
La Escucha Activa como Estrategia Educativa para fomentar la Inclusión en la Educación Superior

*Active Listening as an Educational Strategy to Promote Inclusion in
Higher Education*

Revista Latinoamericana de Investigación Social, vol. 9, no.1

Margarita Ayala-Bolaños
(Correspondencia)
Universidad Del Pacífico-Ecuador
margarita.ayala@upacifico.edu.ec

Tatiana Panchana-Ayala
Instituto de Experiencia Exponencial
taty_acx268@hotmail.com

Leonor Cedeño-Sempertegui
Universidad Especialidades Espíritu Santo
marialeonorc@uees.edu.ec

Silvia Cordero-Encalada
Universidad Ecotec
scorderoe@ecotec.edu.ec

Artículo de investigación

Recibido: 08/10/2025

Aceptado: 08/01/2026

Fecha de publicación: 27/01/2026

Resumen

En el contexto de la educación superior, es muy usual que el profesor universitario dicte su clase y se retira del aula, no va más allá en lo referente a abordar necesidades emocionales y académicas de sus estudiantes. Esta falta de atención puede influir en el rendimiento académico e inclusive el abandono de sus estudios. Esta investigación tiene como objetivo analizar la importancia de la escucha activa como una estrategia educativa para abordar diferentes problemas que puedan tener los estudiantes durante su formación universitaria. Para ello se aplica una encuesta a una muestra no probabilística de 117 estudiantes y 69 profesores, de seis universidades de la ciudad de Guayaquil. Los hallazgos demuestran que existen pocos estudios sobre la escucha activa en el área de educación

superior. Como conclusión se observa que existe diferentes formas de percibir la escucha activa, pero para los estudiantes es muy valorado que se preocupen de sus emociones. Se recomienda la escucha activa para fortalecer la interacción, comunicación e integración del proceso educativo.

Palabras claves: Educación Inclusiva, Diversidad, Inteligencia Emocional, Escucha Activa.

Abstract

In the context of higher education, it is common for university professors to give their lectures and then leave the classroom without addressing the emotional and academic needs of their students. This lack of attention can influence academic performance and even lead to student dropout. This research aims to analyze the importance of active listening as an educational strategy to address the various issues students may face during their university education. To achieve this, a survey was applied to a non-probabilistic sample of 117 students and 69 professors from six universities in the city of Guayaquil. The findings show that there are few studies on active listening in higher education. In conclusion, it is observed that there are different ways to perceive active listening, but for students, it is highly valued when professors show concern for their emotions. It is recommended to implement active listening to strengthen interaction, communication, and integration in the educational process.

Key Words: inclusive education, diversity, emotional intelligence, active listening.

Introducción

En la educación universitaria es dado observar como el profesor dicta su clase y se retira del aula, en algunos casos, no va más allá, en lo referente a abordar situaciones que le pase al estudiante, es decir, preguntarse porque no atiende o está mal en su rendimiento académico. Los estudiantes pueden pasar, en múltiples ocasiones, una serie de circunstancias personales, a veces problemas tanto físico como psíquicos y esto puede afectar su rendimiento, pero el profesor, en ocasiones, se limita a ver tareas, participaciones y evaluaciones, y muy pocas veces, existe un acercamiento más humano para atender diversos escenarios personales del estudiante.

El objetivo de este artículo es revisar como es la percepción del estudiante y del docente respecto a la aplicación de la escucha activa en el proceso educativo, analizando algunos aspectos cotidianos de las clases, esta investigación ayudará a revisar formas para garantizar la igualdad de oportunidades a todos los estudiantes y mejorar así el proceso educativo.

En un sistema educativo de calidad se puede detectar cualquier problema educativo y lograr dar solución, y es así que para ofrecer educación de calidad necesitamos tener en cuenta, entre otros elementos, la inclusión, porque esta permitirá garantizar igualdad de oportunidades en un marco de diversidad, y así lograr que el estudiante potencie sus capacidades. En un mundo tan competitivo, la formación debe ser para todos, no solo para unos cuantos (Chocarro, 2019)..

Cuando se habla de inclusión se revisan muchos aspectos, el más difícil de llevar es cuando encontramos estudiantes con discapacidades o necesidades educativas especiales NEE. Las discapacidades en la actualidad están más frecuentes de lo que pensamos, estas pueden ser leves, moderadas, a severas, pudiendo ser auditiva, de lenguaje, física motora, intelectual, mental psicosocial y visual (Bermeosolo, 2014)..

