

# UTEPSA INVESTIGA

Revista Semestral de Divulgación Científica



Número 6 - Año 2021  
ISSN 2523-9635

[www.utepsa.edu](http://www.utepsa.edu)

 **UTEPSA**  
ONLINE

# ANÁLISIS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LA GENERACIÓN CENTENNIALS EN TIEMPOS DE COVID 19

ARTÍCULO

Recibido: 25/09/2020 / Revisado: 15/10/2020 / Aceptado: 30/10/2020

Por:

**Melany Amandra Bustos Carpio**

**Facultad de Ciencias Empresariales UTEPSA**

**melany774@hotmail.com**

## ABSTRACT

### Analysis of the Emotional Intelligence of the Centennials Generation in times of COVID 19

The purpose of this article is to reflect the educational complexity in the face of the generational impact of the students belonging to the Centennials generation in times of COVID-19, the research is considered as a process of knowledge generation; for understanding emotions in relation to current problems.

A collection of information was carried out aimed at the Centennials generation, where the criteria are of qualitative and quantitative origin in relation to education, information and communication technologies. In this way a theoretical support was obtained, identifying the importance of emotional intelligence within the educational context in times of crisis.

There are theories about emotional intelligence: the Salovey and John Mayer Model, the Bar On Model, and the Goleman Model; For this article, the model of Daniel Goleman is taken as a reference, which defines emotional intelligence as fundamental in daily life that begins with self-awareness without forgetting social awareness. In this way, his theory

divides it into four components: consciousness of himself, self-management, social awareness and social management.

The purpose of this research is to analyze the education and emotional intelligence in university students of the UTEPSA University in Santa Cruz belonging to the Centennial generation against the impact of COVID-19 where it is allowed to reflect on their emotions and the environment, of this way, an analysis of the current problem will be obtained.

**Keywords:** Generation, Emotional intelligence, Education, ICTs, COVID-19.

## RESUMEN

En el presente artículo se fundamentó con el motivo de realizar una reflexión de la complejidad educacional frente al impacto generacional de los estudiantes pertenecientes a la generación Centennials en tiempos de COVID-19, la investigación es considerada como un proceso de generación de conocimiento; para el entendiendo de las emociones con relación a la problemática actual.

Se realizó una recolección de información dirigido a la generación Centennials, en donde los criterios son de origen cualitativo y cuantitativo con relación

a la educación, tecnologías de información y comunicación, de esta manera se obtuvo un sustento teórico logrando identificar la importancia de la inteligencia emocional dentro del contexto educativo en tiempos de crisis.

Existen teorías sobre inteligencia emocional: Modelo Salovey y John Mayer, Modelo de Bar On, y el Modelo Goleman; para el presente artículo se toma como referencia el modelo de Daniel Goleman que define la inteligencia emocional como fundamental en el diario vivir que empieza con la conciencia de uno mismo sin olvidar la conciencia social de esta forma su teoría lo divide en cuatro componentes: la conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social y gestión social.

La finalidad de la presente investigación consiste en analizar la educación y la inteligencia emocional en universitarios de la Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz pertenecientes a la generación Centennials frente al impacto del COVID-19 donde se permite reflexionar sobre sus emociones y el entorno, de esta manera se obtendrá un análisis de la problemática actual.

**Palabras clave:** Generación, Inteligencia emocional, Educación, TIC's, COVID-19.

## 1. INTRODUCCIÓN

El hombre está viviendo cambios constantes a nivel macro y micro, que se ve reflejada en el entorno donde la educación asume nuevos desafíos reemplazando las fronteras físicas a una educación virtual, que a su vez surge una nueva forma de pensar, actuar y reflexionar.

Existen teorías, leyes y principios que cambian de acuerdo al entorno; ya que toda actividad modela el modo en que se percibe y se vive frente a esta nueva realidad que es un desafío de reflexión y de actuar; producto de la pandemia del COVID-19 donde se ha diseñado una educación dinámica gracias a la cibertecnología y ciberespacio enfocándose en las diferencias de generaciones.

Las generaciones son consideradas como una especie de tiempo de las cuales se hace mención a cinco, ya que durante cada generación ha sucedido diversos fenómenos. Entre las generaciones se clasifica las siguientes: "Baby Boomers", "Generación X", "Generación Y", "Generación Z" y la "Generación Alpha". En donde los estudiantes universitarios en su mayoría son pertenecientes a la generación Centennials considerados como jóvenes que están constantemente interactuando con las tecnologías.

El COVID-19 ha dado un nuevo giro a la educación, es un brote de enfermedad que se ha dispersado y generó un impacto a nivel mundial donde muchos países han optado por el uso de las TIC's para continuar con el sistema de enseñanza. Al concepto de cultura se suman otros factores fundamentales "como: técnicas, artefactos, y entornos materiales. Desde su perspectiva, la cibercultura se desarrolla conjuntamente con el crecimiento del ciberespacio originado en infraestructuras materiales como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)". (Druetta, 2016, p.20).

Inmersos en un mundo de plasma y señales digitales, el estudiante se encuentra ante nuevas necesidades para el aprendizaje que se denomina alfabetización digital, que UNESCO (2020) considera que la alfabetización digital transita por un camino que implica adquirir una serie de destrezas básicas de manejo de equipos y programas, lenguas y nuevas formas de comunicación, y que si bien es una parte sustantiva, no equivale a la idea de ciudadanía digital, la cual significa contemplar, además, desde una visión más macro, que este tipo de aprendizaje se encuentra en permanente construcción y que incorpora a los comportamientos y actitudes.

