18, 39% y 2%) que tienen dificultades al regular los mensajes que emiten.

**Figura 20**

Respuestas del ítem 17: Regulo mis mensajes para evitar herir susceptibilidades

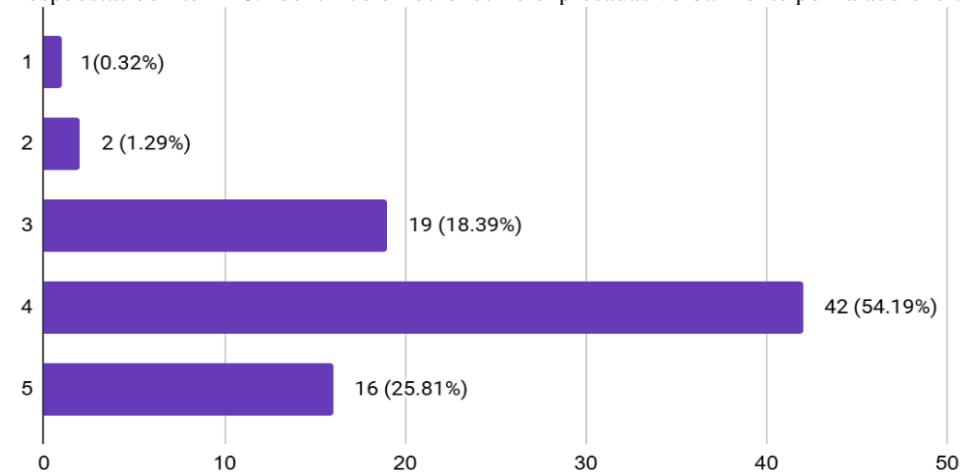


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Las respuestas del ítem 18: “Identifico emociones no expresadas verbalmente por la audiencia o interlocutor”, indican que un 83.69% (53,91% y 29,78%) de los encuestados logra identificar emociones implícitas, no expresadas verbalmente. Esto sugiere un alto desarrollo de la percepción emocional no verbal, un componente fundamental de la inteligencia emocional y de la empatía cognitiva y afectiva en la comunicación profesional, no obstante, un 16,31% falla parcialmente en esta capacidad, por lo que resulta necesario trabajar en fortalecer a la misma.

**Figura 21**

Respuestas del ítem 18: Identifico emociones no expresadas verbalmente por la audiencia o interlocutor

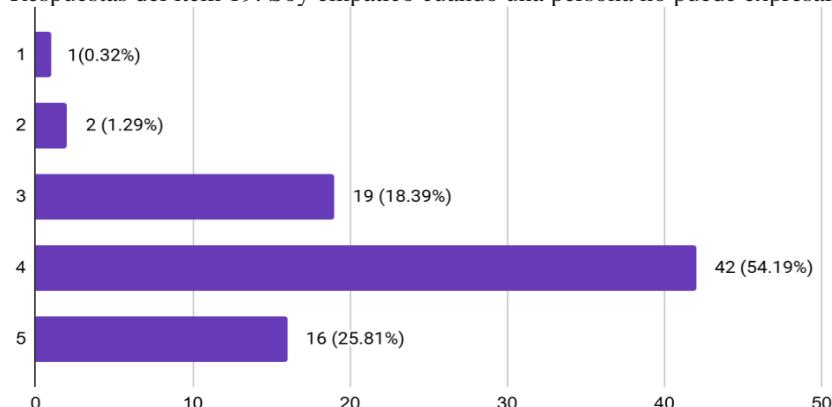


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el ítem 19: “Soy empático cuando una persona no puede expresar sus emociones correctamente”, los resultados exponen que un 52,4% que eligieron la opción 4 y un 28,7% que escogieron la opción 5 logran actuar con empatía incluso cuando las emociones de la otra persona no son claras o están mal expresadas, demostrando un buen nivel de Esto muestra un elevado nivel de sensibilidad interpersonal y disposición a comprender al otro en el contexto laboral. A pesar de ello, el 18,3%, comprendidos entre los niveles 3, 2 y 1, necesita mejorar esta habilidad indispensable en su labor comunicativa.

**Figura 22**

Respuestas del ítem 19: Soy empático cuando una persona no puede expresar sus emociones correctamente

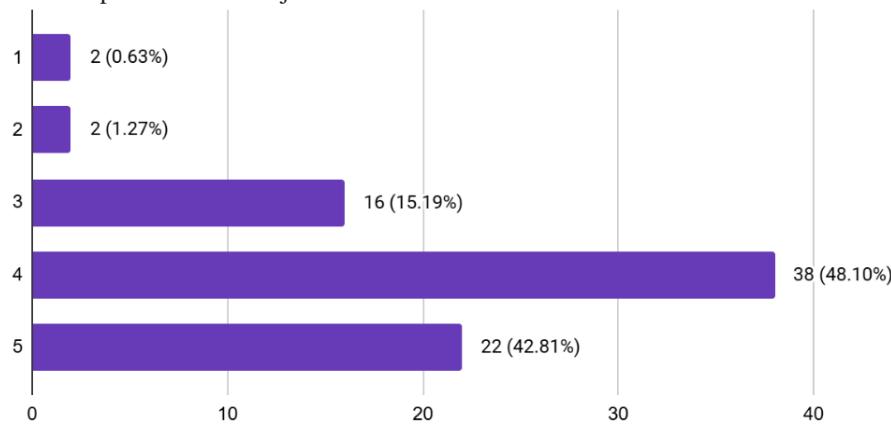


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el último ítem de esta dimensión, el 20: “Al comunicar en contextos profesionales, presto atención a las emociones de mi audiencia para conectar mejor”, aproximadamente un 83% (entre las opciones 4 y 5) de los encuestados afirma que es atento a las emociones de la audiencia durante el ejercicio de su profesión, lo que representa un alto grado de conciencia social y orientación a la empatía, elementos centrales de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, que permiten establecer conexiones efectivas y mejorar la calidad del mensaje con distintas audiencias.

**Figura 23**

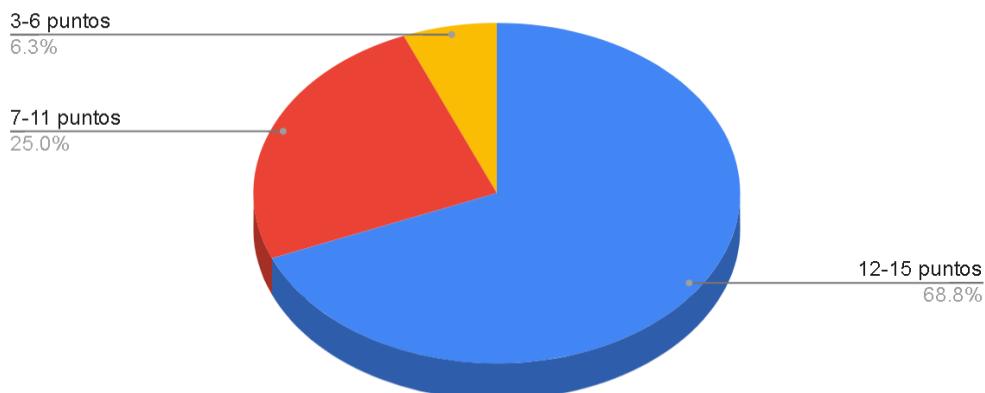
Respuestas del ítem 20: Al comunicar en contextos profesionales, presto atención a las emociones de mi audiencia para conectar mejor



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En cuanto a los resultados del instrumento CP-15 aplicado al mismo grupo, con respecto a la dimensión 4: “Empatía”, un 68,8% logró una calificación “alta” (12-15 puntos), el 25% obtuvo una calificación “media” (7-11 puntos) y, un 6,3% obtuvo una calificación “baja” (3-6 puntos). Esto significa que la mayoría de los participantes posee una marcada capacidad para reconocer, comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás, lo que favorece la creación de vínculos positivos y el establecimiento de relaciones interpersonales efectivas en el ámbito profesional. Sin embargo, aún existe la necesidad de fortalecer la habilidad de la “empatía”.