Inclusive hay personas que, sin tenerlas, pueden adquirir una discapacidad a lo largo de su vida o durante su formación universitaria, estas pueden tener características

permanentes e irreversibles producto de diferentes situaciones, como: ambientales, infecciosa, de violencia, por desastres naturales, por accidentes, entre otros. Los sistemas de educación eficientes tienen oportunidades equitativas para toda clase de estudiantes, y preparan a sus profesores para detectar cualquiera de estas situaciones, ya que así se construye sociedades justas y sobre todo pacíficas (CES, 2023).

Tabla 1

Tipo de Necesidades Especiales NEE

N	NEE	EJEMPLOS
1	Asociadas a una discapacidad	Visual, auditiva, sordomudo, capacidad de relacionarse, autismo, neurológica, intelectual, física-motriz, multidiscapacidades.
2	No asociadas a discapacidad	Dificultades del lenguaje, disfunción neurológica, trastornos de aprendizaje, depresión.

Nota. Desarrollado a partir del trabajo de Educación e Inclusión (Bermeosolo, 2014).

Las necesidades educativas especiales pueden ser permanentes NEE incluyen: discapacidades intelectuales, sensoriales, autistas y múltiples (tabla 1). Y por otro lado tenemos, las necesidades educativas especiales transitorias incluyen: trastornos de lenguajes, emocionales, conductuales, déficit de atención, rendimiento intelectual, violencia en la familia, embarazos en la adolescencia, problemas de drogas y abuso, muchas de estas situaciones no se detectan a simple vista, sino cuando existe alguna situación dentro del aula. Por ejemplo: cuando el docente tiene su hora de tutoría o cuando hay irrespeto entre pares, entre otros. En la tutoría, es cuando el docente se acerca más al estudiante de forma personal y puede aplicar la escucha activa y así reconocer problemas de este tipo de forma temprana (Ministerio de Educación del Ecuador, 2013).

La tutoría es una estrategia en el proceso educativo, convertido en una función del docente, permite disminuir la deserción y la repitencia de los estudiantes, y así encaminarlos de forma satisfactoria hacia la graduación. En esta actividad, se puede aplicar la escucha activa, haciendo que la tutoría sea más productiva y enriquecedora para el estudiante (Barbosa, 2019). En la tutoría se establece una relación más cercana, donde el profesor-tutor es un modelo de conducta que guía al estudiante, a su vez es útil para los profesores porque pueden desarrollar sus habilidades de liderazgo y comunicación (Guerra-Martin & Borralló-Riego, 2018).

Así mismo, podemos encontrar estudiantes con una dotación superior donde su cociente intelectual CI supere los 130. En ellos la motivación es importante y también pueden tener afectaciones cuando se encuentran en un entorno donde los retos no están a su nivel. Para este tipo de estudiantes también se requiere de un acercamiento directo, que le haga comprender su entorno de diversidad y no lo lleve a desmotivarse (Ministerio de Educación del Ecuador, 2013).

Superando Barreras y Atendiendo a la Diversidad

Cada vez hay más estudiantes que ingresan al sistema de educación superior, que pertenecen a diferentes grupos socioeconómicos, algunos que antes no podían recibir formación universitaria, por diferentes factores sea: económicos, culturales o sociales (Fonseca y García, 2016). Los estudiantes pueden agruparse por discapacidad, adultos, con cargas familiares de hijos y padres, estudiantes de bajos recursos, migrantes, con dificultades sociales por pertenecer a minorías étnicas o de pueblos originarios, con problemas de aprendizaje, entre otros (Becerra, 2021).

De ahí la importancia de la educación inclusiva, porque así se asegura el derecho de toda persona a educarse, también de esta forma se eliminan todo tipo de barreras que puedan surgir antes o durante el proceso de formación, la finalidad de la educación inclusiva es que todos accedan a una educación de calidad incluyendo personas con alguna condición especial (Saenz de Jubera et al., 2020).

Una forma de eliminar las barreras educativas es atender la diversidad, la que se puede ligar a dos enfoques el uno es la integración y el otro es la inclusión. El enfoque de la integración lleva a atender a los estudiantes con Necesidades Educativas Especiales NEE y el otro enfoque de la inclusión se concentra en maximizar las aptitudes y recursos del estudiante con un enfoque específico en la diversidad en el aprendizaje. En los dos enfoques se trata de superar las limitaciones de aprendizaje logrando integrar a todos sin excluir a nadie (Nuñez del Rio, et al., 2014).

Cuando hablamos de discapacidad la generalización ha sido un rechazo extremo, la palabra discapacidad en sí, es una discriminatorio. Toda persona con una discapacidad experimenta esto como una limitación social. Pero la discapacidad surge del fracaso de una sociedad para ajustarse ante las necesidades de ciudadanos con alguna carencia (Marquez-Ramírez, 2015).

