

**Estrategia Metodológica Inclusiva para Desarrollar la
Inteligencia Emocional en Estudiantes del Bachillerato Técnico
Servicios Hoteleros**

**Inclusive Methodological Strategy to Develop Emotional
Intelligence in Hotel Services Technical Bacallaureate Students**

Libia Soledad Ayón Villafuerte¹
Universidad Estatal del Sur de Manabí - Ecuador
soledad.ayon@unesum.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2143

V9-N1 (ene-feb) 2024, pp 369-381 | Recibido: 11 de septiembre del 2023 - Aceptado: 8 de noviembre del 2023 (2 ronda rev.)

1 xxxxxx.
ORCID: <https://orcid.org/xxxxx>

2 xxxxxx.
ORCID: <https://orcid.org/xxxxx>

3 xxxxx.
ORCID: <https://orcid.org/xxxxx>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Ayón-Villafuerte, L., (2023). Estrategia Metodológica Inclusiva para Desarrollar la Inteligencia Emocional en Estudiantes del Bachillerato Técnico Servicios Hoteleros. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1), 369-381, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2143>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La investigación está orientada al desarrollo de la inteligencia emocional, siendo indispensable incorporar progresivamente esta habilidad en las actividades académicas; mediante la práctica docente constructivista, estrategias metodológicas inclusivas, generación de experiencias que aporten al desarrollo integral del estudiante trabajo en equipo con los padres de familia, grupo multiprofesional y autoridades que conlleven a un aprendizaje significativo. Por tal razón se planteó como objetivo implementar una estrategia metodológica inclusiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje para contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional de los estudiantes del Bachillerato Técnico Servicios Hoteleros de la Unidad de Educación Especializada, como una herramienta de educación de personas con necesidades educativas especiales (NEE). En lo referente a la metodología, se utilizó la investigación de tipo cuali-cuantitativo, partiendo de una revisión sistemática de la literatura científica basada en la búsqueda de estudios sobre el tema y su posterior análisis. Para la recolección de datos, se utilizaron las técnicas de la entrevista y la encuesta, cuyo resultados se obtuvo que los docentes deben poseer habilidades de inteligencia emocional, saber manejar conflictos, ayudar a gestionarlos, ser capaz de elegir la palabra correcta y el gesto apropiado, para comprender el significado de un sentimiento, teniendo presente que las estrategias metodológicas inclusivas fomentan competencias mediáticas, que permiten el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes tales como: la socialización, el trabajo en equipo y el compartir entre estudiantes y docentes, aumentando el sentimiento de comunidad educativa..

Palabras clave: enseñanza-aprendizaje, estrategia, inclusión, inteligencia emocional

ABSTRACT

The research is aimed at the development of emotional intelligence, making it essential to progressively incorporate this skill into academic activities; through constructivist teaching practice, inclusive methodological strategies, generation of experiences that contribute to the comprehensive development of the student, teamwork with parents, a multiprofesional group and authorities that lead to meaningful learning. For this reason, the objective was to implement an inclusive methodological strategy in the teaching-learning process to contribute to the development of the emotional intelligence of the students of the Hotel Services Technical Baccalaureate of the Specialized Education Unit, as an education tool for people with disabilities. Special educational needs (SEN). Regarding the methodology, qualitative-quantitative research was used, starting from a systematic review of the scientific literature based on the search for studies on the topic and its subsequent analysis. For data collection, interview and survey techniques were used, the results of which were obtained that teachers must have emotional intelligence skills, know how to handle conflicts, help manage them, be able to choose the correct word and the appropriate gesture. . , to understand the meaning of a feeling, keeping in mind that inclusive methodological strategies promote media competencies, which allow the development of abilities, skills and aptitudes such as: socialization, teamwork and sharing between students and teachers, increasing the feeling of educational community.

Keywords: teaching-learning, strategy, inclusion, emotional intelligence

Introducción

La educación actual no debe limitarse únicamente a la transmisión de contenidos teóricos, sino que, debe brindar a los estudiantes, aspectos extra académicos, que ayuden a la formación integral del educando; en este sentido, la inteligencia emocional contribuye en gran medida a que los jóvenes con necesidades educativas especiales, a través del control y manejo de emociones, puedan tener un alto nivel de paciencia, ser más participativos en clase y generar empatía entre todos los actores de la educación.

A nivel mundial se tiene como sustento teórico la Teoría de la Inteligencia emocional que según Goleman (1995) está relacionada con un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos para que sirvan de guía al pensamiento y a la acción. Esta capacidad, siguiendo la línea de las investigaciones realizadas, es posible desarrollarla en el contexto del aula, con la aplicación sistemática de prácticas pedagógicas inclusivas (Díaz & Paredes, 2019).

Gallegos (2018), expresa que: Una escuela inclusiva es la que, tanto el alumnado en general como el etiquetado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) en particular, aspiran a participar en una educación distinta a la de sus antecesores. Esperan aprender escuchando, viendo y, sobre todo, “haciendo”. Anhelan una metodología que combine diferentes recursos en un ambiente abierto, creativo y colaborativo. (pp. 18-19).