**Figura 24**  
Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 4



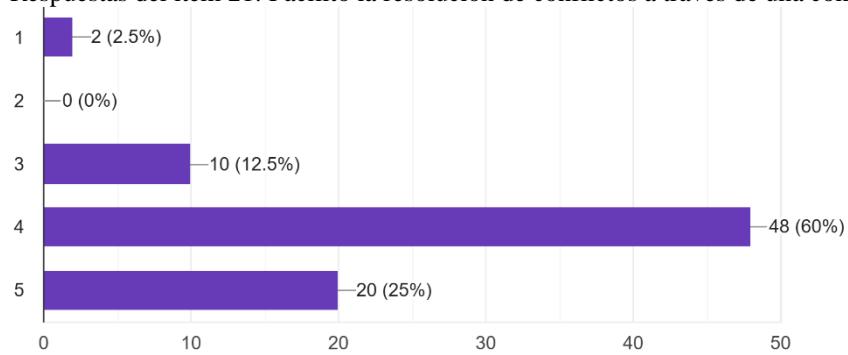
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento CP-15 aplicado.

#### 4.1.2 Dimensión 5: “Habilidades Sociales” (IEC-25, 5 ítems; N=80, Likert 1–5)

Las habilidades sociales comprenden la capacidad de influir positivamente en los demás mediante una comunicación clara, persuasión efectiva y liderazgo. En espacios de trabajo, estas implican fomentar la cooperación, resolver conflictos y catalizar cambios, favoreciendo relaciones constructivas y alcanzar metas comunes de manera colaborativa (Goleman, 1996). Para el reconocimiento de estas capacidades en los comunicadores, se establecieron 5 ítems en la denominada dimensión 5: “Habilidades Sociales”; los resultados obtenidos se presentan a continuación:

En el ítem 21: “Facilito la resolución de conflictos a través de una comunicación equilibrada”, el 85% señaló estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que refleja asertividad y capacidad de mediación; un 12,5% reconoce esta habilidad de forma parcial, mientras que los porcentajes bajos, 2,5%, son mínimos.

**Figura 25**  
Respuestas del ítem 21: Facilito la resolución de conflictos a través de una comunicación equilibrada

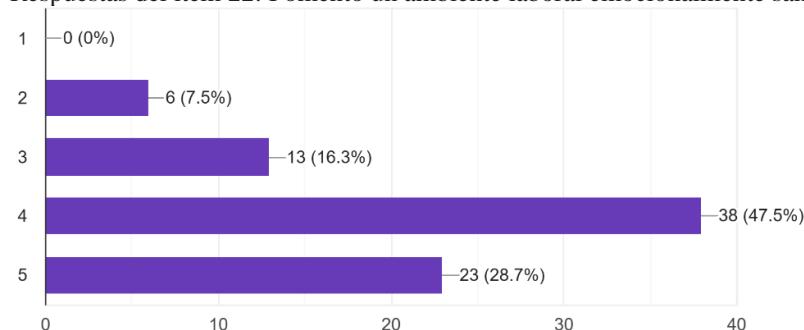


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el Ítem 22, un 47,5% indicó estar de acuerdo y un 28,7% totalmente de acuerdo en que contribuyen a mantener ambiente laboral emocionalmente saludable, mientras que apenas en 15% presenta un interés parcial o nulo en la resolución de conflictos en el trabajo.

**Figura 26**

Respuestas del ítem 22: Fomento un ambiente laboral emocionalmente sano mediante mis interacciones

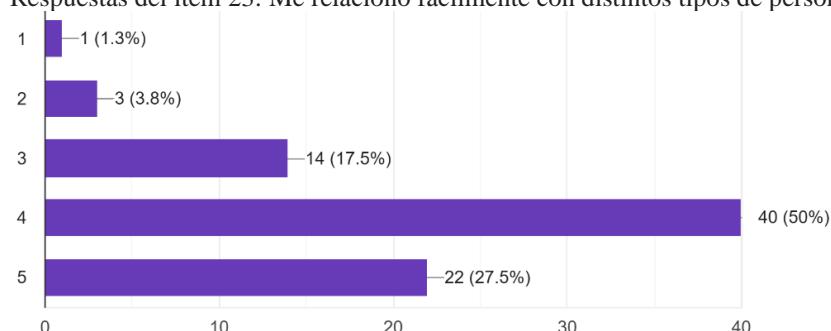


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Las respuestas del ítem 23: “Me relaciono fácilmente con distintos tipos de personas sin generar tensión.” indican que cerca del 77,5% (entre las opciones 4 y 5) consideran que logra relacionarse de manera positiva y sin generar tensiones con diversos tipos de personas, lo cual refleja flexibilidad social y habilidades de comunicación asertiva en los comunicadores. Sin embargo, un 22% (entre las opciones 3, 2 y 1) de los participantes reconocen dificultad en esta actividad, por lo que es necesario reforzar a la misma.

**Figura 27**

Respuestas del ítem 23: Me relaciono fácilmente con distintos tipos de personas sin generar tensión

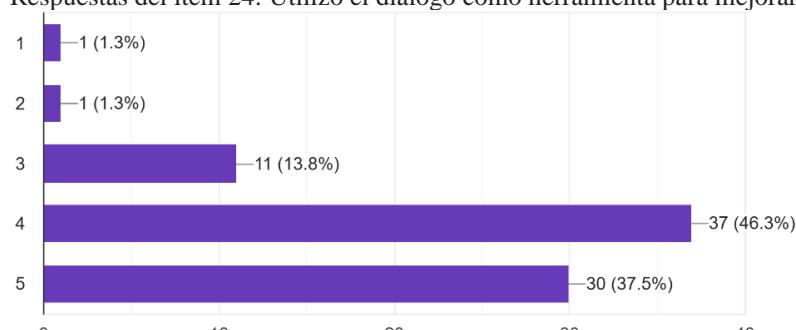


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

Respecto al ítem 24: “Utilizo el diálogo como herramienta para mejorar el clima organizacional”, los resultados exponen que el 83,8% (46,3% y 37,5%) de los encuestados recurre al diálogo como estrategia clave en el desempeño de sus labores profesionales, mostrando su preferencia por la comunicación abierta y constructiva

**Figura 28**

Respuestas del ítem 24: Utilizo el diálogo como herramienta para mejorar el clima organizacional

