

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

[DOI 10.35381/noesisin.v8i15.690](https://doi.org/10.35381/noesisin.v8i15.690)

Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño docente dentro de los entornos escolares culturalmente diversos

Influence of emotional intelligence on teaching performance within culturally diverse school environments

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez
cruizgu@ucvvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo, Piura, Piura
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-8578-4718>

Recibido: 15 de agosto 2025
Revisado: 12 de octubre 2025
Aprobado: 15 de diciembre 2025
Publicado: 01 de enero 2026

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

RESUMEN

Este estudio tuvo como propósito analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño docente dentro de los contextos escolares culturalmente diversos. Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo y el método etnográfico. Para lo cual se entrevistaron 5 informantes clave, quienes con sus aportes contribuyeron a la generación de una serie de categorías emergentes enfocadas en el tema de estudio. Asimismo, se logró interactuar con los mismos para la obtención de información más precisa. Entre los resultados se destacó que los docentes con inteligencia emocional óptima se adaptaron fácilmente a la comunicación efectiva, al manejo de conflictos y al trato armónico con sus estudiantes. Para concluir, se estableció que, el fomento de la inteligencia emocional en los docentes fue clave para su eficiente desempeño en diversos contextos multiculturales.

Descriptores: Inteligencia emocional; buen desempeño docente; educación inclusiva; entornos escolares culturalmente diversos. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of emotional intelligence on teaching performance within culturally diverse school contexts. Methodologically, the research was conducted using a qualitative approach and ethnographic method. To this end, five key informants were interviewed, whose contributions helped to generate a series of emerging categories focused on the topic of study. It was also possible to interact with them to obtain more accurate information. Among the results, it was noted that teachers with optimal emotional intelligence easily adapted to effective communication, conflict management, and harmonious relationships with their students. In conclusion, it was established that the promotion of emotional intelligence in teachers was key to their efficient performance in various multicultural contexts.

Descriptors: Emotional intelligence; good teaching performance; inclusive education; culturally diverse school environments. (UNESCO Thesaurus)

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación enfrenta diversos retos provenientes de la diversidad cultural existente en las distintas instituciones educativas, lo cual requiere de un desarrollo cognitivo y emocional. Bayramov (2025) manifiesta que la inteligencia cultural abarca aspectos como la regulación emocional y la empatía, lo cual repercute de forma favorable en la sensibilidad cultural dentro del entorno educativo.

Por ende, acudir a estrategias pedagógicas favorecedoras de la convivencia armónica y la comunicación efectiva, constituyen una alternativa viable para el fomento de la buena interrelación tanto en las escuelas, las universidades y el campo laboral. Bal y Kökalan (2022) exponen la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, indicando que, dentro de ellas, la inteligencia cultural ejerce un impacto positivo.

En este sentido, la inteligencia emocional ha venido a constituirse en un componente vital dentro del desempeño docente, debido a que esta permite a los mismos desenvolverse de manera interactiva con sus pares y sus estudiantes por medio del reconocimiento y la regulación de las emociones propias, factores que les permiten facilitar las relaciones interpersonales dentro y fuera del ámbito académico.

A este respecto, vale citar a Fernández et al. (2022) quienes proponen repensar el proceso educativo para integrar la educación emocional, a objeto de favorecer el éxito formativo de los aprendices. Desde esta perspectiva, los docentes que poseen altos niveles de inteligencia emocional pueden ayudar a mejorar los conflictos, adaptando sus estrategias a las demandas individuales de los aprendices en pro de fomentar un ambiente respetuoso e inclusivo. Velarde et al. (2022) expresan que un buen liderazgo escolar ofrece oportunidades para la inclusión y el entendimiento cultural.