La pandemia global del COVID-19 ha atravesado todos los sectores sociales, técnicos, académicos y comunitarios, y puso en evidencia que la alfabetización digital es una fuerza motriz del desarrollo sostenible, que permite, a su vez, una mayor participación de las personas en el mercado laboral, mejora la salud, reduce la pobreza y

amplía las oportunidades de desarrollo durante la vida. La nueva normalidad supone ahora una serie de desafíos que urge identificar a tiempo para que todos los cuerpos educativos puedan adaptarse a una realidad inesperada que impacta en los aprendizajes. (Brito, 2020).

En definitiva, se puede decir que en el sistema educativo hoy en día adquiere un nuevo paradigma que se convierte en un proceso dinámico que interactúan diversos factores; en este se genera la incertidumbre compuesto por interacciones y experiencias del entorno del diario vivir que empieza con la conciencia de uno mismo y la conciencia social según la teoría de la inteligencia emocional. “La competencia emocional permite hacer un uso inteligente de las emociones, no son cualidades innatas, sino habilidades aprendidas y que podemos seguir desarrollando, si nos interesa, a lo largo de toda nuestra vida”. (Acosta J. , 2016, p. 111).

En este contexto, se requiere “Analizar la educación y la inteligencia emocional en universitarios pertenecientes a la generación Centennials frente al impacto del COVID-19” donde se permite reflexionar sobre sus emociones y el entorno, de esta manera se obtendrá un análisis de la problemática actual.

## 2. Revisión bibliográfica

### 2.1. Aprendizaje e inteligencia

El aprendizaje es esencial para el diario vivir dentro del contexto laboral y educativo que se considera como un cambio de conducta causado por la práctica o por la experiencia propia de las personas. Si bien existen estudios realizados por autores sobre el aprendizaje donde hacen la siguiente definición:

Ardila (1976). “Aprendizaje es un cambio relativamente permanente del comportamiento, que ocurre como resultado de la práctica”. Kumble (1974), revisando los conceptos fácticos de este fenómeno psicológico llega a definirlo como “un cambio relativamente permanente en

la potencialidad de la conducta, que ocurre como resultado de la práctica reforzada”. Edwin Guthrie (1886 a 1969), señala; “Llamamos aprendizaje a los cambios de conducta que siguen a una conducta”. (Cuevas, 2015, p. 80).

Sin embargo, existen otras definiciones de las cuales el aprendizaje es considerado tanto filosóficos como cognoscitivos:

Buglski (1956) Define el aprendizaje como un fenómeno fisiológico. Se refiere a él como “(...) el proceso de formación a través de la actividad simultánea de los elementos del circuito que va a establecer”; tal actividad se refiere a un cambio de naturaleza de la estructura de la cédula, a través del crecimiento, de tal manera que se facilita la activación del circuito entero cuando un elemento componente es excitado o activado. La definición cognoscitivas atribuye el aprendizaje a una reorganización del campo situacional. (Cuevas, 2015, págs. 81-82).

En el libro de Psicología de aprendizaje Cuevas (2015) menciona los factores integrales de las cuales influye en el aprendizaje del entorno: la herencia, la maduración y la socialización que de acuerdo al autor considera que la herencia son rasgos hereditarios morfológicos, ya que se logra manifestar morfológicamente y funcionalmente sus cualidades como también puede aprender de ello. La maduración se manifiesta como un factor netamente individual específicamente influenciado bioquímicamente del organismo sin influencia de experiencias previas por otras personas.

Finalmente, la socialización indica que puede producirse mediante interacciones múltiples y complejas que influyen en la persona positivamente o negativamente en su medio físico, cultural como también religioso. Del mismo modo existe determinantes subjetivos del aprendizaje en el que influye la motivación, el nivel de ansiedad, los valores y actitudes.



- La motivación cuenta con cuatro maneras que afecta el aprendizaje: La motivación define lo que constituye un refuerzo, explica la orientación a objetivos, determina la cantidad de tiempo que se invierte en diferentes actividades.
- Nivel de ansiedad: Entendida como un estado emocional desagradable manifestado por un conjunto de indicadores fisiológicos (taquicardia, sudoración, tensión, muscular, etc.), influye decididamente sobre el aprendizaje.
- Valores y actitudes: Son importantes del aprendizaje, pocas veces considerados en la planificación del proceso enseñanza-aprendizaje; tanto los valores como las actitudes orientan, facilitan y mantienen las conductas involucradas en un determinado aprendizaje. (Cuevas, 2015, págs. 218-219).

La enseñanza es un aspecto fundamental en la educación para el aprendizaje en las distintas generaciones; la palabra enseñanza proviene de la palabra latín (insignare: “señalar”, “dirigir”) que el docente asume el rol para brindar experiencias y desarrollo educativo al estudiante para que este pueda desarrollar sus habilidades siendo inteligentes emocionalmente.

## 2.2 Modelos de inteligencia emocional

La inteligencia emocional puede producir resultados óptimos ya que a lo largo de todo ciclo vital se experimenta cambios donde se requiere de un análisis de los tipos de emociones tanto primaria que va dirigido a lo fisiológico y secundaria que depende mayormente en un entorno social. La inteligencia emocional ayudará a comprender este tipo de emociones y conducirá a promover el crecimiento emocional e intelectual para el ámbito de la educación y laboral. Realizando una revisión bibliográfica se puede observar que existen modelos direccionados al tema de estudio tales como Salover y Jhon Mayer, Bar On y Goleman.