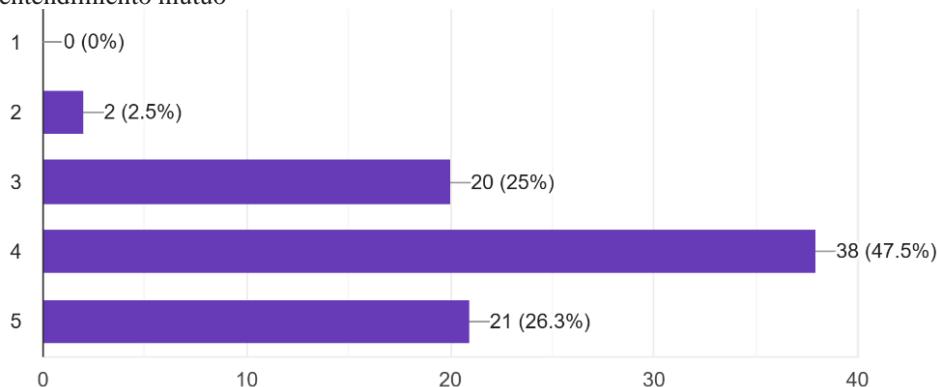


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En el último ítem de esta dimensión, y de la encuesta en general, el Ítem 25: “En interacciones comunicativas profesionales, promuevo la colaboración y el entendimiento mutuo”, se encontró que un 73,8% (entre las opciones 4 y 5) de los encuestados percibe que fomenta activamente la colaboración y el entendimiento en sus interacciones profesionales, sin embargo, existe un 25% de los participantes, reconoce esta práctica de manera parcial o nula, lo que indica la necesidad de incentivar la construcción de relaciones colaborativas y respetuosas en el campo laboral.

**Figura 29**

Respuestas del ítem 25: En interacciones comunicativas profesionales, promuevo la colaboración y el entendimiento mutuo

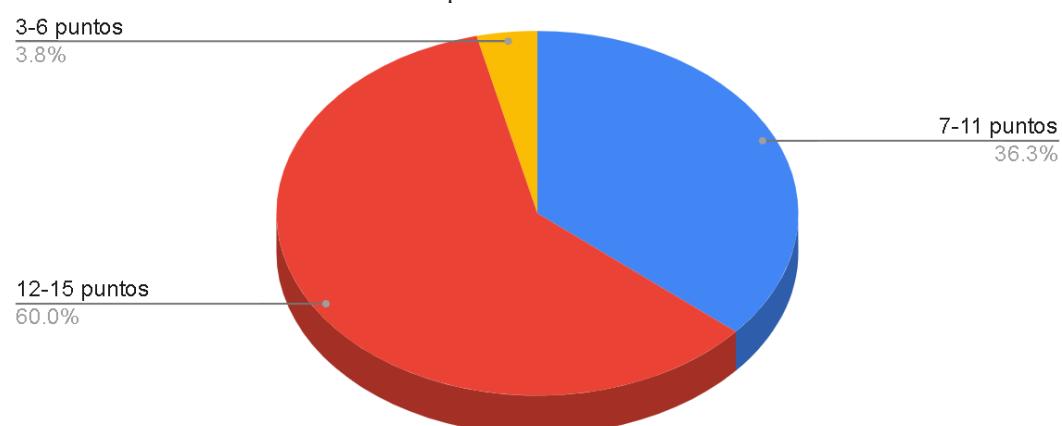


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada.

En cuanto a al instrumento CP-15, en a la dimensión de “Habilidades Sociales”, un 60% obtuvo una calificación “alta” (12-15 puntos), un 36.3% obtuvo una calificación “media” (7-11 puntos) y, un 3,8% obtuvo una calificación “baja” (3-6 puntos). Es decir, la mayoría de los participantes demuestra tener capacidad para establecer relaciones interpersonales efectivas, mientras que un grupo menor evidencia limitaciones en estas competencias.

**Figura 30**

Resultados del instrumento CP-15 correspondiente a la Dimensión 5



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados instrumento CP-15 aplicado.

#### **4.1.3 Análisis global de los resultados cuantitativos**

Los resultados del instrumento IEC-25 evidencian que los comunicadores profesionales encuestados tienen un nivel de inteligencia emocional alto; Los resultados de la autoconciencia muestran que el 60% de los participantes identifican y reflexionan adecuadamente sobre sus emociones lo que favorece el manejo de situaciones de presión y el autocontrol frente a la crítica.

En la autorregulación, el 65% de los comunicadores indicaron tener un adecuado control de sus emociones en contextos tensos, así como la capacidad de evitar transmitir sentimientos negativos en sus interacciones; en la motivación, los datos indican que el 67,5% del grupo encuentran satisfacción en desempeñarse bien en su trabajo.

En la dimensión de la empatía, que tiene el porcentaje más alto con un 68,8%, se indica que los participantes poseen un desarrollo importante de la conciencia social y la conexión interpersonal. Finalmente, en la dimensión de habilidades sociales, el 60% los participantes se muestran competentes en la resolución de conflictos, el fomento de un clima laboral sano, la construcción de relaciones positivas y la promoción del diálogo y la colaboración.

Por su parte, los resultados del instrumento CP-15, evidencian que un 64% de los participantes presentan un nivel alto de desarrollo (12–15 puntos), un 30% se ubicaron en un nivel medio (7–11 puntos) y solo un 6% en un nivel bajo (3–6 puntos). Estos resultados sugieren que la mayoría de los comunicadores tienen un dominio efectivo de competencias asociadas a la comunicación efectiva, la adaptabilidad y las relaciones interpersonales positivas, atributos que, de acuerdo con Goleman (1999), constituyen la base del desempeño emocionalmente inteligente en el ámbito laboral.

### **4.2 Resultados Cualitativos**

En este apartado se presentan la información obtenida a partir de las entrevistas semiestructuradas aplicadas: dos a comunicadores sociales (E1, E2) y una a un psicólogo especialista en el tema (E3), esto con el objetivo de reconocer la percepción de los profesionales sobre la relevancia de la IE en el ejercicio comunicativo y formativo del comunicador social.

#### **4.2.1 Concepción de la inteligencia emocional y su influencia en el ejercicio profesional de los comunicadores**

Los entrevistados coinciden en que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias, de sus compañeros y su público, lo que ha influido en la calidad de su trabajo comunicativo y en la manera en que los profesionales enfrentan las demandas del entorno laboral.

Uno de los comunicadores expresó: “La inteligencia emocional es aceptar que habrá momentos buenos y malos y que no siempre tenemos el control de todo, pero sí de cómo reaccionamos frente a lo que nos ocurre” (E1); otro participante coincide con esta

percepción, expone que “comunicar no es solo articular palabras, sino transmitir desde lo que sentimos y pensamos. Cuando somos conscientes de nuestras emociones logramos comunicar con autenticidad” (E3).

Este hallazgo se relaciona con lo planteado por Salovey y Mayer (1990, 1997) y Goleman (1995, 1999) quienes conceptualizan la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, comprender y regular las emociones, enfatizando que estas competencias son esenciales en el ejercicio profesional, al lograr equilibrar lo racional con lo emocional en las áreas de trabajo.

En consonancia con estas ideas, desde la Comunicación Social, surgen perspectivas contemporáneas como la de Herrera & Cancino (2024) quienes indican que la IE permite a los comunicadores comprender mejor las emociones de su audiencia, logrando dar información con mayor sensibilidad y efectividad. Asimismo, Brackets et al., (2019) señalan que, en el actual panorama mediático, que está en constante transformación, los profesionales con alta IE tienen una mejor capacidad de adaptación a nuevas tecnologías, formatos y expectativas del público.

La información obtenida de las entrevistas, sugieren que la inteligencia emocional es comprendida por los comunicadores como una competencia transversal que trasciende el ámbito personal para convertirse en un recurso profesional indispensable, por lo que resulta esencial tener dominio en cada una de las habilidades que comprende la IE.