Toda forma de exclusión arrastra a otros problemas, que pueden ir desde las bajas tasas de graduación hasta altas tasas de deserción, ya que un estudiante tradicional tiene mayor permanencia y uno no tradicional abandona más frecuentemente sus estudios. En las aulas universitarias se puede construir una serie de técnicas de aprendizaje con todo lo nuevo que trae día a día la tecnología, a través de todos estos recursos se puede guiar a los estudiantes de una manera óptima, pero es necesario que el profesor demuestre las habilidades de comunicación, que generen un ambiente positivo para el aprendizaje (Ramirez y Saucedo, 2016).

De ahí que, el diálogo es la tradicional forma de comunicación que ayuda a mitigar cualquier tensión (González-Hernández, 2021). El diálogo es la base de la creación del conocimiento. Observando, conociendo los pensamientos, emociones, necesidades y los deseos de otros, es la mejor forma de comunicación que podamos aplicar en el entorno educativo (McKay, et al., 2012).

La crisis estructural que vive el mundo puede ser a causa de la pérdida del sentido compartido, estamos en un entorno de instituciones educativas sumergidas en la incomunicación, se educa de manera casi robotizada, donde algunos profesores no se

conmueven ni mueven en atención a los estudiantes, estando sumergidos en cumplir sus funciones sustantivas, dejando de lado lo más importante que es escuchar a sus estudiantes (Ibarra, 2013).

Por consiguiente, el sistema educativo tiene que cuidar cumplir con su principal tarea que es, mejorar el entorno del aprendizaje. Para lograrlo se requieren aplicar diferentes acciones educativas (Reyes et al., 2021), donde la intervención del profesor lleva consigo aplicar diferentes elementos de enseñanza como: motivación, detectar problemas de aprendizaje, crear un ambiente de respeto, tutorías, integración; así mismo: desarrollo del currículo, recursos tecnológicos y materiales, metodología, revisión de tareas, asesoramiento individualizado, entre otros. Los estudiantes con diversas necesidades y habilidades deben alcanzar el éxito a través del trabajo personalizado del profesor (Fernández et al. , 2021) (Ayón et al., 2023).

Adicional, el profesor necesita de una preparación más allá del campo de conocimiento, debe aprender a escuchar a sus estudiantes como un acto de compromiso y cumplido para con él (McKay et al., 2012). En definitiva, mirar la escucha activa como un medio para atender la diversidad en la educación superior, permite apoyar al logro del éxito académico de los estudiantes y realizar una valoración integral. La educación no solo se mide con un enfoque cuantitativo del rendimiento académico del estudiante, sino que se suman aspectos emocionales como es la satisfacción del estudiantado y su percepción de bienestar (Gutiérrez y Tomás, 2018).

Mejorar el clima emocional del aula a través de la escucha activa permite lograr esa satisfacción del estudiante. Los profesores deben ser capaces de percibir estados emocionales y saber cómo reaccionar ante ellos. Los profesores por lo general tienen desarrolladas habilidades de forma natural producto de su formación y vocación, al desarrollar la escucha activa ayudarán en el manejo de las emociones de los estudiantes, además de encontrar problemas más profundos (Tapia y Nieto, 2019).

Por otro lado, el ser humano es tan complejo como su entorno cambiante, y al hablar de emociones y de diversidad, también podemos encontrar con otras problemáticas, entonces, otra común está dada por el bullying que es un problema serio, porque pueden repercutir en altos índices de suicidios, aislamiento de la persona, ansiedad, baja autoestima, depresión, entre otros. Con los cambios tecnológicos encontramos nuevas tendencias como el: cyberbullying, implicando diferentes formas de acoso, tanto verbal, física y social, que se deben detectar y frenar (Miranda et al., 2019). La falta de respeto que provoca el bullying, se nutre con diferentes reacciones como ansiedad, vergüenza, miedo, tristeza, parálisis (Mingo & Moreno, 2015).

Asimismo, la escucha activa permite sacar de la victimización a personas que sufren violencia entre pares. Las intervenciones para prevenir esta problemática deben ser inmediatas, se requiere no solo estar atentos aplicando la escucha activa, sino tomar medidas como charlas, manejo de conflictos, mediación entre otros, apoyados por áreas como bienestar universitario. La escucha activa ayuda a desarrollar un ambiente de respeto y comprensión de las desigualdades (Valdés-Cuervo et al., 2018). Atendiendo los requerimientos legales como es la creación de un ambiente del aula libre de formas de acoso

y violencia (LOES, 2018). En definitiva, la escucha activa ayuda a encontrar una serie de problemas tanto físicos, psíquicos como sociales, económicos y culturales.