### a) Modelo Salovey y John Mayer

La propuesta de modelo por Peter Salovey y John Mayer aporta un marco teórico y práctico de lo social relacionado con lo emocional en donde hace una reflexión sobre los componentes de percepción y expresión emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

- Percepción y expresión emocional: reconocer de forma consciente nuestras emociones, identificar qué sentimos y ser capaces de darles una etiqueta verbal y una expresión emocional.
- Facilitación emocional: capacidad para generar sentimiento que faciliten el pensamiento.
- Comprensión emocional: Integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.
- Regulación emocional: Dirigir y manejar de forma eficaz las emociones tanto positivas como negativas. (Fernandez & Ramos, 2004).

### a) Modelo de Bar On

El modelo Bar On consiste en un modelo que incluye rasgos de la personalidad y fue creado enfocado específicamente sobre el estudio de la inteligencia emocional, está compuesto por cinco elementos que conforma lo interpersonal, intrapersonal, manejo de estrés y adaptabilidad, que se detalla a continuación:

- Componente interpersonal: que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.
- El componente intrapersonal: que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.
- El componente manejo de estrés: que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.

- El componente de estado de ánimo: que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.
- El componente de adaptabilidad: que consiste a la capacidad del individuo para evaluar correctamente a la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones. (Salvador, 2010, p. 29).

## b) Modelo Goleman

El modelo de Goleman en un principio contaba con cinco etapas, pero actualmente cuenta con cuatro etapas: la autoconciencia, autocontrol, conciencia social y manejo de relaciones que involucra la habilidad para relacionarse de manera positiva con el entorno con una amplia gama de competencias y habilidades.

- Autoconciencia: El conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos.
- Autocontrol: Manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas.
- Conciencia Social: El reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidad de otros.
- Manejo de relaciones: La habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte. (Salvador, 2010, p. 28).

A partir del contexto anterior, es fundamental reconocer los modelos que conforman la inteligencia emocional porque hace un análisis holístico de las autociencia, autocontrol, conciencia social y el manejo de relaciones que son habilidades que hoy en día es fundamental en el sistema educativo que está evolucionando de

la misma manera debe transformarse la enseñanza que requiere de procesos de cambios logrando un pensamiento multidimensional direccionado a nuevos estilos de vida de generaciones, la influencia del progreso tecnológico en la educación ofrece nuevas herramientas para el aprendizaje donde el educando debe utilizar estos recursos para el proceso de enseñanza como sucede en otras disciplinas analizar la realidad actual que está cada vez más sofisticado con metodologías o referencias diseñadas para contextos digitales enfocándose en las diferencias de generaciones debido a que poseen características pertinentes.

## 3. Metodología

### 3.1 Recopilación de información

Al fin de conocer y analizar los componentes de la inteligencia emocional aplicado a la Generación Cenntenials frente a la problemática actual; el presente artículo consiste en una investigación cualitativa por medio de grupo focal que sirve para recogida de información llegando a una interacción grupal acerca del tema de investigación y se valora la triangulación de las distintas técnicas utilizadas en el estudio.

Desde el punto de vista metodológico, los grupos focales poseen elementos de la observación participante (OP) y de la entrevista cualitativa o en profundidad: es una forma de escuchar a la gente y aprender de ella a partir de su interacción discursiva en el grupo. (Gurdián, 2007, p. 214).

### 3.2 Finalidad de grupo focal

Los Grupos Focales se consideran como técnicas que aportan y logran un insight entre los participantes y el moderador. El moderador facilita la discusión como una “interacción guiada” que se realiza en un ambiente controlado por medio de la plataforma ZOOM.

Es por ello, que resulta conveniente utilizar esta técnica de estudio que tiene como fin analizar la problemática actual, donde se fomentará la participación de los actores para el desarrollo de nuevos conocimientos permitiendo posibles certezas.

### 3.3 Procedimiento: Diseño de investigación y muestra

FIGURA 1: Ficha técnica de la investigación



La guía del tema para la técnica será semiestructurada de las cuales se especifica el tema, pero de acuerdo vayan respondiendo surgirán nuevas cuestiones que servirán al trabajo de investigación. El tipo de instrumento que se utilizará para la técnica de investigación consiste en la elaboración de cuestionario en el cual cumplirá con el proceso de secuencia para la formulación de preguntas.

#### 1. Determinar el problema de la investigación:

Para aportar y lograr un insight de acuerdo al entretejido problemático entre los participantes y el moderador el problema de la investigación tiene como fin analizar la educación y la inteligencia emocional en universitarios de la Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz pertenecientes

a la generación Centennials frente al impacto del COVID-19 donde se permite reflexionar sobre sus emociones y el entorno, de esta manera se obtendrá un análisis de la problemática actual.

#### 2. Especificar el proceso de investigación cualitativa

El presente estudio tiene un muestreo no probabilístico por conveniencia con un total de 40 participantes, se aplicó un tipo de diseño de investigación exploratorio por medio la técnica cualitativa denominado grupo focal en línea conforme a la teoría de (Malhotra, 2008) el tamaño de la muestra de cada grupo consiste en dividir en 5 participantes pertenecientes a la generación Centennials de las carreras de la facultad empresarial a través de la plataforma Zoom, en el cual cada sesión ha tenido una duración de aproximadamente 1 hora con 20 minutos.