Sin embargo, es necesario identificar cuáles son aquellas dimensiones que precisan los comunicadores durante su trabajo, ya que o todas tienen el mismo peso en la práctica profesional. Es así que, a partir de las entrevistas realizadas, se encontró que la empatía, autorregulación y la motivación son aquellas habilidades más recurrentes en la labor comunicativa profesional.

Uno de los participantes expresó, con respecto al uso de la empatía, “me esfuerzo por entender el contexto y los sentimientos de las personas con las que trato, sean estudiantes, colegas o ciudadanos. Cuando uno aplica la empatía, el mensaje llega más humano y genera confianza” (E2). En cuanto a la autorregulación, otro de los entrevistados afirmó, “conozco mis límites y sé que debo controlarme antes de hablar. Esa pausa me ayuda a corregir conductas sin afectar la relación con mis compañeros ni perder el control de mis emociones” (E1).

Con respecto a la motivación, a través de la IE, los profesionales distinguen entre críticas negativas y constructivas, dándoles estas últimas la incitación para desempeñarse mejor en su trabajo “las críticas constructivas las recibo con apertura, trato de reflexionar sobre ellas y aplicarlas para mejorar” (E2).

Estos hallazgos concuerdan con Bar-On (1997), quien considera a la empatía y las relaciones interpersonales son componentes fundamentales de la IE. En el área de la

Comunicación Social, Montes, et al., (2019), exponen la importancia de que los comunicadores profesionales, desarrollen sensibilidad emocional, pues esta permite “comprender el mundo de otras personas, diferentes puntos de vista y generalmente, la capacidad para liderar determinados grupos” (p. 260).

En cuanto a la motivación y autorregulación, Ryan y Deci (2017) señalan que la motivación intrínseca impulsa la creatividad, la constancia y el compromiso con la producción de contenidos de alta calidad, mientras que, Grandey y Melloy (2017) enfatizan que la autorregulación permite controlar las emociones y adaptarse con flexibilidad a los cambios, manteniendo la serenidad durante situaciones críticas y transmitiendo mensajes efectivos aún bajo presión.

En conjunto, las dimensiones identificadas por los comunicadores se consolidan como competencias estratégicas en el contexto profesional contemporáneo del comunicador. La empatía fortalece la conexión con la audiencia, la autorregulación permite manejar eficazmente las emociones en situaciones complejas, y la motivación intrínseca fomenta la creatividad y el compromiso.

Estas competencias interrelacionadas configuran un perfil profesional capaz de adaptarse a las demandas cambiantes del entorno mediático y de mantener un desempeño comunicativo ético, efectivo y resiliente. Así lo explica uno de los participantes en las entrevistas:

Estoy convencido de que mis habilidades emocionales han sido determinantes en mi desarrollo profesional. Gracias a ellas, he podido mantener buenas relaciones en distintos espacios: en la academia, en instituciones públicas y en la vida comunitaria. No todo se gana con conocimiento técnico, muchas veces lo que abre puertas es la manera en que uno se relaciona y transmite confianza (E2).

#### **4.2.2 Retos y necesidades en la formación del comunicador**

Las entrevistas realizadas evidencian que la formación de los comunicadores ha estado centrada principalmente en el desarrollo de habilidades técnicas, dejando en segundo plano el fortalecimiento de la inteligencia emocional, la cual resulta indispensable para el ejercicio profesional.

Un entrevistado señaló: “En mi formación no hubo una materia específica sobre inteligencia emocional, y creo que debería ser un eje transversal en todas las áreas... nos permite comunicarnos mejor, ser empáticos y desarrollar habilidades sociales que fortalecen nuestro crecimiento profesional” (E1).

De manera similar, el segundo entrevistado comentó que durante su formación académica “se hablaba mucho de ética y de responsabilidad, pero poco de cómo manejar nuestras emociones en el campo de la comunicación. Creo que hubiera sido muy valioso recibir orientación en esa área” (E2).

Como consecuencia de esta ausencia, los comunicadores tuvieron que aprender a gestionar sus emociones principalmente en el entorno laboral, enfrentando contextos complejos y estresantes sin la preparación adecuada. Esta carencia, según el tercer entrevistado, puede derivar en problemas personales graves: “los comunicadores podrían estar expuestos a riesgos como el estrés, las adicciones y las crisis emocionales, La parte técnica no basta, lo que realmente nos protege y equilibra es la IE” (E3).

Aunque los principios clásicos de la inteligencia emocional, como los propuestos por Salovey y Mayer (1990, 1995), Bar-On (1997) y Goleman (1995, 1999), han teorizado conceptualizaciones bases sobre la percepción, comprensión y regulación de las emociones, su trabajo se basa principalmente en la descripción de habilidades que conforman la IE, dejando atrás la necesidad de estas competencias dentro de la formación académica.

En el caso de la Comunicación, aunque se establece la relevancia de la IE para el desempeño profesional, existe un vacío importante en cuanto a su implementación práctica en la formación de comunicadores, lo que indica la necesidad de enfoques más recientes que articulen teoría y práctica educativa.

Ante esta situación, investigaciones más recientes refuerzan y amplían la comprensión de estas necesidades, Herrera & Cancino (2024) sostienen que “la educación completa del comunicador actual demanda el fortalecimiento de habilidades técnicas, cognitivas y emocionales que faciliten una integración exitosa en el entorno de trabajo contemporáneo” (p. 128). Fernández & Cabello (2021) proponen incorporar la educación emocional como componente central en la formación profesional, ya que fortalece la adaptabilidad, la toma de decisiones y el bienestar integral.

Montes et al. (2019) y Fernández & Inga (2020) subrayan la importancia de la sensibilidad emocional, autorregulación y motivación en la educación académica, pues estas destrezas permiten que las personas afronten contextos de alta presión, interpreten dinámicas sociales complejas y construyan relaciones éticas y efectiva; sin embargo, los testimonios de las entrevistas realizada revelan que la IE no se aborda en los programas universitarios, por lo que el desarrollo de esta surge de forma empírica durante la experiencia laboral.

En ese sentido, autores contemporáneos sugieren integrar la inteligencia emocional desde los niveles iniciales de la educación hasta la formación universitaria, pues esto permitiría a los futuros comunicadores enfrentar con mayor resiliencia y ética los desafíos profesionales, gestionar situaciones emocionalmente complejas y construir relaciones humanas sólidas. Esta formación, se perfila como una estrategia indispensable para preparar comunicadores capaces de interpretar contextos, transmitir mensajes de manera efectiva y mantener el equilibrio personal frente a las exigencias del entorno laboral contemporáneo.

### 4.3. Discusión (Triangulación)

**Tabla 6**

Triangulación Dimensiones de la IE.