Terrones et al. (2023), por su parte, expresan que la ética permite fortalecer el respeto mutuo, conduciendo a establecer relaciones óptimas, aspecto primordial que podría favorecer el desarrollo socioemocional. Esto se podría lograr en entornos culturalmente diversos, en los cuales la aceptación de la diversidad cultural y la capacidad de crear ambientes educativos equitativos, determinan el éxito pedagógico.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

Campoverde et al. (2023) determinaron en su estudio que la inteligencia emocional ayuda a mejorar las habilidades sociales y el desempeño estudiantil. Desde su apreciación, cabe señalar que el desarrollo de la inteligencia emocional repercute en la relación docente-alumno, así como en la relación docente-docente, contribuyendo en sus procesos de toma de decisiones y en la resiliencia para el alcance del éxito educativo. Es imprescindible indicar que la gestión emocional del docente influye en su relación con los aprendices. Por tanto, ellos deben trabajar para generar proyectos conducentes al alcance de beneficios estudiantiles. En este particular, Durlak et al. (2022) proponen la integración de programas de aprendizaje socioemocional dirigido a niños y adolescentes, para atender a las necesidades educativas de la población joven. Para lograrlo, debe ir de la mano con el trabajo en equipo con otros colegas, empleando prácticas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la calidad pedagógica y a la promoción de contextos multiculturales.

Asimismo, el docente debe plantearse metas relacionadas con el uso de herramientas tecnológicas adecuadas que despierten la motivación de los estudiantes hacia el aprendizaje cultural por medio de acciones reflexivas y adaptativas respetuosas de cada identidad. En este particular, la toma de decisiones docentes es esencial, debido a que, a través de ella, los docentes se centran en las necesidades de los estudiantes para emplear las técnicas más efectivas para la regulación de su inteligencia no únicamente emocional sino también social.

En esta línea, cabe decir que la regulación emocional influye también en la motivación y el bienestar docente, lo cual les ayuda a enfrentar situaciones diversas como: el estrés, los conflictos repentinos, entre otros, que requieren de un docente con competencias emocionalmente altas, por cuanto esta habilidad es necesaria para generar ambientes respetuosos para la consolidación de prácticas pedagógicas efectivas y, por ende, inclusivas.

En este orden de ideas, se puede manifestar que la inteligencia emocional conduce al fomento de relaciones inclusivas, conllevando al empleo de estrategias innovadoras

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

apoyadas en las TIC, para despertar el interés de los aprendices hacia un aprendizaje óptimo y compartido.

Todo lo planteado conduce a la realización de entrevistas a los docentes, como protagonistas de su acción, a fin de profundizar sobre sus vivencias pedagógicas en cuanto al desarrollo de su inteligencia emocional desde una perspectiva multicultural. Con ello, se persigue considerar los factores apropiados para conducir a un desempeño totalmente efectivo y favorecedor del aprendizaje.

En correspondencia con los argumentos expuestos, la presente investigación busca analizar el impacto de la inteligencia emocional en el desenvolvimiento docente en contextos culturales variados.

MÉTODOS

El enfoque del estudio fue cualitativo, empleando el método etnográfico, cuya información novedosa resultó de la interacción con los protagonistas, es decir, con los docentes de los distintos niveles educativos. Para el alcance del propósito, se acudió a la entrevista abierta en profundidad y a la observación participante. Como instrumento, se empleó la nota de campo y mapas figurativos que condujeron a establecer un análisis explicativo de las categorías emergentes.

Para las entrevistas, se contó con 5 informantes clave de distintos niveles educativos (1 de educación inicial, 1 de educación primaria, 1 de educación secundaria y 2 del nivel universitario), quienes cumplieron con los siguientes criterios de inclusión:

Criterios de inclusión

- Docentes con más de 5 años de experiencia.
- Docentes de diferentes niveles educativos.
- Docentes dispuestos a colaborar con la investigación.
- Docentes activos en el ejercicio profesional.

Criterios de exclusión

- Docentes con menos de 5 años de experiencia.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

- Docentes poco dispuestos a colaborar con el estudio.
- Docente no ejerciendo su profesión.

Cabe destacar que, para complementar el presente estudio, se seleccionaron 15 artículos que contribuyeron a consolidar el conocimiento emergido en esta vivencia investigativa.

RESULTADOS

Una vez expuesta la vía metodológica, se procede a presentar los resultados correspondientes a lo derivado de las entrevistas realizadas a los 5 informantes clave en relación a la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño docente dentro de entornos culturalmente diversos.