Por tal razón es importante aplicar distintas estrategias metodológicas, para que los estudiantes al sentirse útiles e independientes logren el desarrollo de la inteligencia emocional, compartan sentimientos, sean empáticos, mejoren su conducta, puedan llegar a dominar sus impulsos, emociones, de una manera adecuada dentro y fuera del salón de clase; puesto que los estudiantes al saber identificar correctamente sus emociones, sabrán sobrellevar de una manera pacífica y armónica las diferentes situaciones o dificultades que se presenten en su entorno de

una manera satisfactoria. De tal forma, el docente debe estar predispuesto a inventar e ingeniar nuevas estrategias para generar experiencias educativas específicas novedosas, creando alumnos seguros, creativos, que estimulen al docente a seguir indagando para hacer de la educación un mundo encantador, donde ambas partes se sientan cautivados por aprender, por describir, por solucionar y seguir construyendo aprendizajes con esmero y amor por lo que se hace.

En Ecuador, desde el año 2010, el sistema educativo ecuatoriano ha ido progresando desde lo pedagógico, didáctico y metodológico, en búsqueda de ir implementando un modelo educativo inclusivo y de atención a la diversidad; cuyos objetivos son la búsqueda de la cultura del respeto, eliminar las barreras del aprendizaje y formar ciudadanos autónomos, posibilitando la escuela para todos y brindando una atención de calidad a los sectores sociales vulnerables, específicamente a las personas con Necesidades Educativas Especiales (Andrés, 2021).

Sin embargo, en centros de educación como la Unidad Educativa Especializada del cantón Jipijapa, cuya misión se centra en desarrollar una educación integral inclusiva en donde todos los estudiantes NEE puedan desarrollar sus potencialidades. La problemática que se vivencia es el desconocimiento de contenidos de módulos formativos en servicios hoteleros que vayan de la mano con el uso de estrategias y tecnología, la escasa colaboración y apoyo por parte de los representantes, lo cual limita el desarrollo de la inteligencia emocional de los estudiantes, desencadenando un sinnúmero de emociones negativas. En consecuencia, se plantea la pregunta de investigación: ¿Qué estrategias se puede implementar en el proceso de enseñanza-aprendizaje para contribuir a la inteligencia emocional de los estudiantes de Bachillerato Técnico Servicios Hoteleros de la Unidad Educativa Especializada?, basado en lo cual, se formularon como objetivos, caracterizar los referentes teóricos de la estrategia metodológica inclusiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, diagnosticar el nivel de inteligencia emocional de los alumnos y

diseñar una estrategia metodológica inclusiva que contribuya al desarrollo de la inteligencia emocional del estudiantado de Bachillerato Técnico.

El desarrollo de esta investigación, en función de la inteligencia emocional que en los actuales momentos posibilita una nueva concepción del quehacer pedagógico, que permite a los estudiantes mejorar su autocontrol, el manejo de sus relaciones, resolver problemas de manera pacífica considerando además que los estudiantes logran dominio de sus impulsos agresivos e incidentes violentos y así alcanzan un mejor aprendizaje. La metodología adoptó un enfoque mixto en donde se trabaja con aspectos cualitativos y cuantitativos, la investigación tiene la finalidad de recabar información de aspectos relacionados al proceso de enseñanza-aprendizaje que contribuyen al desarrollo de la inteligencia emocional en el aula.

Breve Revisión de Literatura

Componentes de la Inteligencia Emocional

A continuación, se describen los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional, que según Escobar (2018), permitirán conocernos a nosotros mismos y a entender el comportamiento de los que nos rodean.

Autoconocimiento emocional:

Es la capacidad de conocernos a nosotros mismos, saber quiénes somos, darnos cuenta de qué sentimos cuando nos pasa algo, es decir nuestro comportamiento y también cuáles son nuestras reacciones más frecuentes, saber si podemos controlar nuestros impulsos en una determinada circunstancia, cuanto más hábiles seamos al interpretar nuestras señales emocionales podemos interpretar de mejor manera las de los demás, por tanto la aceptación y conocimiento de uno mismo es fundamental en la inteligencia emocional.

Autocontrol emocional o autorregulación

Nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por lo que sentimos, es decir debemos primero pensar antes de hablar o actuar, identificando cuales son las reacciones positivas y las negativas. Cuando nuestros niños/as tienen dificultades para controlar y manejar sus reacciones ante diferentes emociones que pueden tener, educarlos para ello es muy importante, ya que no se trata de que los niños/as no puedan controlar sus impulsos, sino de que no saben cómo hacerlo, enseñarles a controlar sus impulsos es nuestra labor.

Automotivación

Es aquella que lleva a las personas a conseguir metas deseadas con optimismo, iniciativa y esfuerzo, con una actitud positiva y sobre todo de confianza con las cosas que estamos haciendo, puede motivar a realizar las cosas de mejor manera, es muy importante que los niños/as aprendan a actuar motivados para que en cada momento se sientan conformes de sus logros.