Dimensión	Resultado cuantitativo	Evidencia cualitativa	Relación teórica
Autoconciencia	60% nivel alto (IEC-25 / CP-15)	Los comunicadores señalan que reconocen emociones antes de actuar (E1, E2)	Goleman (1999) plantea que la autoconciencia es base del autocontrol
Autorregulación	65% nivel alto (IEC-25 / CP-15)	Los comunicadores señalan que necesitan controlar sus respuestas emocionales ante distintas situaciones durante su trabajo. (E1, E2)	Goleman (1999) señala que la autorregulación es la capacidad de manejar emociones e impulsos.
Motivación	67.5% nivel alto (IEC-25 / CP-15)	Los comunicadores presentan entusiasmo en realizar su trabajo. (E1, E2)	Goleman (1999) indica que la motivación es tener impulso interno para lograr metas con pasión y perseverancia.
Empatía	68,8% nivel alto (IEC-25 / CP-15)	Los comunicadores consideran muy importante tener empatía en sus relaciones laborales (E1, E2)	Goleman (1999) expone que la empatía es la capacidad de capacidad de identificar, comprender y sentir las emociones, necesidades y preocupaciones de los demás.
Habilidades Sociales	60% nivel alto (IEC-25 / CP-15)	Los comunicadores necesitan habilidades sociales para generar ambientes de trabajo armoniosos. (E1, E2)	Goleman (1999) reconoce que las habilidades sociales permiten relacionarse de forma eficaz con colegas de trabajo y la sociedad en general.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados cuantitativos y cualitativas muestran como la autoconciencia emocional, para los comunicadores, es considerada una habilidad esencial ya que el reconocer emociones propias hace posible identificar mejoras y desafíos al desempeñarse laboralmente; esto coincide con los planteamientos de Goleman (1999) quien señala que esta dimensión permite a las personas conocer y comprender emociones propias, así como fortalezas, debilidades, necesidades e intuiciones.

En cuanto a la autorregulación emocional, esta es considerada una habilidad importante para el trabajo profesional de los comunicadores debido a la naturaleza de su labor, lo cual concuerda con Goleman (1999) quien señala que esta dimensión es crucial para

adaptarse a diferentes situaciones al lograr controlar reacciones impulsivas y ajustar nuestras respuestas de manera adecuada.

Con respecto a la motivación en el trabajo de los comunicadores, esta es considerada una de las competencias indispensables profesionalmente pues permite cumplir con metas en común, esto se ajusta con los planteamientos de Goleman (1999) quien señala que esta dimensión promueve el cumplir metas propias y en común a la vez que se mejora capacidades profesionales por iniciativa propia.

Seguidamente, los resultados con respecto a la empatía, indican que esta dimensión es la más importante de todas para los comunicadores sociales debido a el papel central de su trabajo: transmitir información. Goleman (1999) señala que la empatía es la capacidad de interpretar y responder adecuadamente a emociones ajena sin generar conflictos.

Finalmente, los resultados indican que las habilidades sociales son necesarias principalmente en las áreas de trabajo, pues mediante estas se evitan conflictos por mal entendidos, esta idea concuerda con los planteamientos de Goleman (1999), quien indica que parte de esta dimensión se encuentran competencias como: comunicación asertiva, liderazgo, resolución de conflictos, entre otros., lo que genera ambientes laborales armoniosos.

#### 4.3.1. Síntesis de resultados

**Tabla 7**  
Síntesis de resultados de la triangulación

Dimensión	Cuantitativo (%)	Cualitativo	Interpretación final
Autoconciencia	60%	Alta conciencia emocional en la práctica	Incide en control comunicativo
Autorregulación	65%	Manejo del estrés y conflictos	Favorece comunicación ética
Motivación	67,5%	Compromiso profesional	Sostiene desempeño laboral
Empatía	68,8%	Conexión con audiencias	Mejora impacto del mensaje
Habilidades sociales	60%	Trabajo colaborativo	Fortalece relaciones laborales

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO V.

### 5.1. Conclusiones

- Conclusión según el objetivo general

La inteligencia emocional (IE) tiene una influencia directa y significativa en el fortalecimiento de las capacidades profesionales de los comunicadores, tanto en el ámbito interpersonal como en el desarrollo de competencias éticas y reflexivas. Los datos cuantitativos evidencian que el 67% de los comunicadores encuestados presentan niveles altos de inteligencia emocional, mientras que un 29% se ubica en nivel medio y solo un 6% en nivel bajo. Este predominio de niveles altos sugiere que la mayoría de los comunicadores posee una adecuada capacidad para reconocer, comprender y gestionar sus emociones, lo que influye positivamente en su desempeño laboral y en la calidad de su comunicación.

Los resultados obtenidos de los datos cualitativos y cuantitativos muestran que la inteligencia emocional influye de manera directa en el fortalecimiento de las capacidades profesionales del comunicador. La triangulación de los datos nos permite evidenciar cómo la empatía, la autorregulación y la motivación están presentes en los niveles medidos IEC-25 y CP-15, así como en la información obtenida de los entrevistados, lo que demuestra su impacto en la comunicación ética, gestión de conflictos y las relaciones interpersonales.

- Conclusión según el objetivo específico 1

Las competencias emocionales con mayor incidencia en el desempeño profesional de los comunicadores son la empatía (68 %), la autorregulación (65%) y la motivación (67%). Estas dimensiones permiten mantener el equilibrio emocional en entornos de presión, comprender los estados emocionales del interlocutor y sostener la orientación hacia metas laborales. La empatía, especialmente, favorece la creación de mensajes sensibles a las necesidades del público, fortaleciendo la capacidad del comunicador para conectar emocionalmente con diversas audiencias.

La autorregulación fue reconocida como una herramienta fundamental para preservar la objetividad y evitar conflictos, una entrevistada afirmó: “cuando me siento frustrada o molesta, prefiero guardar silencio porque sé que si hablo en ese momento puedo sonar demasiado exigente; espero a calmarme para conversar con respeto” (E1) y, la motivación fue percibida como motor de la resiliencia profesional. Es decir, las competencias emocionales que más utilizan los comunicadores sociales son aquellas esenciales para lograr una comunicación ética, reflexiva y humana.

- Conclusión según el objetivo específico 2

El análisis integral de los resultados permitió identificar una brecha formativa en la enseñanza de la inteligencia emocional dentro de los programas universitarios de Comunicación Social. Aunque la mayoría de los profesionales reconoce la importancia de la IE para su desempeño laboral, esta competencia ha sido desarrollada de manera empírica, a partir de la experiencia y la práctica profesional.

En las entrevistas, los participantes coincidieron en la importancia de que la incluir a la IE de forma transversal en la formación académica, una de las comunicadoras manifestó: “En mi formación no hubo una materia específica sobre inteligencia emocional, y creo que debería ser un eje transversal en todas las áreas. No basta con la parte técnica, también necesitamos aprender a conocernos y autorregularnos” (E2).

Por tanto, se sugiere que la incorporación formal de la inteligencia emocional en la malla curricular universitaria para así fortalecer el perfil profesional de los comunicadores.

- Conclusión según el objetivo específico 3

Este trabajo de investigación reconoce algunas limitaciones metodológicas que deben ser consideradas al interpretar los resultados, en primer lugar, el tamaño de la muestra (80 participantes) y su enfoque local en la ciudad de Riobamba, no permiten que se haga una generalización de los hallazgos a otros contextos geográficos o profesionales; así mismo, aunque el estudio adoptó un enfoque mixto, la fase cualitativa se basó en un número reducido de entrevistas, lo que limita la diversidad de perspectivas.

## 5.2. Recomendaciones

Debido a las limitaciones antes mencionadas, para futuras investigaciones que aborden este tema, se recomienda extender la muestra con comunicadores de distintas partes del país, ya que esto ampliaría la visión de la influencia en la IE en distintos contextos laborales y educativos a lo largo del Ecuador; así mismo, es pertinente realizar estudios comparativos entre diferentes instituciones educativas.