Cada resultado obtenido, se precisa mediante las categorías fundamentadas en la conciencia emocional, el autocontrol, la motivación, el ambiente armónico, la habilidad social mediada por las tecnologías, el manejo de conflictos, la flexibilidad y la resiliencia.



Figura 1. Conciencia emocional.

Elaboración: El autor.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

En la figura 1, las entrevistas realizadas develaron que el docente debe prepararse para desarrollar una conciencia y autoconciencia emocional que los conduzca a mantener la calma ante los conflictos culturales que se le presenten en su quehacer pedagógico. Asimismo, debe saber enfrentar situaciones de estrés que les permita llevar a cabo una gestión educativa óptima y tomar decisiones adecuadas a cada realidad (Fernández et al., 2022; Jahan et al., 2022).



Figura 2. Autocontrol.
Elaboración: El autor.

En la figura 2, se muestra la categoría relacionada con el autocontrol, el cual, según las opiniones de los informantes, describen que los docentes deben tener la capacidad de autocontrolarse, manejando adecuadamente sus emociones, a fin de propiciar una comunicación efectiva que promueva un ambiente inclusivo y respetuoso de todas las culturas.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez



Figura 3. Motivación.

Elaboración: El autor.

Según la figura 3 los docentes motivados muestran interés por asumir compromisos diversos, perseverar en su labor, mostrando resiliencia ante las adversidades y aplicando estrategias didácticas inclusivas para una gestión positiva en el aula.



Figura 4. Ambiente armónico.

Elaboración: El autor.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

La figura 4 señala que los docentes deben asumir liderazgos mediante su empatía docente por medio de la comprensión de emociones y la aceptación de diversas culturas, en función de generar un entorno de aprendizaje equitativo.

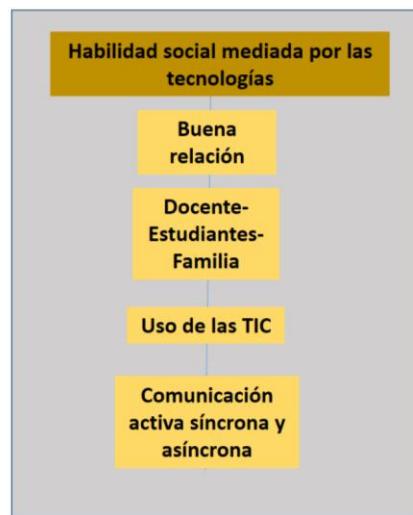


Figura 5. Habilidad social mediada por las tecnologías.

Elaboración: El autor.

Según la figura 5, los informantes expresaron que, para mantener una buena relación docente-docente, docente-alumno y, por ende, docente-familia-comunidad, se requiere el empleo de estrategias innovadoras que fomenten una comunicación dentro y fuera del aula, ya sea de manera síncrona y asíncrona (Jeong et al., 2021). En este particular, vale resaltar las propuestas de Vistorte et al. (2024), quienes sugieren acudir a la inteligencia artificial, por cuanto la misma está repercutiendo en buenas perspectivas de cambio que influyen en la motivación y el desarrollo socioemocional de los estudiantes. Por su parte, para Von Feigenblatt et al. (2021) la innovación tecnológica es transferible a diversos campos del saber. Por tanto, en este estudio en particular, las estrategias tecnológicas podrían constituir aspectos clave para el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez



Figura 6. Manejo de conflictos.

Elaboración: El autor.

En la figura 6, se refleja el manejo de conflictos como una estrategia para la resolución de problemas en entornos culturales diversos, en función de evitar tensiones que afecten la dinámica educativa y promuevan la buena convivencia educativa.



Figura 7. Flexibilidad.

Elaboración: El autor.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

La figura 7 indica que el docente debe adaptar sus enfoques pedagógicos a las necesidades culturales y emocionales de los alumnos, facilitando la inclusión y el bien común en pro del alcance de un aprendizaje significativo dentro de un entorno equitativo.



Figura 8. Resiliencia.

Elaboración: El autor.