Reconocimiento de las emociones en los demás (o empatía)

Es la capacidad para entender las emociones y sentimientos de los demás, reconociendo las emociones, dificultades ajenas escuchando y ayudando. Esto se logra a través de la empatía y para ser una persona empática lo primero que se debe hacer es conocerse a uno mismo, sabiendo comprender y controlar nuestras propias emociones, así podremos reconocer las de los demás y saber lo que les está sucediendo. Nosotros como docentes debemos ser empáticos con nuestros niños/as para saber qué les pasa y cómo ayudar a solucionar cualquier situación que se les presente y que de la misma manera ellos logren establecer relaciones sociales y vínculos personales.

Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)

Es la capacidad de tener comportamientos responsables y apropiados en todo lugar, esto

se logra a través de un manejo adecuado de las emociones y de la buena comunicación, colaborando en equipo, siendo solidarios con los que nos rodean y necesitan de nosotros, además de ser amables, respetuosos con las demás personas. Las relaciones interpersonales son de suma importancia para nuestra felicidad personal e incluso en el trabajo para un mejor desempeño.

Importancia de la inteligencia emocional

Para Escobar (2018) la inteligencia emocional es importante porque nos ayuda a relacionarnos con las personas de mejor manera, a controlar nuestro comportamiento de una forma adecuada, pero cabe recalcar que el desarrollo emocional, desde muy pequeños puede influir de cierta manera durante la infancia, si los padres no ayudan a sus hijos/as a desarrollar la IE, brindándoles: afecto, amor, paciencia y sobre todo comprensión, esto puede ir acarreando efectos negativos en su desarrollo emocional e intelectual ya que para que sean alumnos/as con éxito, deben desarrollar primero la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional en estudiantes y profesores

Para el contexto educativo actual, es propicio citar la Base Nacional Curricular (2019), que propone la educación socioemocional como una de sus 10 competencias, cuyo fin es desarrollar la inteligencia emocional en estudiantes y profesores. Para ello, la escuela y sus gestores educativos necesitan estar emocionalmente preparados para saber cómo fomentar estas habilidades entre el personal estudiantil, académico, administrativo, obrero.

Estudiantes

Dado que el desarrollo emocional tiene una fuerte influencia en este contexto, las instituciones educativas deben jugar un papel decisivo en la enseñanza de niños y jóvenes. Para eso se puede apoyar en las disciplinas que de una u otra manera trabajen las emociones, porque lo que se quiere es que los socios de aprendizaje se animen a compartir sus experiencias y

sentimientos. Pues es a través de la educación emocional que pueden vincular actividades pedagógicas con todas las áreas del conocimiento. Para que esto acontezca todo debe de ser coordinado por los mediadores de aprendizajes, ya que es un proceso un poco más complejo. Sin embargo, se pueden generar momentos de debate menos artificiales, problematizando las relaciones y emociones que surgen durante el trabajo en equipo o cuando un alumno se siente molesto por sus profesores o compañeros.

El papel del docente en el aprendizaje social y emocional es fundamental, ya que necesita poner en práctica su sensibilidad para abrir el debate y ofrecer un espacio de expresión adecuado para los estudiantes. El profesional de la docencia debe actuar con la intención de preparar a sus educandos para que estos sean conscientes y responsables en su forma de sentir, pensar y actuar. Por eso es imprescindible que el mediador de aprendizaje esté preparado para comprender todo lo que involucra la inteligencia emocional.

Materiales y Métodos

Análisis sectorial

En base a la reseña histórica institucional, la visión de la Unidad de Educativa Especializada, se centra en ser una institución generadora de condiciones educativas de calidad para niñas, niños y jóvenes con necesidades educativas especiales permanentes, con un personal idóneo, con infraestructura adecuada, mobiliario cómodo, rodeada de espacios verdes y zonas recreativas, que permitan el aprendizaje, esparcimiento y el desarrollo de conductas de autonomía que faciliten su integración a la sociedad, contando con la participación familiar y comunitaria. Esta institución que fue creada hace cuarenta años, con el propósito de brindar una educación priorizada e inclusiva para niños y adolescentes con necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad. Es preciso destacar, que esta institución es el único centro especializado con sede en nuestro cantón que ofrece además de estimulación temprana, educación y rehabilitación física a niños, niñas y adolescentes

con necesidades educativas de diversa índole sean estos auditivos, motrices e intelectuales. Es una unidad educativa reconocida por su ardua y gran labor, mantiene apoyo de organizaciones y personas de buen corazón que contribuyen de diversas formas con el objetivo de servir de mejor manera a los estudiantes que requieren atención prioritaria y especializada.

Población y Muestra

Para efectos de la investigación se tomó como población a, un grupo de 18 estudiantes de Bachillerato Técnico especialidad servicios Hoteleros de la Unidad Educativa Especializada. Por tratarse de una población pequeña se utiliza el 100% de la misma como muestra.