Entorno Inclusivo en la Educación Superior

La UNESCO continúa trabajando para que el movimiento de la inclusión pueda transformar los sistemas de educación en el mundo. Es necesario garantizar la igualdad de oportunidades, acceso, permanencia, participación y éxito académico para todos estudiantes, dando especial atención a las personas con riesgo de marginación (Corte-Constitucional-del-Ecuador, 2021).

La Red Interuniversitaria Latinoamericana y del Caribe sobre Discapacidad y Derechos Humanos se dedica a promover la igualdad de oportunidades y defender la educación superior como un bien público, y no un producto comercial regulado por la oferta y demanda. De esta manera, se enfoca en el progreso científico y social, la prioridad debe ser borrar del mapa toda forma de discriminación, y donde los actores de los espacios de aprendizaje: los profesores y estudiantes, sean apoyados por los líderes y autoridades verdaderamente comprometidas con este tema (Lea, 2018).

La meta del plan de la educación superior en el Ecuador es incrementar la tasa de matrícula de personas con discapacidad. Los próximos gobiernos seguirían la misma línea base, fomentando la participación activa de todos los sectores sociales en el desarrollo del Ecuador, incluso los que se identifican como excluidos. Las autoridades de la educación universitaria en el Ecuador tienen un compromiso de trabajar en conjunto para alcanzar una educación inclusiva y de excelencia sin excluidos (CES, 2022).

En la educación superior ecuatoriana existe el *Reglamento para Garantizar la Igualdad de Oportunidades*, descritos en la Constitución de la República del Ecuador (artículo 11, numerales 2 y 8) y Ley Orgánica de Educación Superior LOES (artículo 2, 4 y 71), donde se promueve la igualdad de género y garantiza los derechos, en especial promueve la educación superior como derecho en plena igualdad de oportunidades para todos (CES, 2018).

Cuando un estudiante abandona sus estudios, la repercusión no solo está en el alumno que abandona, sino en la sociedad, debido a que esto implica la mala utilización de los recursos tanto del sector público como privado, de ahí la importancia de hacer, con calidad todo lo que contribuya al éxito académico del estudiante (Esteban et al., 2017). En el año 2024 en el Ecuador, la tasa de abandono de carreras de tercer nivel de grado en el primer año es del 20,18% y según el estudio se deben a factores de tipo académico, económico y socioafectivo de los estudiantes, las autoridades planean bajar esa tasa de deserción (SENESCYT, 2022).

Por consiguiente, trabajar en estos temas como son igualdad, diversidad e inclusión, ya llevados al aula, son difíciles de trabajar sino es con un acercamiento directo del profesor al estudiante y esto se logra a través de la escucha activa. Entonces, el marco legal esta dado pero la ejecución siempre estará en manos de los profesores, de ahí la importancia de la preparación continua en estos temas.

También es importante atender al profesor que es el que tiene la mayor responsabilidad en la aplicación de la escucha activa, trabajar en su bienestar permite que

tengan un estado emocional positivo que, a su vez, transmitirá a su estudiante. El entorno del aprendizaje donde se desarrollan los actores debe ser de bienestar general. Las autoridades deben trabajar en desarrollar ese ambiente de bienestar de forma permanente, para así lograr una integración en beneficio de todos (Dávila et al., 2024).

La Escucha Activa como Estrategia Educativa

No es lo mismo oír y escuchar, oír es parte de un sentido, oír es percibir vibraciones, recibir información de una forma pasiva; escuchar es más profundo, es atender e interpretar mensajes de un lenguaje verbal y corporal. Escuchar es un complemento al oír que da como resultado interpretar (Lesmes & Hernández, 2018). En la escucha activa, la profundidad es mayor aún, es una habilidad de comunicación de nivel superior. Carls Rogers, un psicólogo humanista, estableció la idea de la escucha activa en relación con la empatía, a continuación, algunos tipos de escucha activa (Marín, 2018).

Tabla 2

Tipos de Escucha

Tipos de Escucha	Definición
Apreciativa	Escucha sin prestar atención
Selectiva	Escucha seleccionado la información
Discernitiva	Escucha extrayendo partes del mensaje
Analítica	Escucha para estudiar las ideas
Sintetizada	Escucha resumida
Empática	Escucha poniéndose en el lugar del otro
Activa	Escucha entendiendo todo el mensaje

Nota. Clasificación de las formas de escuchar (Lesmes y Hernández, 2018).