En la figura 8 se muestra que los docentes deben trabajar para mantener la salud emocional y manejar el estrés, a fin de mantener un clima escolar positivo dentro de entornos multiculturales. Así lo exponen Fuentes et al. (2022), quienes proponen el diseño de diversos proyectos enfocados en la educación socioemocional, con la finalidad de favorecer la salud mental y el componente social.

A continuación, se presenta la figura 9 donde se exponen las categorías derivadas del proceso de triangulación entre pares; en este caso, de los docentes, de la investigadora y de un colega.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

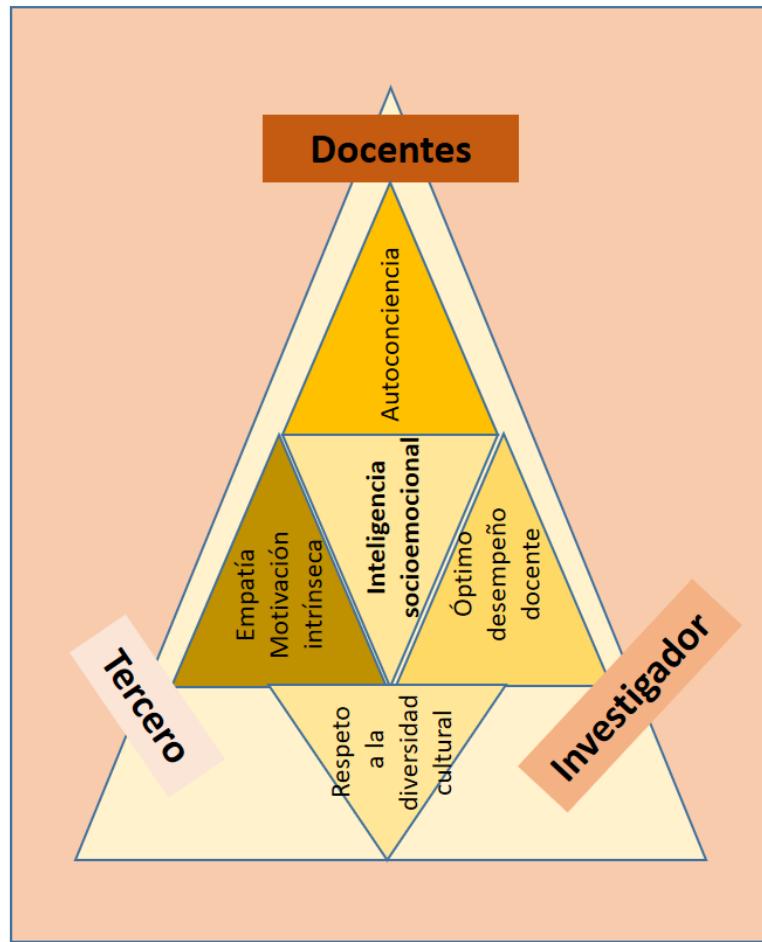


Figura 9. Triangulación entre pares.

Elaboración: El autor.

En la figura se muestra la triangulación donde emergieron aspectos que giraron en torno en la inteligencia socioemocional, los cuales estuvieron sustentados en la opinión de los docentes informantes clave, la investigadora y un colega, destacando factores derivados como: la empatía, la motivación intrínseca, la autoconciencia el óptimo desempeño docente y el respeto a la diversidad cultural. Estos aspectos permitieron enriquecer el tema abordado en este estudio.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados previamente presentados, se puede aseverar que, para el desarrollo de la inteligencia emocional, se deben emplear estrategias innovadoras que fomenten la ética y el valor hacia las diferencias culturales (Isea et al., 2024). Las consideraciones de estos autores son cónsonas con las categorías como: la autoconciencia emocional, el autocontrol y la motivación, ya que estos se asumen como factores que conducen a una conducta adecuada al momento de interactuar con otros, así como también a la toma de decisiones justas y a un compromiso óptimo con el logro de un proceso de aprendizaje interactivo y reflexivo.

En pro de lograr un entorno formativo armónico, los docentes deben actuar de la mano con sus compañeros, estudiantes, la familia y la comunidad, a fin de promover un clima de confianza y cooperación que facilite el alcance de metas.