Tipo de investigación

Se basa en una investigación correlacional descriptiva, por cuanto describió las variables estrategia metodológica inclusiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje y la inteligencia emocional. Los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados fueron procesados estadísticamente mediante aplicaciones informáticas adecuadas, que permitan tabular los datos de tal forma que estos sean representados gráficamente y mediante tablas descriptivas.

Método

En este estudio se utiliza el método de inducción-deducción, porque se manejan hechos particulares siendo deductivo en un sentido de lo general a lo particular e inductivo de lo particular a lo general. Como tal permite establecer un vínculo entre las teorías revisadas en la investigación sobre la inteligencia emocional, para sintetizar la acumulación de conocimientos e informaciones valiosas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje mediante la implementación de estrategias metodologías inclusivas. Se ha utilizado el método bibliográfico, que ha ayudado en la sustentación teórica a través de la revisión de diferentes artículos, revistas científicas y estudios académicos actualizados que han permitido obtener la información necesaria y que es de gran ayuda en la realización del estudio. Y

el método estadístico, el cual permitió analizar e interpretar los resultados obtenidos mediante la tabulación de las encuestas a los estudiantes y entrevistas dirigida a los docentes, terapistas y autoridades.

Resultados

Los hallazgos obtenidos mediante la caracterización de los referentes teóricos de la estrategia metodológica inclusiva y la inteligencia emocional en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de Bachillerato Técnico Servicios Hoteleros. Se obtuvieron mediante el sustento teórico con una investigación exhaustiva en fuentes confiables como tesis de repositorios, artículos científicos, revistas, libros, entre otros. Para ello se presenta a continuación la matriz de variables:

Tabla 1

Referentes teóricos

Concepto	Contenido	Autor	Libro/revista/artículo	Año
Estrategia metodológica inclusiva	Son herramientas que el docente utiliza en el proceso de clases para motivar al estudiantado y despertar el interés en el proceso de enseñanza-aprendizaje, existen muchas formas de motivar a docente utiliza en el proceso los estudiantes sea por medio de trabajo en equipo, adivinanzas, dibujos y algunas otras que despierten la atención al estudiante de forma dinámica y activa.	García	Revista Científica: conceptual para la inclusión educativa en España.	2017
	Las estrategias metodológicas inclusivas, se desarrollan con grupos heterogéneos de estudiantes, se desarrollan con grupos heterogéneos de estudiantes, con y sin necesidades educativas especiales, porque cada una de ellas, se basan en brindar a los alumnos la oportunidad de ser partícipes en la construcción de su propio aprendizaje. Afirma que, estas estrategias permiten una educación abierta, donde promueve la integración de la familia y personas que influyen en el desarrollo integral de los estudiantes, incluyendo a los docentes	López	Revista científica: Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Educar como proceso de transformación en la convivencia.	2018
	Las estrategias inclusivas solo serán inclusivas si estas incorporan tres requisitos: personalización de la enseñanza, autonomía del alumnado y estructuración cooperativa del aprendizaje	Pujolás	La atención a la diversidad y la calidad en educación. Universidad de Vic.: Enseñar juntos a alumnado diferentes.	2002
	Las estrategias metodológicas favorecen el aprendizaje y la participación de todo el alumnado: proyectos de trabajo y enseñanza compartida, estrategias de aprendizaje cooperativo, tutoría entre iguales, aprendizaje dialógico, grupos interactivos, rincones y Aprendizaje-Servicio y comunitario	Moliner et al.	Practicas inclusivas en el aula desde la investigación – acción	2017
	Las estrategias metodológicas dentro de la práctica docente son guías de procedimientos y acciones que ayudan a organizar actividades creativas, innovadoras, significativas y sobre todo inclusivas que permiten al individuo construir su propio conocimiento para resolver problemas que se presenten en el diario vivir.	Ariño & Pozo	Estrategias y Técnicas metodológicas. Universidad Marcelino Champagnat	2013
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional, se puede desarrollar durante toda la vida y no va ligada a factores genéticos, en cambio, está relacionada con un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos para que sirvan de guía al pensamiento y a la acción”	Goleman	La inteligencia emocional. Barcelona Kairós	1997
	La inteligencia emocional consistía en la habilidad de manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.	Mayer et al.	Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence	1999
	La inteligencia emocional es un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno.	Salovey & Caruso	The positive psychology of emotional intelligence	2002
	La inteligencia emocional es un factor que influye positivamente en el bienestar mental y social de las personas, asimismo dentro del ámbito educativo posee un papel fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje.	Puertas et al.	Revista: La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática	2018
	La inteligencia emocional es lacapacidad para percibir eidentificar las emociones, la capacidad de aplicarracionalmente esas emociones de forma positiva, y de comprender y controlarlas, además, concibe a esta como parte elemental del proceso de enseñanza-aprendizaje considerando la multiplicidad de emociones que surgen en los espacios escolarizados y de las dinámicas que allí se desarrollan.	Vargas	Libro: Apropiación, gestión y uso edificador del conocimiento	2019







Por su parte, Carrasco (2009), menciona que el cuadro operacionalización es un método que descompone las variables desde la principal problemática de la investigación, partiendo desde lo usual hasta lo definido para con ello crear un vínculo relacionado entre los datos y cuya variación sea capaz de calcular u observar. De esta manera la inteligencia emocional necesita ser desarrollada en el aula, con la utilización de diferentes estrategias metodológicas que permitan el desenvolvimiento, autonomía y seguridad del estudiante al construir mediante la interacción sus propios conocimientos.