La escucha activa lleva a controlar y dirigir la conversación hacia un objetivo trazado, donde se espera lograr una influencia sobre la persona o en este caso un estudiante, siempre recalcando el respeto de las ideas (tabla 2).

Tabla 3

Técnicas para realizar una escucha activa

Técnica	Como aplicarla
Mantener Silencio	Cuando el estudiante habla no se puede hablar
Motivar a la confianza	Ayudar al estudiante a que se sienta libre para expresarse, estableciendo una relación de empatía de ser necesario
Mostrar disposición a la escucha	Adoptar una posición abierta y de interés a escuchar para entender y no para oponerse a algún criterio, usando lenguaje corporal afirmativo
Dominio de las emociones	No dejarse llevar por las emociones, ya que estas pueden interferir en el dialogo.
Evitar criticar y argumentar	Mantener un dialogo cortés, evitar la defensiva o argumentación en exceso que pueda llevar al enojo y silencio del estudiante
Preguntar solo si es necesario	Mostrar que se está escuchando interviniendo cuando es necesario

Interpretar el lenguaje verbal	no	Estar atento a los gestos, expresiones y postura del cuerpo
Manifestar afecto		Dar palabras de positivismo, o gestos que sean permitidos para dar ánimo y confianza

Nota. La escucha Activa como elemento necesario para el diálogo (Lesmes y Hernández, 2018).

Para el desarrollo de la escucha activa es importante desarrollar el cociente emocional, estas están relacionadas con las habilidades blandas, lo que a su vez lleva a combinar la inteligencia cognitiva y la inteligencia emocional (tabla 3). El cociente emocional activa la confianza, la empatía, el ánimo, la credibilidad, la persuasión, el asertividad, donde se apoya el desarrollo de las relaciones y la convivencia (Marín, 2018).

La Inteligencia Emocional y la Escucha Activa

Generalmente el ser humano deja de lado las emociones, pero ellas siempre traen un mensaje y son buenas consejeras, el desconocimiento del mundo emocional impide ser empáticos con los demás. Las emociones desempeñan un papel elemental en el bienestar del estudiante (Maldonado et al, 2023). Cuando se entiende a las emociones, existirá capacidad de mantener los impulsos bajo control y evitar estresarnos. Transmitir a los estudiantes este control, les permite a ellos desarrollar relaciones productivas y también ser empáticos (Marín, 2018).

De este modo, cuando las personas desarrollan las emociones negativas, estas impactan negativamente en las relaciones sociales. Un término estudiado en últimos años encuentra en la ansiedad social un trastorno algo común en los estudiantes universitarios y puede llegar a convertirse en un freno para el logro de sus metas académicas, la ansiedad, estrés o depresión puede convertirse fácilmente en fobia social, lo que conduce a un funcionamiento desadaptativo de las relaciones humanas (Urbán et al., 2024).

Por consiguiente, la escucha activa se convierte en una herramienta para atender los problemas de ansiedad, que existen en las aulas universitarias, producto de este coctel de emociones que puede haber en los estudiantes. Tomando en cuenta que las emociones son multicomponentes y acompañan a las personas a lo largo de su vida, siempre están presentes las emociones afectivas, fisiológicas, cognitivas entre otras. En el espectro académico están presentes emociones como el aburrimiento, la ansiedad, la esperanza, relajación, disfrute, un juego entre las emociones positivas y negativas que influyen en el aprendizaje (Nieto et al., 2024).

La gestión de las emociones es crucial en la educación, donde hay que enfrentar numerosos desafíos a lo largo de la carrera. Ahí entra en juego la importancia del constructo inteligencia emocional (IE) para regular las emociones en medio del rendimiento académico y el estrés cotidiano (Morales, 2017). La IE son habilidades que permiten valorar las emociones con precisión y así poder regularlas.

Daniel Goleman introdujo el término inteligencia emocional en 1995 y lo define como la habilidad de una persona para reconocer sus propios sentimientos, de los demás y gestionar las relaciones a partir de ese conocimiento. Entonces, cuando en las relaciones con los demás

esta presenta la empatía o mejor aún la preocupación por el otro (Bello, 2019), esta hace alusión a estar pendientes de los sentimientos, emociones, preocupaciones o necesidades de los demás. La escucha activa tiene como enemigo la falta de atención, esta se da cuando el receptor se distrae, está pensando en que va a responder o simplemente piensa en otros asuntos personales en el momento de la conversación. Hay que tener en cuenta que la persona piensa más rápido que habla, y es así que se puede pensar de 350 a 700 palabras por minuto en lugar de 130 y 150 palabras habladas. Estos obstáculos se convierten en un factor distractor que no permite tener atención ni concentración, que son esenciales para la escucha activa (Cárdenas, 2019).