Tal acción podría, además, generar un clima de confianza que disminuya el estrés y ayude al alcance de la resiliencia ante las dificultades; esta aseveración está en línea con la consideración de Jahan et al. (2022).

Desde esta visión, se revela, mediante la comunicación efectiva y un buen liderazgo educativo, que la inteligencia emocional fortalece las capacidades docentes para conducir acciones pedagógicas sustentadas en la equidad.

Asimismo, a través de la aplicación de estrategias comunicativas, se puede contribuir a generar valores como el respeto y la equidad dentro de un contexto pedagógico inclusivo. Para lograr lo anterior, el docente debe acudir al ajuste de técnicas y recursos pedagógicos sustentados en las TIC, a fin de fomentar un aprendizaje de calidad dentro de un ambiente culturalmente armónico. Por ende, se considera necesario promover ambientes pedagógicos motivadores mediante herramientas digitales que despierten la motivación de los estudiantes hacia una interacción efectiva (Hurtado et al., 2024).

Cabe destacar que los docentes emocionalmente competentes tienden a implementar técnicas didácticas que permiten la participación de todos los aprendices, fomentando la confianza entre los profesores, los estudiantes, la familia y la comunidad. A este respecto,

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

Jeong et al. (2021) expone que la intervención parental está muy relacionada con el desarrollo óptimo de los aprendices; por tanto, el rol de la familia también es esencial en la estimulación de la inteligencia emocional de los niños.

Piguave (2023) destacó en su estudio que, el dominio escénico es un factor que requiere del fortalecimiento de las habilidades socioemocionales y sociales, a fin de fortalecer el crecimiento personal. De este modo, se promueve la autonomía estudiantil y la autogestión del aprendizaje.

Por otra parte, es menester recalcar que la inteligencia emocional fomenta el crecimiento profesional permanente, por cuanto los educadores con habilidades emocionales desarrolladas muestran mayor interés hacia el progreso pedagógico, en función de establecer un feedback innovador dentro de los contextos multiculturales, aceptándose unos con otros.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados mostrados mediante las configuraciones mostradas, se puede precisar que la inteligencia emocional es un factor determinante en el desenvolvimiento docente al beneficiar la conciencia social, el autocontrol y la motivación, permitiendo una gestión educativa óptima conducente a la toma de decisiones reflexivas. Para lograr un ambiente armónico, es importante emplear herramientas interactivas como las digitales para promover la comunicación efectiva entre los docentes, sus colegas, los aprendices y la familia en pro de fomentar la inclusión.

Como otro factor emergente primordial dentro del desempeño docente es el respeto mutuo, ya que este valor es requerido en las interacciones docente-docente y docente-estudiantes.

En cuanto al manejo de conflicto, los docentes deben considerar la adaptabilidad y el liderazgo pedagógico como factores clave para direccionar las dificultades culturales dentro de los diversos contextos pedagógicos culturalmente diversos.

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

Por otra parte, para lograr la innovación educativa, los docentes deben propiciar un ambiente armónico, ya sea, mediado por las tecnologías o sin el uso de ellas, siempre y cuando los estudiantes participen activamente y se motiven a aprender.

En lo que concierne a la satisfacción laboral, esta se logra mediante una formación profesional continua, en la cual los docentes asumen roles diversos y esenciales para optimizar el aprendizaje.

Gracias a los resultados obtenidos, se puede aseverar que la inteligencia artificial beneficia el desenvolvimiento docente, facilitando su labor mediante la ejecución de acciones variadas fundamentadas en la generación de entornos pedagógicos inclusivos. Tomando en cuenta cada detalle emergido de las entrevistas, se puede recomendar lo siguiente: implementar programas de formación docente constante sustentados en la inteligencia emocional, promover el liderazgo pedagógico inclusivo a través de estrategias de autocontrol y conciencia social, e implementar políticas educativas que aseguren el bienestar educativo y la resiliencia docente.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco los aportes de los 5 docentes de los distintos niveles educativos, por su gran ayuda al enriquecimiento de la temática.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Bal, Y., y Kökalan, Ö. (2022). The moderating effect of cultural intelligence on the relationship between emotional intelligence and job satisfaction. *Frontiers in psychology*, 13, 900546. <https://n9.cl/5bfkhw>