En el presente estudio se presentan los resultados obtenidos de acuerdo con la aplicación

de cada uno de los instrumentos de investigación. Se emplea una encuesta a estudiantes, padres de familia, docentes, grupo multiprofesional y entrevista a la autoridad.

Encuesta realizada a estudiantes

Tabla 2
Nivel de inteligencia emocional dirigida a estudiantes

No.	Ítems	Alternativa			%			Total
								
1	¿Cómo se siente cuando aprende jugando (rompecabezas, gamificación, gráficos, dramatizaciones), los módulos formativos de servicios hoteleros?	14	0	4	78%	0%	22%	100%
2	¿Cómo debe recibir la recepcionista alhuésped cuando llega al hotel?	10	0	8	56%	0%	44%	100%
3	¿Cuándo prepara un plato en la clase de producción culinaria, o un pastel en el módulo de panadería y pastelería, se siente?	14	0	4	78%	0%	22%	100%
4	¿Cuándo su docente explica por medio de movimientos del rostro y del cuerpo (kinestesia), se siente?	12	0	6	67%	0%	33%	100%
5	¿Cómo se siente cuando trabaja solo?	2	0	16	11%	0%	89%	100%
6	¿Cómo se siente cuando trabaja de forma colaborativa en el salón de clases?	16	2	0	89%	11%	0%	100%
7	¿Cómo se siente cuando limpia, ordena y mantiene su lugar de trabajo en perfecto estado?	12	6	0	67%	33%	0%	100%
8	¿Cómo se siente cuando sus compañeros y docente le aplauden y motivan en el aula?	18	0	0	100%	0%	0%	100%
9	¿Cómo se siente usted si su profesora le llama la atención en tono fuerte?	0	5	13	0%	28%	72%	100%
10	¿Cómo se siente usted si sus padres no le enseñan con paciencia?	0	5	13	0%	28%	72%	100%

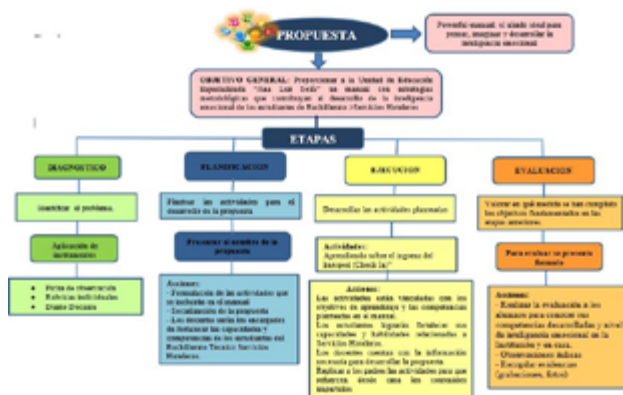
La tabla N° 2 muestra que el 67% de los estudiantes se sienten felices cuando su docente explica por medio de movimientos del rostro y del cuerpo (kinestesia), mientras el 33% se sienten tristes. Además, se observa que el 89% de los estudiantes se sienten tristes al trabajar solos, mientras solo el 11% se sienten felices. El 72% de los estudiantes se sienten tristes cuando la profesora les llama la atención en tono de voz fuerte, mientras que el 28% se siente enojados. Sin embargo tiene un porcentaje similar 72% cuando sus padres no les enseñan con paciencia, mientras el 22% se sienten enojado.

Por su parte, el 78% de los estudiantes se sienten alegres cuando aprenden jugando (rompecabezas, gamificación, gráficos,

dramatizaciones), los módulos formativos de servicios hoteleros, mientras que el 22% se

sienten tristes. Cuando el estudiante prepara un plato en la clase de producción culinaria, el 78% de los estudiantes se sienten felices, mientras que el 22% se siente triste. El 89% de los estudiantes se sienten felices cuando trabajan de forma colaborativa en el salón de clases, mientras el 11% se siente enojados. En cambio cuando sus compañeros y docentes aplauden y motivan en el aula, el 100% de los estudiantes se sienten felices. Hay que hacer notar que el estudiante se siente motivado y alegre cuando se trabaja en equipo, recibe la atención y el reconocimiento de sus familiares, maestros y compañeros.