#### 3. Establecer los objetivos/preguntas a responder por el grupo focal.

Las preguntas del grupo focal responderán con relación al objeto de estudio del trabajo de investigación que están divididos en preguntas introductorias que puede ser contestada de manera rápida y que permite que los participantes hablen sobre algo que tienen en común, las preguntas de introducción que presentan el tema general, las preguntas de transición, las preguntas claves que son el "motor del estudio" y las preguntas finales o de cierre.

## 4. El screening del cuestionario del grupo focal.

TABLA 2: Pregunta de Grupo Focal

TIPOS DE PREGUNTAS			
1. PREGUNTAS INTRODUCTORIA	<b>Inducción o de apertura que consiste en preguntas relacionadas a la presentación de cada uno de los participantes:</b>		
	1. Se presentan nombre y edad ¿Qué carrera estudian por qué decidieron estudiar esa carrera?		
	2. ¿Qué influyó al elegir la carrera que están estudiando actualmente?		
	3. ¿Qué actividades te entusiasman o sientes pasión? ¿Cuál es su pasatiempo?		
2. PREGUNTAS DE INTRODUCCIÓN	VARIABLES		INCERTIDUMBRES
	Conciencia Emocional	Conciencia de sí mismo	1. De acuerdo a tu grupo de amistades de tu misma edad ¿consideras que se sienten orgullosos de sí mismo por lo que han logrado hasta ahora? ¿Actualmente te sientes orgulloso de ti mismo, por qué?
			2. ¿Ha existido un cambio de tus emociones a causa de la pandemia frente a tu familia y estudios universitarios?
	Autovaloración	Conciencia de sí mismo	1. Durante un "día promedio", ¿te consideras una persona con alta o baja energía para el desarrollo de tus actividades diarias?
2. Actualmente ¿Cuentas con apoyo de tu familia en las actividades diarias de la universidad?			
3. PREGUNTAS DE TRANSICIÓN	Confianza	Conciencia de sí mismo	1. Menciona 1 fortaleza y 1 debilidad que consideras que tienes como estudiante/ menciona 1 fortaleza y 1 debilidad en el ámbito familiar como hijo o hermano
			2. ¿Cuáles son tus objetivos de vida que tienes y en qué periodo piensas lograrlo? Si la respuesta es que no tiene ¿Por qué aún no planteaste tus objetivos?
	Autocontrol	Conciencia de sí mismo	1. ¿Confías de que cumplirás tus objetivos que te planteaste o sientes inseguridad de poder cumplirlos?
			2. ¿Cuándo te encuentras trabajando en equipo, es fácil confiar en tus compañeros? ¿O prefieres realizar tus trabajos de manera Individual?
4. PREGUNTAS CLAVE	Automotivación	Autogestión	1. ¿Te consideras una persona que puedes reflexionar sobre tus decisiones o reaccionas por impulso?
			2. ¿Qué situación difícil enfrentaste frente a esta pandemia dentro de tu familia y en tu carrera? ¿De qué manera pudiste sobrellevar la situación?
	Control de estrés y aprendizaje	Autogestión	1. Ahora que todo cambió a causa del Covid 19 ¿Te consideras una persona que se automotiva constantemente en tiempos de crisis?
			2. ¿En tiempos de cuarentena rígida, continuaste con tus clases en línea? Si la respuesta es no ¿Cuál fue el motivo? Si la respuesta es afirmativa ¿Qué te motivaba continuar tus estudios?
5. PREGUNTAS FINALES	Empatía	Conciencia social	1. ¿Qué tipo de situaciones te puede ocasionar estrés?
			2. ¿Sientes que el estrés te ha llegado afectar más en tiempos de pandemia, por qué?
	Trabajo en equipo	Gestión social	3. Si presentaste estrés ¿te ha llegado afectar en tus estudios o en tu salud?
			4. ¿Te consideras una persona dispuesta a ayudar y escuchar a tu entorno familiar y entorno universitario?
Liderazgo inspirador	Gestión social	2. Consideras que tu entorno familiar, compañeros y docentes ¿cuenta con la conciencia social de empatía contigo en tiempos difíciles?	
		1. ¿Crees que es importante prestar servicio social a tu entorno? ¿Ha realizado algún acto social desinteresado?	
5. PREGUNTAS FINALES	Gestión de conflictos	Gestión social	1. ¿Te consideras una persona que puedes expresar con claridad las emociones que sientes durante un conflicto?
			2. ¿En la realización de trabajos de equipo puedes resolver tus diferencias con otros miembros o nunca presentaste problemas?
	Liderazgo inspirador	Gestión social	1. ¿Te consideras una persona que motiva a los demás y tiene capacidad de asumir el rol de liderazgo? si la respuesta es si ¿Puedes explicar las situaciones que asumiste el rol y cómo respondió tu equipo?
			1. ¿Te consideras un estudiante que posee habilidades con relación al uso de tecnologías relacionado a tu carrera? / si la respuesta es afirmativa ¿Comentar cuáles son las habilidades? si la respuesta es negativo ¿Por qué crees que no cuentas este tipo de habilidades y qué piensas hacer para mejorar esta situación?
2. Cuál es tu percepción que tienes con relación a la pandemia y las clases en línea frente a tus docentes y compañeros en el sistema de aprendizaje?			
3. ¿Cómo evalúas de manera general la educación en Bolivia en tiempos actuales y cómo crees que se podría mejorar?			
4. Finalmente en tiempos de pandemia tuviste un cambio de actitud con tu familia, universidad y entorno general?			