Por eso es importante, tener en cuenta que para aplicar la escucha activa el profesor debe tener habilidades comunicativas superiores, y para desarrollarlas se requiere de capacitación constante en estos temas (Copa Olivarez & Salas Pérez, 2020). Así mismo, es crucial la atención de las autoridades, para que a su vez los profesores estén atendidos no solo en sus conocimientos sino en su vida laboral, en medio de un entorno de trabajo constructivo y colaborativo. De este modo el profesor desarrolle estas herramientas educativas en beneficio de los estudiantes, siempre apoyados por el equipo directivo y con suficientes recursos educativos humanos y tecnológicos (Mérida-López et al., 2022).

Materiales y Métodos

Con la finalidad de explorar la práctica de la escucha activa en el entorno universitario, se llevó a cabo una encuesta a profesores y estudiantes, para analizarla desde los dos puntos de vista. Se utiliza una metodología de enfoque transversal y descriptivo, permitiendo la observación y caracterización de la percepción de los participantes en un momento determinado.

El trabajo combina los dos enfoques el cuantitativo y el cualitativo para proporcionar un análisis completo. La parte cuantitativa mide y compara las respuestas aplicando estadística descriptiva, y en la parte cualitativa permite comprender la percepción de los encuestados. Para garantizar la confiabilidad de la encuesta se utiliza pruebas estadísticas. El propósito de la investigación es resaltar la importancia de la escucha activa como una estrategia educativa fundamental en el ambiente universitario y la percepción de la importancia de la misma para los estudiantes y profesores. Resaltando las siguientes dimensiones relacionadas con la escucha activa: preocupación de las emociones, atención en clase, detección de necesidades educativas especiales, ambiente en el aula, inclusión e integración, tutorías y estrategias de aprendizaje.

Las preguntas del cuestionario fueron revisadas por un grupo de expertos con experiencia como profesores de universidades de diferentes campos de conocimiento. Para validar el instrumento, este fue revisado por tres expertos en educación superior, quienes indicaron sobre la pertinencia de las preguntas y así poder ajustarlas.

Participantes

Se emplea un muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra está conformada por 117 estudiantes y 69 profesores, de seis universidades de la ciudad de Guayaquil. El tamaño de la muestra se determinó de acuerdo a la disponibilidad de los participantes. A pesar de no haber un cálculo estadístico de la muestra, se considera que este

grupo es representativo a las tendencias y patrones de percepción de los participantes.

Instrumentos

Se utiliza una encuesta realizada a través de un cuestionario estructurado, las preguntas son cerradas con respuesta de sí y no. El cuestionario este compuesto de siete preguntas similares a los dos grupos de participantes. Para evaluar la percepción de los estudiantes con respeto a la sensibilidad de los docentes sobre la escucha activa, se realiza las siguientes preguntas:

1. Preocupación por las emociones: ¿los profesores notan cuando usted se siente triste, ansioso o deprimido y tratan de conversar para ayudarlo?;
2. Atención en clase ¿los profesores se preocupan de que haya atención al tema tratado en clase?;
3. Detección de Necesidades Educativas Especiales: ¿los profesores pueden detectar necesidades educativas especiales de sus estudiantes?;
4. Ambiente en el aula: ¿su clase se desarrolla en un ambiente de respeto, participación, autonomía, diálogo y confianza?;
5. Inclusión e Integración: ¿los profesores aplican la inclusión e integración en el aula?;
6. Tutorías: ¿tiene tutorías con sus profesores donde se escucha activamente su requerimiento?;
7. Estrategias de aprendizaje: ¿los profesores usan diferentes estrategias en el proceso de aprendizaje ante problemas de bajo rendimiento de los estudiantes?

Para el lado de los profesores se realizan siete preguntas relacionadas con la escucha activa similares a las que se les realizada a los estudiantes:

1. Preocupación por las emociones ¿Siente empatía cuando detecta problemas en sus estudiantes?;
2. Atención en clase: ¿detecta cuando un estudiante manifiesta algún problema de aprendizaje y dialoga para ayudarlo?;
3. Detección de Necesidades Educativas Especiales: ¿aplicando la escucha activa, ha detectado necesidades educativas especiales en sus estudiantes?;
4. Ambiente en el aula: ¿su clase se desarrolla en un ambiente de respeto, participación, autonomía, diálogo y confianza?;
5. Inclusión e Integración: ¿tiene claro lo que es inclusión aplicada en el aula?;
6. Tutorías: ¿maneja las tutorías con sus estudiantes aplicando la escucha activa?;
7. Estrategias de aprendizaje: ¿aporta con cambios en el proceso de enseñanza, ante problemas de bajo rendimiento de los estudiantes?