Figura 1
Estructura del manual de estrategia metodológica inclusiva que contribuya al desarrollo de la inteligencia emocional



Mediante los resultados de la encuesta, se determinó 60% de los docentes necesitan capacitarse y actuarse para que con nuevas prácticas lograr que su grupo se sienta feliz, útil, seguro y capaz de seguir adquiriendo habilidades y destrezas que contribuyan en el desarrollo de la inteligencia emocional. Al implementar las de estrategias metodológicas inclusivas. La propuesta consta de un manual con estrategias mitológicas que contribuyen al desarrollo de la inteligencia emocional de los estudiantes de bachillerato en servicio hoteleros misma que consta de cuatro etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se valida la información de acuerdo con los objetivos planteados, uno de los objetivos fue caracterizar los referentes teóricos de la estrategia metodológica inclusiva en el proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes de Bachillerato Técnico Servicios Hoteleros. García (2017) menciona que estas son herramientas que el docente utiliza en el proceso de clases para motivar al estudiantado y despertar el interés en el proceso de enseñanza-aprendizaje, existen muchas formas de motivar a los estudiantes sea por medio del trabajo en equipo, adivinanzas, dibujos y algunas otras que despierten la atención al estudiante de forma dinámica y activa. Sin embargo Goleman (2014), expresa que la inteligencia emocional parte de habilidades con las que una persona nace o adquiere a lo largo de su vida, en la cual se incluye un sin número de emociones. Para dar

respuesta a lo mencionado por los autores y en relación a la entrevista realizada al director de la institución Educativa licenciado Javier Sornoza, se corrobora que los docentes deben manejar de una manera motivadora al estudiante y trabajar en la parte emocional para hacer frente a cualquier acontecimiento que pudiese presentarse, por lo cual es indispensable que las metodologías aplicadas deban ser satisfactorias y crear un buen ambiente de trabajo donde tanto docente como estudiante logren activarse y trabajar en forma eficiente y eficaz, González et al., (2019). En tal sentido bajo lo referido y analizado anteriormente en esta entrevista se confirma que las metodologías inclusivas son herramientas que facilitan la captación de los contenidos, por cuanto de una manera lúdica, divertida, de experimentación y descubrimiento se logra que el estudiante se mantenga atento, cautivado y con deseos de aprender, haciendo, sintiendo y por ende despertando su imaginación y motivación, construyendo sus propios conocimientos por medio de los distintos modos de aprendizaje, que conllevan a asimilaciones significativas a través de: imágenes animadas, aprendizaje kinestésico, aprendizaje colaborativo, organizadores gráficos, dramatizaciones, rompecabezas, videos, entre otros y por ende esto ayudará al desarrollo de la inteligencia emocional.

Mediante la entrevista dirigida a los docentes, terapeutas y autoridades, consideran que no existen barreras para la educación en el centro educativo que laboran, sin embargo varios manifestaron que existen barreras por falta de adecuación aulas, adquirir materiales lúdicos y herramientas tecnológicas. Además indicaron que para lograr aprendizajes significativos, la actividad social debe ser construida particularmente desde la interacción con sus compañeros, padres de familia y maestros, debido a que la inteligencia emocional influye en los estudiantes, motivándolos, regulando sus emociones, permite tener una buena forma de pensar, incrementa la concentración en los estudios, así como la conducta impulsiva. Por consiguiente señalaron que el uso de la ficha de observación áulica les permite llevar el registro de los logros que va desarrollando el estudiante y si de pronto no lo está realizando bien, se corrija y perfeccione el desenvolvimiento del estudiante. Además se estableció que la inserción de los estudiantes en el servicio hotelero es una buena oportunidad que no se debe de desaprovechar las destrezas y habilidades que los estudiantes

adquieran en las aulas de clase

En efecto, se diagnosticó el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de Bachillerato Técnico Servicios Hoteleros de, además lo mencionado por Castro & Ordoñez (2021), quienes concluyen en su investigación en reconocer que el docente es un gestor de acciones que conllevan al fortalecimiento de la inteligencia emocional, porque sus estrategias didácticas y de acompañamiento pedagógico promueven el trabajo cooperativo, y fomentan valores como el reconocimiento, la empatía, el respeto y el liderazgo. Todo este componente es inherente al ejercicio de enseñar, pero es preciso hacerlo visible, verbalizarlo y proponerlo dentro de los planes curriculares, para que las emociones no sean abordadas como un factor subjetivo, sino como un criterio que incide en la valoración del aprendizaje.