Fuente: Elaboración propia



#### 4. Resultados

En este contexto resulta conveniente reflexionar a un nivel micro y macro con relación al entorno social, familiar y educación actual. Toda interacción que se va generando en el entorno permite reconocer al ser humano como una unidad biológica, física, espiritual y cultural. El estudio metodológico está dirigido a los estudiantes universitarios que nacieron a partir del año 1998 al 2010 pertenecientes a la generación Centennials, con el fin de analizar sus emociones frente a la realidad actual.

##### a) Pregunta introductoria

Se inició con las preguntas introductorias o de apertura realizadas con el fin de romper el hielo con los participantes en donde se realizó interrogantes sobre sus pasatiempos, relacionado con su estilo de vida que permite analizar la manera de vivir de la persona y su entorno con la cultura.

En esta parte, se identificó ocho segmentos por estilos de vida de los universitarios de acuerdo al autor Lino (2020): Centrado en valores, los sensatos, los esforzados, los amigueros ricos, el lector deportista con valores, simplemente deportista, simplemente amigero y el telenauta por tal motivo los clasifiqué con una muestra probabilística estratificada dirigido a estudiantes universitarios pertenecientes a la generación Centennials de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra que se encuentran matriculados y estudiando en universidades privadas o públicas, siendo alrededor de 15 universidades.

Se identificó tres segmentos más representativos por la cantidad de su población que son los telenautas que les gusta navegar en internet para búsqueda de información (30,3%), los deportistas (17,7%) y los esforzados (16,7%) que se los considera como estudiantes que se encuentran trabajando actualmente. (Lino, 2020, p. 82).

A partir del conexto anterior, en el presente estudio

conectan con los segmentos de estilos de vida de acuerdo a los telenautas, deportistas y muy pocos pertenecientes al segmento llamado los esforzados, donde se pudo recopilar las siguientes frases representativas sobre sus pasatiempos:



Me gusta escribir mis ideas, armar pequeños proyectos, poco a poco ir terminándolos”

“Soy de las personas que les gusta ejercitarse y leer”

“Me gusta hacer voluntariado y leer”

“Mi mayor pasatiempo es hacer ejercicio y tener una buena alimentación”

“Me gusta navegar, editar videos y aprender un poco más de mi carrera”

“Me apasiona el voleibol, me gusta mucho de hecho estoy jugando para la universidad”

##### b) Preguntas de Introducción

A manera de estimular las reacciones de los participantes comienzan a pensar en los temas que se está tratando y se induce a las emergencias relacionados a la conciencia de sí mismo que conforma realizar un análisis interno, en donde los 40 estudiantes deben analizar sobre la conciencia emocional permitiendo detectar sus sentimientos.

##### • Conciencia de sí mismo (Conciencia emocional)

Según la teoría propuesta por el autor Daniel Goleman “ la conciencia emocional es la capacidad de reconocer y entender las propias fortalezas y debilidades” como también es la reflexión sobre las emociones e impulsos sobre el entorno. De acuerdo a ello los participantes afirmaron que sus amigos están orgullosos de sí mismos y eso les hace sentir felices, ver que sus amigos progresen junto con ellos según sus objetivos, pero también informan que aún queda mucho por avanzar en su carrera, en otros casos 3

participantes no se sienten orgullosos porque les falta realizar sus proyectos de vida.

"Me siento orgulloso porque he mejorado en varios aspectos de mi vida..."

"No me siento orgulloso ya que me falta realizar proyectos, respecto a mi grupo de amigos se sienten orgullosos"

"Tengo mitad y mitad, uno motivados por salir y otra mitad desmotivados por su carrera"

"Me siento orgulloso hasta donde he llegado, todo a su momento y tiempo"

"Me siento orgulloso de estar en la universidad como también mi familia está muy orgullosa de lo que podido lograr hasta ahora"

En lo que respecta que los participantes son conscientes de sus fortalezas y debilidades que poseen ya que lo admiten con sinceridad durante la investigación sobre el contexto familiar como también en la educación con relación a la pandemia y sus emociones; los participantes declararon que tuvieron un cambio de sus emociones a causa de la pandemia en el entorno familiar y estudios porque se sentían que habían perdido su libertad de socializar con su entorno de amigos y compañeros, en cuanto a la familia logró unirlos en algunas situaciones.

"Si, definitivamente hubo un cambio, todo también depende del docente que tenga ganas transmitir y seguir avanzando, a veces me siento distraída en clases y quiero que acabe"

"Los estudios no es muy entendible pasar clases por zoom y en lo familiar la enfermedad ha afectado mucho y también en lo económico"

Los problemas globales y complejos que se enfrentó durante la pandemia ha causado fuertes cambios en sus emociones dentro del entorno familiar y académicamente porque presentaron dificultades como: la crisis económica, separación de padres y el de convivir encerrados mucho tiempo consideraron que fue negativo.

"Mis padres se divorciaron y también nos afectó la pandemia. En la parte de mis estudios no porque seguí estudiando"

"Me afectó porque estuvimos en crisis por la pandemia en la empresa de mis padres"

"Mi familia se enfermó de Covid-19 y me sentí triste, el estudio lo dejé pensando que no duraría mucho la pandemia"

Por otro lado, existen participantes que declararon que tuvieron un cambio de sus emociones con relación a las clases en línea ya que informan que no es lo mismo que una clase presencial donde en ocasiones el aprendizaje les ha llegado a complicar.