De igual forma, es recomendable que, al optar por una metodología de carácter mixto, se puedan usar otros instrumentos en la parte cualitativa de la investigación, como grupos focales de comunicadores dónde las múltiples perspectivas dialoguen respecto a este tema, encontrando así similitudes y diferencias entre experiencias profesionales.

Finalmente, como un ejercicio práctico y en base a los resultados obtenidos en este trabajo, se recomienda que las instituciones de tercer nivel desarrollen programas de educación en IE para comunicadores para así poder evaluar el impacto de esta en la práctica profesional a la vez que prepara a los estudiantes para sus futuros laborales.

## CAPITULO VI. PROPUESTA

### Artículo

#### Tema:

Influencia de la inteligencia emocional para el fortalecimiento de las capacidades del comunicador.

#### Revisa: ORCID.ORG

**Melanie Solange... 19/12/2025**  
Para dominodel...+ 2

**Melanie Solange Valencia Villalva**  
melanie.valencia@unach.edu.ec

**Para** [dominodelasciencia](#)  
[srevista@gmail.com](#)  
dominodelascienciasrevista@gmail....

**Cc** [Alejandra Maria Carpio Herrera](#)  
[Miriam Elizabeth Erazo Rodriguez](#)  
viernes, 19 de diciembre de 2025, 4:34 p.m.

Buenas tardes, remito el artículo científico; Influencia de la inteligencia emocional para el fortalecimiento de las capacidades del comunicador, para publicación en la Revista Dominio de las Ciencias. Quedo pendiente de su gentil respuesta.  
Saludos cordiales,

Solange Valencia

Artículo científico.docx  
DOCX - 38 KB

## REFERENCIAS

- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá: Fondo editorial Areandino. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Bar-On, R. (2000) *Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory*. En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 363-388). San Francisco: Jossey-Bass. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/6509274\\_The\\_Bar-On\\_Model\\_of\\_Emotional-Social\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence)
- Boyatzis, R., & Goleman, D. (2002). *The Emotional Reality of Teams*. *Journal of Organizational Excellence*, 21(2), 55-65. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/227670079\\_The\\_Emotional\\_Reality\\_of\\_Teams](https://www.researchgate.net/publication/227670079_The_Emotional_Reality_of_Teams)
- Brackett, M., Bailey, C., Hoffmann, J., & Simmons, D. (2019). REGLA: *Un enfoque sistémico basado en la teoría para el aprendizaje social, emocional y académico*. *Psicólogo Educativo*, 54(3), 144-161. Recuperado de: <https://doi.org/10.3390/educsci13040397>
- Fernández, L & Inga, A. (2020). *Análisis psicométrico del inventario de coeficiente emocional BarOn I- CE, en una prueba piloto para adolescentes de 17 a 18 años de edad de la Institución Fiscal Sucre y la Unidad Educativa Municipal del Milenio Bicentenario de la ciudad de Quito, en el periodo lectivo 2019 – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21753>
- Fernández Berrocal, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional De Educación Emocional Y Bienestar*, 1(1), 31–46. Recuperado de: <https://doi.org/10.48102/rieeb.2021.1.1.5>
- Gabel Shemueli, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Recuperado de: <https://share.google/t82wnOf5RNoK6eQjT>
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Editorial Javier Vergara. Recuperado de: [http://www.cotonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cotonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKEE, A. (2002). *O poder da inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Campus. Recuperado de: <https://cdl-static.s3.amazonaws.com/trechos/9788547000639.pdf>
- Grandey, A., & Melloy, R. (2017). Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work. Routledge. Recuperado de: <https://2024.sci-hub.box/6348/24e309617eed021c2cb57dd2e41caea7/grandey2017.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores. Recuperado de: [https://api.periodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://api.periodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hernández, P, & Cancino, T. (2024). *Factores de preparación para el mundo laboral para estudiantes de Comunicación Social-Periodismo*. [Tesis doctoral, Corporación

- Universitaria Minuto de Dios]. Recuperado de:  
<https://repository.uniminuto.edu/items/ecb7e45e-c62c-47d3-9b2f-5d647c449eb7>
- Mora, F. & González, T. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Mendillo.info. Recuperado de:  
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Morgan, D. L. (2007). *Paradigms lost and pragmatism regained: Methodological implications of combining qualitative and quantitative methods*. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), 48–76. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1177/2345678906292462>
- Montes, et, al. (2019). *Inteligencia emocional y ajustada interacción social como factor competencial de comunicación. Un estudio universitario*. Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 1(1), 251–262. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.17060/IJODAEP.2019.N1.V1.1418>
- Ortega-Sánchez, D. (Ed.). (2023). *¿Cómo investigar en didáctica de las ciencias sociales? Fundamentos metodológicos, técnicas e instrumentos de investigación*. Ediciones Octaedro. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
- Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(1), 118–124. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Páramo Morales, D., (2015). *La teoría fundamentada (Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica*. *Pensamiento & Gestión*, (39), vii-xiii. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64644480001.pdf>
- Ryan, R., & Deci, E. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. Guilford Press. Recuperado de:  
<https://www.guilford.com/excerpts/ryan.pdf?t=1>
- Salazar, L. (2020). *Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7390995.pdf>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional. Imaginación, conocimiento y personalidad*, 9(3), 185-211. Recuperado de:  
[https://resources.inei.edu.mx/pdfRecursos/1628798551\\_Inteligencia%20Emocional.pdf](https://resources.inei.edu.mx/pdfRecursos/1628798551_Inteligencia%20Emocional.pdf)
- UAN. (2024). *Conceptos base para metodología de la investigación*. Fondo Editorial Universidad Antonio Nariño. Recuperado de: <https://n9.cl/e96ax>
- UOC. (2018, 22 de octubre). *Del poder de la comunicación persuasiva al impacto de las emociones en la comunicación no verbal*. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: <https://share.google/UeYwYdQSnBL2LjTAa>
- Vives Varela, T., & Hamui Sutton, L. (2021). *La codificación y categorización en la teoría fundamentada: un método para el análisis de los datos cualitativos*. Investigación en Educación Médica, 10(40), 97–104. Recuperado de:  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/tem/v10n40/2007-5057-tem-10-40-97.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Validaciones de experto 1



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
CHIMBORAZO

*en movimiento*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr.C. Larrea Naranjo Carlos	Universidad Nacional de Chimborazo	ENCUESTA	Solange Valencia
<b>Título del proyecto:</b> INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DEL COMUNICADOR.			
<b>Objetivo:</b> Evaluar la influencia de la inteligencia emocional dirigido en el fortalecimiento de las capacidades profesionales de los comunicadores, considerando el impacto en su comunicación y relaciones interpersonales.			

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

- 1 deficiente
- 2 regular
- 3 buena
- 4 muy buena
- 5 excelente

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Existe una redacción con lenguaje claro, comprensible y adecuado al contexto comunicativo y emocional.			X		
2. OBJETIVIDAD	Permite recoger información observable y medible sobre inteligencia emocional y habilidades comunicativas.				X	
3. PERTINENCIA	Relevante para evaluar componentes actuales de la inteligencia emocional y la comunicación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en función de las dimensiones de			X		



	inteligencia emocional y comunicación.					
5. SUFICIENCIA	Se abarca en cantidad y profundidad los aspectos esenciales de la inteligencia emocional y la comunicación			X		
6. INTENCIONALIDAD	Se valora adecuadamente cómo influye la inteligencia emocional en las capacidades del comunicador.			X		
7. CONSISTENCIA	Fundamentado en teorías reconocidas sobre inteligencia emocional y comunicación.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones del estudio, los indicadores, y los ítems del instrumento.				X	
9. METODOLOGIA	La estructura y contenido del instrumento responden a los objetivos específicos del estudio.				X	
10. OPORTUNIDAD	El momento y contexto de aplicación del instrumento es adecuado para captar información relevante sobre el tema.				X	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ X ]      No aplicable [ ]

**IV. SUGERENCIAS 1) Encuesta tipo Likert (21 ítems; 5 dimensiones)**

**Fortalezas:**

- Cobertura completa del modelo clásico (autocognición, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales).
- Redacción mayoritariamente conductual y adecuada al ámbito profesional.