En consecuencia, y de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas se reafirma que los estudiantes necesitan que se les aplique estrategias metodológicas inclusivas con las que logren un nivel de inteligencia emocional más elevado, evitando así emociones negativas que le obstaculicen desarrollar la empatía, la confianza, la seguridad. Se demuestra que el trabajo colaborativo les ayuda a integrarse, interactuar y lograr mayores habilidades y destrezas, les llena de satisfacción los ser aplaudidos, elogiados y motivados por sus compañeros y docentes, pero les enoja y entristece que les hablen en tono fuerte y que no les tengan paciencia. La tesis de Hidalgo Reyes & Calendario (2021) en su investigación sobre Estrategias Metodológicas Educativas, en la cual concluye que los docentes conocen cuales son las estrategias metodológicas inclusivas, más sin embargo, están dispuestos a aprender nuevas con la finalidad de beneficiar a sus estudiantes y para esto es necesario realizar una propuesta. De tal manera que existe una correspondencia por cuanto los docentes de la Unidad de Educación consideran que la capacitación y actualización debe ser constante, así se conozca varias metodológicas siempre es importante seguir aprendiendo para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es fundamental que la educación inclusiva vaya de la mano con la inteligencia emocional para así poder desarrollar habilidades, destrezas y obtener mejores resultados académicos y sociales. Para seguir mejorando se necesita seguir aprendiendo

les parece interesante la implementación de estrategias metodológicas inclusivas tanto a docentes como padres de familia, quienes quieren que los jóvenes se desenvuelvan mejor, sean autónomos y que asimilen los contenidos de servicios hoteleros, de acuerdo con su propio ritmo de aprendizaje, logrando de este modo que cada uno se sienta que está realizando un trabajo que dignifica y desarrolla su inteligencia emocional. Además, que se proporcionen nuevos métodos de enseñanza para aplicarlos desde el hogar, de manera que ellos puedan mejorar su entorno socioemocional y por ende un buen proceso de enseñanza-aprendizaje, donde se encuentren motivados, despierten su imaginación y aprendan más. En definitiva, en esta investigación, también se diagnosticó que para lograr aprendizajes significativos en los estudiantes la actividad social debe ser construida particularmente desde la interacción con sus compañeros, padres de familias y maestros, ya que ayuda a dar mayor seguridad a los estudiantes y sirven de soporte para desarrollar habilidades sociales.

Conclusiones

Se determinó que el docente debe utilizar diferentes estrategias metodológicas inclusivas entre ellas la kinestésica, gamificación, dramatizaciones, trabajo colaborativo, organizadores gráficos, entre otras que conlleven al estudiante a la exploración, descubrimiento y les permitan interactuar con sus compañeros, logrando sentirse útiles, independientes, seguros y por ende desarrollando la emocional.

Se concluye que los estudiantes para desarrollar la inteligencia emocional, deben utilizar en el aula variadas metodologías inclusivas, que sean prácticas y que le sirvan para la vida ya que en un 64% los estudiantes se sienten felices, asimismo el docente debe dar un buen trato a los estudiantes, utilizar un tono de voz adecuado no fuerte porque esto les entristece en un 78% y les enoja en un 22%, y los padres deben ser parte del proceso para el cual deben tener mucha tolerancia y paciencia con sus hijos ya que en un 78% les entristece y un 22% les enoja no ser comprendidos impidiendo el desarrollo de su inteligencia emocional.

El diseño de la estrategia metodológica inclusiva será de mucho beneficio para los docentes, por cuanto mediante la encuesta aplicada en un 60% consideran que están capacitados, pero necesitan seguir innovando y actualizándose, para con nuevas prácticas lograr que su grupo se sienta feliz, útil, seguro y capaz de seguir adquiriendo habilidades y destrezas para la vida, que contribuyan en el desarrollo de la inteligencia emocional. Entonces en cuanto al objetivo general se concluye que un 100% la implementación de estrategias metodológicas inclusivas son necesarias para el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes con necesidades específicas de la Unidad Educativa Especializada, ya que mediante su aplicación se podrá desarrollar su inteligencia emocional, estableciendo relaciones entre sus compañeros y docentes, y participando de manera segura en un ambiente motivador, confiable, y empático, en donde es fundamental la interacción social, entre estudiantes, padres y docentes.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo Noriega, G., Amador Galeas, J. M., Antonaya Rojas, C., Bote Navia, J., García Tolosa, M., González Ramajo, R., & Sanguino Físico, M. Los (2020). Guía para implementar medidas de atención a la diversidad en el aula ordinaria: estrategias y recursos para la inclusión educativa.
- Andrés M., D. (2021). Inteligencia Emocional en los estudiantes de 3er Año de Bachillerato, de la Unidad Educativa Fiscomisional Sagrado Corazón. Doctoral dissertation Ecuador-PUCESE-Maestría en Educación Mención Inclusión Educativa y Atención a la Diversidad.
- Ariño, M., & del Pozo, C. (2013). Estrategias y Técnicas metodológicas. Universidad Marcelino Champagnat. Retrieved 02 2020, from <https://www.omch.edu.pe/arch/hnomarino/metodo.pdf>
- Carrasco, S. (2009). Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos. P. 226.
- Castillo, J. (2018). Docente inclusivo, aula inclusiva. Revista nacional e internacional de educación inclusiva.
- Castro, M., Hoyos, M., & Ordoñez, A. (2021). Estrategias pedagógicas en inteligencia emocional para el aprendizaje en aula multigrado del preescolar rural. San Agustín: Uniminuto.
- Clavijo, R., & Bautista, M. (2020). La educación inclusiva. Análisis y reflexiones en la educación superior ecuatoriana. Alteridad. Revista de Educación.
- Curricular, B. N. (2019). Obtenido de <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>
- Díaz Morales, D., & Paredes, S. (2019). Prácticas inclusivas e inteligencia emocional en estudiantes del 9º grado de instituciones educativas de gestión oficial, en la zona Capital y Central. Academo Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. Obtenido de <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/51>
- Martínez J., Rodríguez J., Salazar R., & Romero M., (2020). Estrategias pedagógicas inclusivas y su aporte en el aprendizaje de los estudiantes con necesidades especiales (física-motora). Magazine de Ciencias. Revista de investigación e Innovación, 5 (CISE).
- Escobar, M. (2018). Estrategias para Desarrollar la Inteligencia Emocional para la Mejora de la Conducta en los Estudiantes del Sexto Año Paralelo "B" de la Escuela de Educación General Básica Himmelmann. UNAE.
- García, S. (2017). Observatorio MX. Obtenido de Observatorio MX: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20inteligencia%20emocional,superar%20>