Si, en un inicio uno pensaba vacaciones, pero ahora las clases son en línea para mi es más sencillo presencial, porque me distraigo mucho en clases virtuales"

#### • Conciencia de sí mismo (Autoestima)

Siguiendo con la teoría de la inteligencia emocional se tomó como estudio la variable de autoestima que forma parte de la autogestión y se considera como una abstracción de una persona sobre sus capacidades o actividades que va desarrollando, bajo este criterio se realizó preguntas sobre sus actividades diarias; los participantes informan que durante un día promedio con relación a las actividades y responsabilidades diarias no pueden sentir las bajas energías, pero existen días que se sienten desmotivados y con bajas expectativas, esto depende de las actividades que deben realizar.



"No me siento con baja energía porque siempre está mi familia para motivarme"

"Ay, jeje depende es gradual en la mañana inicio con energía, pero por la tarde me cuesta más, saco energía donde no tengo para cumplir"

"Si algunas veces me sentí bajoneado pero trato de automatizarme siempre"



"Mi objetivo es: acabar mis estudios ser exitoso y ser una buena persona"

"Culminar mis estudios de la mejor manera y dar orgullo a mis padres de ser profesional"

"Si varias veces dudo muchísimo porque no somos de un nivel socioeconómico alto, y cuando no puedo lograr algo me frustro muy rápido"

Finalmente, todos los participantes cuentan con el apoyo de sus familiares económicamente y en la parte motivacional consideran que la familia es un pilar fundamental en su vida. En este contexto ante situaciones de incertidumbre, cada día se han enfrentado diversas emociones donde las dificultades económicas se han incrementado y la unión familiar en algunos casos se logró convivir mejor y a tener una unidad familiar, pero en otras situaciones no se llegó a presenciar de la misma manera.

### c) Preguntas de Transición

Se sitúan las preguntas del trabajo de investigación agrupando información emergente referente a la autovaloración con relación a las capacidades y objetivos. Tomando en cuenta como factor fundamental la variable de la confianza y el autocontrol de sus impulsos.

#### • Conciencia de sí mismo (Autovaloración)

La teoría de la inteligencia emocional hace hincapié a la seguridad en la valoración que una persona puede tener sobre sus objetivos que quiere lograr, en este sentido se realizó preguntas de sus objetivos de vida y se obtuvo como respuesta que lo direccionan en el ámbito de la educación y el entorno familiar, del mismo modo sienten seguridad en poder cumplirlos, pero en ocasiones mencionan que pueden dudar en el camino o tener miedo de que no salga como ellos lo han planeado.

#### • Conciencia de sí mismo: Confianza

Esta variable se apoya por "el conocimiento de sí mismo, en la autovaloración y la seguridad de tener disponibles los recursos necesarios" para el logro de los objetivos propuestos y también influye el tipo de actitud ante esta incertidumbre que en ocasiones en algunos estudiantes puede generar desmotivación como también frustración si no cuentan con esta habilidad.

Siguiendo con las preguntas de transición del grupo focal se interrogó sobre el trabajo en equipo y confianza que puede existir entre ellos, en su mayoría conocen la importancia que requiere la retroalimentación del equipo tanto en el estudio como en el ámbito laboral, sin embargo, consideran que en ocasiones prefieren trabajar de manera individual para evitar problemas entre sus compañeros.



"Es necesario trabajar en equipo, pero es difícil trabajar, sobre todo con personas irresponsables"

"Si los conozco me encanta trabajar sobre todo de mi carrera, ya tenemos un método, pero si no conozco no me arriesgo mucho prefiero estar sola"

"Me cuesta trabajar en equipo por experiencias pasadas, siento que mis compañeros no lo van a hacer bien. Prefiero trabajar solo"

Desde esta perspectiva, el trabajo de equipo es valioso tanto en la educación y en lo laboral, pero muchas veces los objetivos no van alineados con sus mismos objetivos y es por ello que prefieren los trabajos individuales en las actividades asignadas en la Universidad.

#### • Autogestión (Autocontrol)

La autogestión consiste en el desarrollo de habilidades sociales que permiten considerar y alinear sus emociones como también las emociones de otras personas con relación a su entorno por esta razón se realizó la siguiente interrogante ¿te consideras una persona que puedes reflexionar sobre tus decisiones o reacciones por impulso? en consecuencia se obtuvo como resultado que los ocho grupos en su mayoría reflexionan antes cualquier situación, pero en ocasiones depende de sus valores y estado emocional del como actúen.

"Depende del estado de ánimo de cómo uno se encuentre"

"A veces uno reacciona antes de pensar, pero trato de solucionarlo"

"Me considero una persona tranquila porque mi vida gira al entorno de Dios"

En este contexto, el autocontrol se considera como una habilidad para el logro de los objetivos donde las personas adquieren competencias favorables para manejar adecuadamente los impulsos ante los cambios del entorno, como resultado del grupo focal en su mayoría logran reflexionar, pero también existe la posibilidad que va depender de su estado de ánimo el cómo actuar en una determinada situación.

Finalmente, dentro de las preguntas de transición se consultó a los participantes sobre qué situación difícil han enfrentado en su entorno familiar y en la universidad en tiempos de pandemia, entre sus respuestas mencionan que la pandemia ha unido más a sus familias, pero en otros casos los han separado

ya que perdieron algún familiar a causa del COVID -19, con respecto a sus estudios consideran que se han tenido que adaptar a esta nueva realidad.

"Lo difícil fue que nos enfrentamos a la pérdida de nuestra casa por el incendio, pero pudimos sobre llevar la situación con el apoyo de nuestra familia.