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

Bayramov, I. (2025). Education and development of emotional intelligence impact on cultural sensitivity. La educación y el desarrollo de la inteligencia emocional influyen en la sensibilidad cultural. *Universidad y Sociedad*, 17(3), e5164-e5164. <https://n9.cl/qpdcz>

Campoverde, N., Esteves, Z., Melgar, K., y Peñalver, M. (2023). Desarrollo de la inteligencia emocional en los niños de 4 años: Beneficios y prácticas innovadoras. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(1), 87-104. <https://n9.cl/qut9d1>

Durlak, J., Mahoney, J., y Boyle, A. (2022). What we know, and what we need to find out about universal, school-based social and emotional learning programs for children and adolescents: A review of meta-analyses and directions for future research. *Psychological Bulletin*, 148(11-12), 765. <https://n9.cl/5gelw>

Fernández, C., Tripailaf, C., y Arias, K. (2022). Desafíos de la educación emocional en el sistema educativo escolar chileno. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 21(47), 272-286. <https://n9.cl/e76ac>

Fuentes, I., Sánchez, K., y López, M. (2022). La educación socioemocional de niños, adolescentes y jóvenes en Cienfuegos. Requisitos psicopedagógicos para la práctica. *Conrado*, 18(88), 457-465. <https://n9.cl/xp81v3>

Hurtado, C., Villa, M., Caicedo, L., y Isea, J. (2024). A plithogenic statistical approach to digital security measures and emotional health in childhood and adolescence. *Journal of Fuzzy Extension and Applications*, 5(Special Issue), 25-39. <https://n9.cl/au5u0>

Isea, J., Infante, M., Romero, A., y Comas, R. (2024). Human talent as a driving force in the management of ethics in the sustainable university. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 3, 672. <https://n9.cl/ibjohc>

Jahan, S. S., Nerali, J. T., Parsa, A. D., y Kabir, R. (2022). Exploring the association between emotional intelligence and academic performance and stress factors among dental students: a scoping review. *Dentistry journal*, 10(4), 67. <https://n9.cl/b8qivx>

Jeong, J., Franchett, E., Ramos, C., Rehmani, K., y Yousafzai, A. (2021). Parenting interventions to promote early child development in the first three years of life: A global systematic review and meta-analysis. *PLoS medicine*, 18(5), e1003602. <https://n9.cl/ccxxb>

Caro Marisol Ruiz-Gutiérrez

Piguave, V. A. (2023). Miedo escénico y habilidades socioemocionales lingüísticas. Stage fright and linguistic socio-emotional skills *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(2), 756-771. <https://n9.cl/uzjq8>

Terrones, A., Recalde, A., Rojas, V., y Morales, P. (2023). La práctica de la ética y el derecho laboral de los trabajadores. *IUSTITIA SOCIALIS*, 8(15), 69-85. <https://n9.cl/lnjk4s>

Velarde, J. M., Ghani, M. F., Adams, D., y Cheah, J. H. (2022). Towards a healthy school climate: The mediating effect of transformational leadership on cultural intelligence and organisational health. *Educational Management Administration y Leadership*, 50(1), 163-184. <https://n9.cl/p2gto>

Vistorte, A. O. R., Deroncele-Acosta, A., Ayala, J. L. M., Barrasa, A., López-Granero, C., y Martí-González, M. (2024). Integrating artificial intelligence to assess emotions in learning environments: a systematic literature review. *Frontiers in psychology*, 15, 1387089. <https://n9.cl/5aaug>

Von Feigenblatt, O., Peña, B., Cardoso, M., González, M., Mora de la Torre, V., Rodríguez, M., del Real, M., Pociño, M., Giménez, M., Antonio, M., y Muñoz, P. (2021). *Aprendizaje Personalizado y Educación Maker: nuevos paradigmas didácticos y otras aproximaciones*. Ediciones Octaedro. <https://n9.cl/c5jj6>