- desaf%C3%ADos%20y%20aminorar%20conflictos.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Buenos Aires-Argentina: Vergara.
- Goleman, D. (2014). *Inteligencia emocional*. 20 - 22.
- Goleman, D. (1997). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós
- González, F., Martín, E., & Poy, R. (2019). *Educación Inclusiva: Barreras y Facilitadores para su Desarrollo. Análisis de la Percepción del Profesorado*. *Revista de curriculum y formación del profesorado*.
- Gutiérrez, M., Martín, M. V., & Jenaro, C. (2018). *Cultura, Pieza Clave para Avanzaren la Inclusión en los Centros Educativos*. *Revista de Educación Inclusiva*.
Revista Educación inclusiva.
- Hidalgo Reyes, K. Y., & Candelario, C. M. (2021). *Estrategias metodológicas educativas y su impacto en el aprendizaje inclusivo en los estudiantes de la UE Adolfo María Astudillo*, Babahoyo 2021. Bachelor s thesis, Babahoyo, UTB.
<https://educacion.gob.ec/bachillerato-tecnico/>. (s.f.).
- López, L. (2016). *Inteligencia emocional como herramienta que mejore las relaciones interpersonales de los estudiantes del 1er año sección "I" de la Unidad Educativa "Alejo Zuloaga"*.
- López, M. (2018). *Educación como proceso de transformación en la Convivencia*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 92(32.2) (2018), 17-28. ISSN. 0213-8646
- Mayer, J. D., Caruso, D. & Salovey, P. (1999). "Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence." *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mera M., E. G., & Looor G., B. R. (2022). *Desarrollo de la inteligencia emocional en el emprendimiento Educativo en los estudiantes de Bachillerato General de la Unidad Educativa Libertad*. UNESUM-Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria* ISSN2602-8166,6 (1), 95-106.
- Moliner, O., Sanahuja, A. y Benet, A. (2017). *Prácticas inclusivas en el aula desde la investigación- acción*. *Colección Sapientia*, 127, 35-56. <https://doi.org/10.6035/Sapientia127>.
- Murillo, L., Ramos, D., García, I., & Sotelo, M. (2020). *Estrategias educativas inclusivas y su relación con la autoeficacia de docentes en formación*. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*.
- Ocampo, J. (2018). *Discapacidad, Inclusión y Educación Superior en Ecuador: El Caso de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*.
- Puertas, P., Ubago, R., Martínez, A., González, G. (2018). *La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistémica*. *REOP – Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 298(2), 128-142. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23157>
- Pujolàs Maset, P. (2002). *Enseñar juntos a alumnos diferentes. La atención a la diversidad y la calidad en educación*. Universidad de Vic.
- Ruiz, J., Mendoza, J., Naranjo, R., & Bustamante, M. (2020). *Estrategias inclusivas y su aporte en el aprendizaje de los estudiantes con necesidades especiales (física- motora)*. *Magazine de las Ciencias. Revista de investigación e Innovación*.
- Salovey P, Mayer JD, & Caruso D. (2002). *The positive psychology of emotional intelligence*. In C.R. Synder & S. López (eds.): *Handbook of positive psychology* (pp. 159-171). New York: Oxford.
- Scherman, P., Vissani, L., & Fantini, N. (2018). *Lecturas de Piaget en América Latina: Emilia Ferreiro, la lectoescritura y el*

fracaso escolar. *Estudios e Pesquisas em Psicologia*, vol.18.

Vargas, A. (2019). *Apropiación, gestión y uso edificador del conocimiento*. San Juan: Redipe. Obtenido de https://redipe.org/wpcontent/uploads/2020/05/Libro-San-Juan-2019_compressed.pdf#page=170

Zuñiga, C., & Luque, M. (2021). La inteligencia emocional junto a la inclusión para una adecuada convivencia, rendimiento y motivación. *Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva*.