"Tenía familiares contagiados, ver de lejos y no poder hacer nada fue algo frustrante"

"En la familia un día llegó mi padrastro dijo ya no hay dinero no sé qué vamos a comer y fue lo más difícil porque también me enfermé, en el estudio no he pasado situaciones difíciles solo que al principio no contaba un buen celular para las clases y he tenido que comprarme"

"Mi papá se enfermó y me puse muy nerviosa, asumí que es una nueva realidad"

La pandemia ha dado un giro en lo emocional a todos los participantes que no lo pueden autogestionar con sus actividades diarias ya que actualmente, se vive una crisis global donde existe el reto de nuevos desafíos para el desarrollo de una educación integral.

#### d) Preguntas claves

Las preguntas claves son consideradas como el eje central del estudio, donde todos los participantes deben reflexionar sobre la automotivación, el control de estrés, empatía, espíritu de servicio, gestión de conflictos y trabajo en equipo. En esta sección de preguntas se realizó una recopilación de las frases más representativas de los integrantes del grupo focal.

#### • Autogestión (Automotivación)

Dentro de las preguntas claves se ha tomado la variable de automotivación que es considerado como la fuerza impulsadora para permanecer en un



estado de persistencia hacia el logro de los objetivos propuestos. En esta sección de preguntas claves se consultó a los participantes sobre el cambio del entorno y si ellos se automotivan constantemente en tiempos de crisis.

"Totalmente motivada, de ayudar y hacer las cosas mejor"

"Me automotivé para salir adelante y no quedar estancado, porque de otra manera los problemas iban a seguir"

"Yo constantemente me motivo por medio de la lectura..."

"Mi única motivación soy yo, me doy comentarios positivos para no quedar hundida"

En este punto, resulta crucial conocer sobre la motivación de los estudiantes ya que las generaciones están enfrentando nuevos y grandes cambios debido a la pandemia de COVID-19. Ante una misma crisis las generaciones responden muy diferente, en todo orden siempre existe un desorden donde es necesario y urgente adaptarse al entorno en tiempos de crisis.

Asimismo, se experimenta diversos niveles de realidad en distintos territorios digitales donde es necesario reflexionar la problemática dentro del contexto educativo que está inmerso a cambios que cada día se plantea nuevos desafíos a un nivel macro y micro.

La pandemia cambió el entorno en el que se vive, a causa de ello se dió la cuarentena rígida en donde la educación continuaba y se consultó a los participantes si pasaron clases normalmente durante ese tiempo con el uso de las nuevas plataformas digitales, como resultado en su mayoría si pudieron pasar clases, pero menos 4 participantes porque no contaban con los recursos necesarios, sin embargo, todos los participantes mencionan que la situación fue difícil en estos tiempos.



"Un familiar se enfermó de Covid y lo tuvimos apoyando... en los estudios perdí una materia por estar muy distraído, esa es una debilidad para mí"

"No se me ha sido tan fácil, pero me motiva terminar la universidad lo antes posible"

"No, porque pensé que duraría poco tiempo la pandemia y estaba asimilando la situación"

"Pensé en congelar, pero no lo hice gracias a la motivación de mis padres"

"Si continué estudiando, porque tengo que trabajar y aportar a mi familia"

#### • Autogestión (Control de estrés y aprendizaje)

El estrés es una respuesta del cuerpo ante una situación conflictiva, que muchas veces esto puede llegar afectar al sistema de aprendizaje y la salud de las personas, desde esta perspectiva se ha consultado sobre qué tipos de situaciones puede ocasionar estrés.



"Cuando de a poco se me acumula tanto la universidad y la familia, me estresa bastante"

"Los problemas familiares se han dado al estar todos encerrados y estar conviviendo todo el tiempo, nos estresó"

"Cuando me falta tiempo, cuando no puedo organizarme y cuando no salen las cosas como quería me estresa"

"Me volví muy neurótico, siento que tengo covid con cualquier síntoma"

Todos los participantes consideran que el nivel de estrés aumentó a causa del COVID-19 debido al aislamiento social entre sus amigos y familiares, sin embargo los participantes cuentan con una fuerza impulsadora de la automotivación en tiempos de

crisis, pero el estrés les ha llegado afectar tanto emocionalmente como físicamente con relación al sistema de aprendizaje.

"Me falta la respiración y me duele toda parte del cuerpo"

"A mí por ejemplo cuando me estreso me duele el estómago, me afecta la vista porque tiende a nublarse más"

"En lo académico si me llegó afectar, en salud si me afecta anémicamente y se me cae el cabello"

"Antes de pandemia ya sufría de estrés me dio parálisis, debo medicarme"

#### • Conciencia social (Empatía)

La empatía consiste en la capacidad de entender y comprender los problemas o diferentes puntos de vista de otros, se realizó preguntas sobre la empatía y el espíritu de servicio social donde todos los participantes informan que si están dispuestos a ayudar y escuchar a su entorno familiar como también universitario cuando se necesita; por otro lado con relación al entorno se consultó sobre la conciencia social y empatía por parte de sus docentes, compañeros y familia en tiempos difíciles como resultado informan que si hubo un cambio ahora por la pandemia, sin embargo con los docentes solo algunos cuentan con ese tipo de conciencia social.

"En mi familia si siente empatía y los docentes solo algunos"

"Mi familia son bastante empática con la conciencia social, pero en el entorno hay poca conciencia en la mayoría de los docentes hacen lo posible por tener empatía"

"En mi familia se siente la motivación, pero con los docentes solamente con algunos"

#### • Gestión social (Gestión de conflictos)

En la gestión de conflictos se analiza las habilidades sociales que implica que la persona sepa persuadir e influenciar a equipos de trabajo que forma parte de una inteligencia social, en este sentido se realizó la siguiente interrogante ¿te consideras una persona que puedes expresar con claridad las emociones que sientes durante un conflicto?