**Hallazgos y mejoras:**

1. Renumerar ítems (duplicados en 11, 12, 13, 17).
2. Eliminar redundancias (ítems 5 y 10).
3. Estandarizar gramática y estilo.
4. Instrucciones claras de puntuación.

Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del Experto	Teléfono
Riobamba, 3 de septiembre 2025	0602156721	 CARLOS ALBERTO LARREA NARANJO <small>Scanned with QRCodeScanner.com</small>	0999932549

Gracias por su colaboración

## Anexo 2. Validaciones de experto 2



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
CHIMBORAZO

en movimiento



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
MURILLO NARANJO MYRIAM ELIZABETH	Subdecana de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas UNACH	ENCUESTA	Melanie Solange Valencia Villalva
<b>Título del proyecto:</b> INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DEL COMUNICADOR.			
<b>Objetivo:</b> Evaluar la influencia de la inteligencia emocional dirigido en el fortalecimiento de las capacidades profesionales de los comunicadores, considerando el impacto en su comunicación y relaciones interpersonales.			

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

- 1 deficiente
- 2 regular
- 3 buena
- 4 muy buena
- 5 excelente

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Existe una redacción con lenguaje claro, comprensible y adecuado al contexto comunicativo y emocional.					x
2. OBJETIVIDAD	Permite recoger información observable y medible sobre inteligencia emocional y habilidades comunicativas.					x
3. PERTINENCIA	Relevante para evaluar componentes actuales de la inteligencia emocional y la comunicación.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en función de las dimensiones de inteligencia emocional y comunicación.					x



5. SUFICIENCIA	Se abarca en cantidad y profundidad los aspectos esenciales de la inteligencia emocional y la comunicación					x
6. INTENCIONALIDAD	Se valora adecuadamente cómo influye la inteligencia emocional en las capacidades del comunicador.				x	
7. CONSISTENCIA	Fundamentado en teorías reconocidas sobre inteligencia emocional y comunicación.					
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones del estudio, los indicadores, y los ítems del instrumento.					x
9. METODOLOGIA	La estructura y contenido del instrumento responden a los objetivos específicos del estudio.					x
10. OPORTUNIDAD	El momento y contexto de aplicación del instrumento es adecuado para captar información relevante sobre el tema.					x
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN</b>						
Aplicable [ x ]		Aplicable después de corregir [ ]		No aplicable [ ]		
<b>IV. SUGERENCIAS</b>						
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del Experto		Teléfono		
8-9-2025	0602615833			0998539877		

Gracias por su colaboración

### Anexo 3. Validaciones de experto 3

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	<i>con movimiento</i>				
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS					
<b>I. DATOS INFORMATIVOS</b>						
Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento			
ILIANA AYALA	YEMASOL SCA	ENCUESTA				
<b>Título del proyecto:</b> INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DEL COMUNICADOR.						
<b>Objetivo:</b> Evaluar la influencia de la inteligencia emocional direccionado en el fortalecimiento de las capacidades profesionales de los comunicadores, considerando el impacto en su comunicación y relaciones interpersonales.						
<b>II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>						
1 deficiente 2 regular 3 buena 4 muy buena 5 excelente						
INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Existe una redacción con lenguaje claro, comprensible y adecuado al contexto comunicativo y emocional.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite recoger información observable y medible sobre inteligencia emocional y habilidades comunicativas.					X
3. PERTINENCIA	Relevante para evaluar componentes actuales de la inteligencia emocional y la comunicación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en función de las dimensiones de					X



	inteligencia emocional y comunicación.					
5. SUFICIENCIA	Se abarca en cantidad y profundidad los aspectos esenciales de la inteligencia emocional y la comunicación				X	
6. INTENCIONALIDAD	Se valora adecuadamente cómo influye la inteligencia emocional en las capacidades del comunicador.					X
7. CONSISTENCIA	Fundamentado en teorías reconocidas sobre inteligencia emocional y comunicación.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones del estudio, los indicadores, y los ítems del instrumento.					X
9. METODOLOGIA	La estructura y contenido del instrumento responden a los objetivos específicos del estudio.					X
10. OPORTUNIDAD	El momento y contexto de aplicación del instrumento es adecuado para captar información relevante sobre el tema.					X
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN</b>						
Aplicable [ X ]		Aplicable después de corregir [ ]		No aplicable [ ]		
<b>IV. SUGERENCIAS</b>						
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del Experto	Teléfono			
Ambato, 2025-09-08	0603119074		0987404870			

Gracias por su colaboración

#### Anexo 4. Encuesta

##### **Encuesta sobre inteligencia emocional en comunicadores profesionales**

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia profesional. Por favor, indique en qué medida está de acuerdo con cada una de ellas, utilizando la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

##### **DIMENSIÓN 1: Autoconciencia**

1. Identifico claramente qué emociones experimento al comunicar en situaciones de presión.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

2. Reconozco cuándo mis emociones interfieren con la objetividad del mensaje.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

3. Reflexiono sobre el impacto emocional de mis decisiones comunicativas.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

4. Conozco mis reacciones habituales frente a la crítica o el desacuerdo profesional.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

5. Cuando comunico en medios profesionales, no dejo que mis emociones influyan en la claridad del mensaje que estoy emitiendo

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

## **DIMENSIÓN 2: Autorregulación**

6. Controlo mis emociones cuando el entorno laboral se vuelve tenso o incierto.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

7. Mantengo la compostura frente a comentarios que podrían incomodarme.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

8. Adapto mi comportamiento emocional según el tipo de audiencia o equipo.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

9. Evito transmitir emociones negativas (como frustración o enojo) a través de mi comunicación.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

10. Regulo mis emociones al comunicarme en contextos profesionales

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

## **DIMENSIÓN 3: Motivación**

11. Mantengo entusiasmo frente a nuevos desafíos comunicativos.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

12. Encuentro satisfacción personal en hacer bien mi trabajo comunicacional.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

13. Mejoro continuamente mis habilidades, incluso sin que me lo pidan.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

14. Aporto valor emocional a los mensajes que emito.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

15. Al comunicar profesionalmente, me motivo a proyectar mensajes que generen impacto positivo.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

#### DIMENSIÓN 4: Empatía

16. Percibo con facilidad cuando alguien de mi equipo está incómodo o afectado.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

17. Regulo mis mensajes para evitar herir susceptibilidades.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

18. Identifico emociones no expresadas verbalmente por la audiencia o interlocutor.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

19. Soy empático cuando una persona no puede expresar sus emociones correctamente.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

20. Al comunicar en contextos profesionales, presto atención a las emociones de mi audiencia para conectar mejor.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

#### **DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales**

21. Facilito la resolución de conflictos a través de una comunicación equilibrada.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