El cuestionario fue diseñado para medir la percepción de estudiantes y docentes sobre la escucha activa basada en siete dimensiones relacionadas, su estructura facilita la recopilación de la información y el análisis de los datos de manera eficiente

Procedimiento

El cuestionario ha sido enviado a estudiantes y profesores, todos han sido informados que la encuesta es para una investigación y tiene una finalidad académica, se respeta la confidencialidad de datos, y se solicita responder de una forma sincera. Los datos recolectados son analizados con técnicas de estadística descriptiva.

Para medir la confiabilidad de la respuesta se utiliza el coeficiente del Alfa de Cronbach.

Resultados

Para analizar la confiabilidad del cuestionario se aplica un Alfa de Cronbach obteniéndose un 0,71 en el cuestionario a los estudiantes. Este resultado indica una fiabilidad aceptable, de esta forma el cuestionario presenta una consistencia interna suficiente para medir la percepción de estudiantes y docentes.

Perfil del estudiante: edad promedio 23 años, 40 estudiantes de sexo masculino y 77 de sexo femenino. Perfil del docente: edad promedio 45 años, 30 profesores de sexo masculino y 39 de sexo femenino, un promedio de 10,93 años trabajando como profesores en educación superior.

La muestra estuvo conformada por 117 estudiantes y 69 profesores pertenecientes a seis universidades de la ciudad de Guayaquil, indicadas a continuación: Universidad Del Pacífico, Universidad Santiago de Guayaquil, Universidad Ecotec, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Universidad Península de Santa Elena y Universidad de Guayaquil

Tabla 4

Percepción de los estudiantes

<i>Grupos</i>	<i>Cuenta</i>	<i>Suma</i>	<i>Promedio</i>	<i>Varianza</i>
Preocupación por las Emociones	117	187	1,60	0,24
Atención a la clase	117	135	1,15	0,13
Reconoce de NEE	117	152	1,30	0,21
Ambiente de Respeto	117	121	1,03	0,03
Inclusión e Integración	117	125	1,07	0,06
Tutorías	117	162	1,38	0,24
Uso de Estrategias de aprendizaje	117	158	1,35	0,23

Nota. NEE: Necesidades Educativas Especiales.

El promedio general de las preguntas es de 1,27, indicando una tendencia baja en la escala utilizada. La categoría con el promedio más alto es la “preocupación por las emociones” (1,60), lo que sugiere que este es el aspecto más valorado por los estudiantes. La categoría con menor promedio más bajo es el “Ambiente de Respeto” (1,03), lo que podría indicar que esta es una de las áreas de mejoras a atender, en la percepción del respeto en el aula. La varianza más baja también está en “Ambiente de respeto” (0,03), lo que sugiere que las respuestas son homogéneas en esta dimensión, y en la de “Preocupación por las emociones” y “Tutorías” la varianza es de 0,24 lo que indica que hay mayor dispersión de las respuestas (tabla 4).

Tabla 5

Análisis de la Varianza sobre la Percepción de los Estudiantes

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Entre grupos	27,84	6,00	4,64	28,22	0,00	2,11

Dentro de los grupos	133,52	812,00	0,16
Total	161,37	818,00	

Nota. Encuesta.

La prueba ANOVA muestra que la F calculada (28,22) es mayor que la f crítica (2.11), lo que indica diferencias significativas en las percepciones de los estudiantes sobre los diferentes aspectos evaluados, dado el valor $p = 0,00$ ($p < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula (H_0) que sugiere que no hay diferencias en las respuestas de los estudiantes (tabla 5).

El resultado es relevante, porque indica que no todas las dimensiones sobre la escucha activa son homogéneas, lo que puede señalar la necesidad de reforzar la escucha activa en el proceso educativo, en especial en los aspectos tratados en la encuesta.

Tabla 6
Percepción de los Profesores

Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza
Preocupación por los Emociones	69	70	1,01	0,01
Atención a la clase	69	69	1,00	-
Reconoce de NEE	69	77	1,12	0,10
Ambiente de Respeto	69	69	1,00	-
Inclusión e Integración	69	74	1,07	0,07
Tutorías	69	80	1,16	0,14
Uso de Estrategias de aprendizaje	69	73	1,06	0,06

Nota. Encuesta.