"Yo soy de esas personas que, si es algo positivo lo expreso, pero si existe un conflicto mis emociones no trato de demostrarlo"

"Me cuesta demostrar las emociones frente algún problema" Soy de las que me cuesta expresarme, me encierro para no enfrentar el problema" "No soy de las personas que reflexiono ante un conflicto, porque soy impulsivo"

#### • Gestión social (trabajo en equipo, liderazgo motivador)

Existe un proverbio que dice "Ninguno de nosotros es tan inteligente como todos nosotros juntos" El hombre por naturaleza tiende a ser un hombre social con su entorno en el cual interactuar con otras personas genera sinergias y supone oportunidades.

Ahora bien, siguiendo estos lineamientos de las ventajas que puede tener el trabajo en equipo y la capacidad de motivar a los demás se realizó la siguiente interrogante ¿te consideras una persona que motiva a los demás y tiene capacidad de asumir el rol de liderazgo?

"Siento que para ser líder tienes que prepararte en todos los ámbitos: académica, espiritual y empatía, estoy en proceso de lograrlo"

"No soy de motivar a los demás, pero si he asumido el rol de liderazgo en mi equipo" "Me considero una persona que puede

motivar a los demás, pero a veces no me meto para asumir el rol de liderazgo"

## 5. Conclusiones

"La inteligencia emocional es la clave del éxito. Su correlación con él supera el 77%, según estudios realizados a nivel mundial por The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations". (Acosta J. , 2016, p.112). Es decir que las capacidades intelectuales solo contribuyen en un 22% al éxito, es por ello que se toma como referencia la dimensión social y personal para aprender a convivir con uno mismo sin olvidar el entorno que lo rodea.

La presente investigación abordó la metodología cualitativa con fuentes secundarias de estudios anteriores, con la finalidad de analizar las variables socio-afectivas, con que cuentan los estudiantes universitarios de Santa Cruz; un estudio realizado por (Observatorio Utepsa, 2020) aplicando la encuesta personal directa ha obtenido un valor general de 2.40 (el más bajo de todas las problemáticas, con 48/100). El problema que se analiza son la pérdida de estructura y la creación de un espacio monótono por el cambio del formato de clases, la generación de ansiedad y tristeza a partir de la cuarentena como también la desmotivación en tiempos de pandemia que tienen relación con el resultado del grupo focal.

En definitiva, hoy en día se experimenta diversos niveles de realidad en distintos territorios digitales donde es necesario reflexionar en el contexto educativo que está inmerso a cambios. Por medio de las Tecnologías de Información de Comunicación, se puede acceder importantes fuentes de información social y en el ámbito académico en el cual la generación Centennials se considera como el tipo de jóvenes que están estrechamente conectados con las nuevas tecnologías, ante esta coayuntura del COVID-19, es fundamental comprender cuan desarrolladas están las habilidades de los universitarios con relación al uso de tecnologías; de esta manera se consultó en el grupo focal sobre el uso de tecnologías en su carrera universitaria.

Creo que me falta solo cuento con habilidad básica relacionado a mi carrera"



"Me gusta buscar tutoriales por cosas que quizás no entiendo"

"Aprendo muy rápido los sistemas que se me presentan"

Bajo este contexto, una investigación realizado por (Observatorio Utepsa, 2020), considera que las habilidades digitales de los estudiantes universitarios en Santa Cruz han obtenido un promedio bajo en relación al manejo de medios virtuales relacionado a la participación en wikis dentro de la plataforma educativa, llegando como resultado que las habilidades digitales de los estudiantes universitarios pertenecientes a la generación centennials en su mayoría son básicas e intermedias.

Se vive una nueva era que se presencia grandes cambios de gran velocidad que rompe esquemas tradicionales a causa del proceso de transformación; es necesario ver los puntos urgentes haciendo una reflexión de la problemática interna y externa sobre las emociones de los estudiantes pertenecientes a la generación Centennials ya que se vive una disyuntiva de cambio frente a un nuevo escenario de la pandemia COVID-19, donde es necesario formar personas con desarrollo humano integral, en sus múltiples capacidades tanto en lo social como emocional y que además sea capaz de liderar ante cualquier situación de este nuevo escenario.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Acosta, J. (2016). *PNL e Inteligencia Emocional*. España: Amat
- [2] Brito, L. (17 de Septiembre de 2020). Obtenido de Unesco: <https://es.unesco.org/news/nuevos-desafios-alfabetizacion>
- [3] Cuevas, R. (2015). *Psicología del aprendizaje*. Lima, Perú: San Marcos.
- [4] Druetta, D. C. (2016). *Redes Sociales Digitales: Lugar de encuentro, expresión y organización para los jóvenes*. En D. C. Druetta, *Redes Sociales Digitales: Lugar de encuentro, expresión y organización para los jóvenes*. Ediciones La Biblioteca.
- [5] Fernandez, P., & Ramos, N. (2004). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós.
- [6] Gurdíán, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Costa Rica: IDER.
- [7] Lino, R. (s.f.). *Segmentación de mercados por estilos de vida*. UTEPSA, Facultad de Ciencias Empresariales.
- [8] Observatorio Utepsa. (Junio de 2020). *El desarrollo de las capacidades y habilidades digitales de los estudiantes universitarios*. Utepsa Invetiga.
- [9] Salvador, C. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional*. Almería.