22. Fomento un ambiente laboral emocionalmente sano mediante mis interacciones.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

23. Me relaciono fácilmente con distintos tipos de personas sin generar tensión.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

24. Utilizo el diálogo como herramienta para mejorar el clima organizacional.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

25. En interacciones comunicativas profesionales, promuevo la colaboración y el entendimiento mutuo.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

## Anexo 5. Test de inteligencia emocional

### TEST INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL COMUNICADOR PROFESIONAL

**Trazabilidad de la adaptación:** El presente test es una adaptación breve de los modelos de Inteligencia Emocional de Goleman (1999) y Bar-On (1997). Se ajustó el lenguaje al contexto laboral del comunicador profesional, se homogenizó la redacción en primera persona, y se redujo a 15 ítems distribuidos en cinco dimensiones fundamentales: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales

**Duración estimada:** 5 a 7 minuto

**Escala:** 1= Nunca, 2= Rara Vez, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre 5 = Siempre

#### Instrucciones:

- Responda cada ítem marcando la opción que mejor describa su comportamiento en el trabajo.
- Una vez completado el cuestionario, sume los puntajes de los tres ítems que corresponden a cada dimensión y compare el total con la rúbrica de interpretación ubicada al final del test.
- Los valores más altos indican un mayor desarrollo de la competencia evaluada.

#### Dimensión 1. Autoconciencia

Evalúa la capacidad del comunicador para identificar sus emociones y cómo estas influyen en su trabajo.

	1	2	3	4	5
Identifico fácilmente cómo me siento antes de iniciar una tarea comunicativa.					
Reconozco cómo mis emociones influyen en la forma en que transmito un mensaje.					
Hago pausas cuando necesito autorregular mis emociones					

#### Dimensión 2. Autorregulación

Mide la habilidad para controlar reacciones impulsivas y mantener el equilibrio emocional.

	1	2	3	4	5

Controlo mis emociones antes de responder ante una crítica profesional.					
Actuó con profesionalismo incluso cuando estoy emocionalmente afectado (a)					
Mantengo la calma durante situaciones de presión en el trabajo.					
<b>Dimensión 3: Motivación</b>					
Evalúa la orientación del comunicador hacia el logro y el crecimiento profesional.					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Enfrento con entusiasmo nuevos retos comunicativos.					
Me mantengo motivado(a) incluso cuando enfrento dificultades laborales.					
Me esfuerzo constantemente por mejorar mi desempeño como comunicador(a).					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
Explora la capacidad de reconocer y comprender emociones ajenas en contextos profesionales.					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Percibo cómo se sienten los demás sin que lo expresen directamente.					
Ajusto mi comunicación dependiendo del estado emocional de mi audiencia.					
Escucho activamente, incluso cuando no estoy de acuerdo con la otra persona.					
<b>Dimensión 5: Habilidades Sociales</b>					
Mide las competencias interpersonales necesarias para el trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos.					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Manejo desacuerdos sin afectar la relación con colegas o audiencias.					
Trabajo con facilidad en equipo con personas de distintos temperamentos.					

Utilizo la comunicación para generar un ambiente armonioso y colaborativo.

--	--	--	--	--	--	--

**Rúbrica de Interpretación General**

Puntaje por dimensión	Nivel de desarrollo emocional
3 – 6 puntos	Bajo
7 – 11 puntos	Medio
12 – 15 puntos	Alto

## Anexo 6. Entrevistas

### GUÍA DE ENTREVISTA- PROFESIONAL EN COMUNICACIÓN

**Título del estudio:** Inteligencia emocional y fortalecimiento de las capacidades profesionales del comunicador

**Dirigida a:** Comunicadores profesionales con experiencia laboral

**Objetivo general de la entrevista:** Explorar desde la experiencia personal cómo los comunicadores perciben y aplican la inteligencia emocional en su trabajo cotidiano, y cómo esta influye en su desempeño profesional.

#### Preguntas

1. ¿Podría hablar sobre su profesión? ¿En qué consiste sus labores dentro de la institución donde trabaja?
2. ¿Crees que es importante que un comunicador(a) tenga inteligencia emocional? ¿Por qué?
3. ¿Qué entiendes por inteligencia emocional y cómo crees que se relaciona con tu trabajo como comunicador(a)?
4. ¿Qué rol juega la empatía en tu trabajo cotidiano? ¿Cómo te afecta o cómo la aplicas?
5. ¿Durante tu formación profesional se abordó el tema de la inteligencia emocional? ¿Qué destacarías o qué crees que faltó?
6. ¿Qué sugerencias darías para que futuros comunicadores fortalezcan su inteligencia emocional desde su etapa formativa o desde la práctica laboral?
7. ¿Qué haces normalmente para manejar tus emociones cuando te enfrentas a momentos de presión o conflicto en el entorno laboral?
8. ¿Cómo reaccionas ante críticas o desacuerdos profesionales? ¿Podrías contarme un caso específico?
9. ¿Puedes describir una experiencia laboral donde tus emociones hayan influido en tu manera de comunicar? ¿Qué aprendiste de esa situación?
10. ¿Crees que tus habilidades emocionales han influido en tu desarrollo profesional? ¿De qué forma lo percibes?

## GUÍA DE ENTREVISTA- PROFESIONAL PSICOLOGÍA

**Título del estudio:** Inteligencia emocional y fortalecimiento de las capacidades profesionales del comunicador

**Dirigida a:** Profesional en Psicología con experiencia en inteligencia emocional o psicología del trabajo.

**Objetivo general de la entrevista:** Obtener una perspectiva profesional sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, particularmente en el campo de la comunicación social.

### Preguntas

1. Desde su experiencia profesional, ¿cómo definiría la inteligencia emocional y qué relevancia considera que tiene en el ámbito laboral actual?
2. ¿Qué papel juega la inteligencia emocional en el manejo de conflictos, presión o estrés en contextos laborales como el de los comunicadores sociales?
3. ¿De qué manera las habilidades como la autoconciencia, autorregulación o la empatía influyen en la forma en que un profesional se comunica?
4. ¿Considera usted que los comunicadores sociales requieren de un nivel más alto de inteligencia emocional en comparación con otras profesiones? ¿Por qué?
5. ¿Qué opinión le merece la relación entre inteligencia emocional y el impacto ético o humano de la comunicación en los medios?
6. ¿Qué efectos psicológicos o emocionales ha observado en personas que no cuentan con una adecuada gestión emocional en su entorno profesional?
7. ¿Cómo puede un profesional fortalecer o desarrollar su inteligencia emocional a lo largo de su carrera laboral?
8. Desde la psicología, ¿qué estrategias recomendaría para incluir la inteligencia emocional en los programas de formación profesional?
9. ¿Qué tan útiles considera pruebas como EQ-i, MSCEIT o WLEIS para medir la inteligencia emocional en estudiantes o profesionales de la comunicación social? ¿Qué limitaciones o desafíos identifica en la aplicación de estos instrumentos en contextos académicos o laborales?
10. ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los comunicadores sociales y cómo puede la inteligencia emocional contribuir a prevenir o disminuir sus efectos?
11. ¿Qué estrategias curriculares recomendaría para fortalecer la inteligencia emocional dentro de la formación de comunicadores sociales?

## Anexo 7. Evidencia de entrevistas

Entrevista con Mgs. Byron Narajo



Entrevista Psc. Andrés Mina