El promedio general de las preguntas es de 1,06, lo que indica que para los profesores perciben la escucha activa en un nivel bajo. Las categorías más altas son las “tutorías con (1,16) y Reconocimiento de las NEE (1,12) y las categorías más bajas son “atención en clase (1,00) y “Ambiente de Respeto” (1,00), con una varianza nula lo que indica que todos los profesores respondieron de forma homogénea. La varianza más alta está en “Tutorías” (0,14), “Reconocimiento de NEE (0,10), lo que sugiere una mayor dispersión de las respuestas (tabla 6).

Tabla 7
Análisis de la Varianza sobre la Percepción de los Profesores

Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	1,55	6,00	0,26	4,78	0,00	2,12
Dentro de los grupos	25,71	476,00	0,05			
Total						

Nota. Encuesta.

La Prueba ANOVA indica que F calculada (4,78) es mayor que la f crítica (2,12), lo que significa que hay diferencias significativas, lo que indica que hay variedad en las respuestas, el valor $p = 0,00$ ($p < 0,05$) confirma las diferencias, si presentáramos como hipótesis rechazaríamos la hipótesis nula. La baja varianza dentro de los grupos (0,05) sugiere que las respuestas son homogéneas dentro de cada categoría; sin embargo, la varianza entre grupos (0,26) indica que algunos aspectos presentan diferencias significativas comparándolos con otros (tabla 7).

Los resultados del estudio sobre la percepción tanto del estudiante como del profesor perciben que hay áreas claves que deben mejorarse como son el “ambiente de respeto” y la “atención a las NEE”. La escucha activa es un tema que ambos grupos lo perciben como necesario, para los estudiantes es más importante sobre todo lo referente a tutorías y reconocimiento de NEE, para los docentes no están conscientes de la importancia de las respuestas. Esta comparación permite identificar las categorías en las que se puede iniciar acciones de mejora en el proceso educativo.

Discusión

Una de las formas de aplicar la escucha activa es a través del acercamiento del profesor con los estudiantes. Al igual que este estudio, existe uno similar donde se aborda el trabajo de los tutores con los estudiantes, para mejorar la relaciones entre ellos. En concordancia, las tutorías son lo más valorizado por los estudiantes, en el estudio revisado la planificación de las tutorías permite ofrecer un entorno de aprendizaje seguro necesario para que el estudiante participe activamente, en un ambiente de respeto, propiciando la responsabilidad del estudiante, favoreciendo el buen desempeño y alcance de sus metas educativas (Guerra-Martin & Borrallo-Riego, 2018).

Según otra investigación. la importancia de comprender y abordar las emociones de los estudiantes, fomentar el ambiente de respeto y usar diferentes estrategias educativas son necesarias para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes. Según el estudio las emociones son parte de la vida del ser humano y que están presentes emociones positivas y negativas que pueden afectar la vida académica (Maldonado et al., 2023).

Al igual que en nuestro estudio, el ambiente de respeto forma parte de una educación donde los profesores se preocupan de los estudiantes, esto ayuda a mantener un entorno educativo inclusivo. El estudio revisado indica que es importante crear un ambiente de aprendizaje productivo, donde se fomenta la participación en clase, esta última también mencionada en nuestro estudio (Ayón et al., 2023).

Otro estudio resalta como características del profesor, el prestar atención, saber escuchar y comprender las opiniones de los estudiantes, utilizando diferentes tipos de estrategias educativas para resolver posibles problemas personales. Esto es muy semejante a lo expuesto en nuestro estudio, en cuanto a las dimensiones necesarias que se deben tener en cuenta para luego aplicar la escucha activa (Copa Olivarez & Salas Pérez, 2020).

Conclusiones

Como conclusión de la investigación evidencia, que los estudiantes y profesores perciben de manera diferente la escucha activa, los estudiantes valoran las tutorías (promedio 1,8) y el reconocimiento de las emociones (1,6) y el conocimiento de sus necesidades educativas especiales (1,3). Mientras, los docentes presentan una percepción baja, una baja valoración de la atención en clase (1,0) y el ambiente de respeto (1), ambos con varianza nula, lo que indica respuestas homogéneas pero limitadas en esos ámbitos.

El análisis de la varianza refuerza esta diferencia, tanto estudiantes ($F=28,22, p < 0,05$) como en docentes ($F = 4,78; p < 0,05$) se identificaron diferencias significativas en las dimensiones evaluadas, lo que demuestra una disparidad en la percepción y en la valoración de la escucha activa dentro del aula universitaria.

Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias que promuevan una escucha activa más afectiva, especialmente por parte del profesorado. Para ello, es esencial que el docente dedique tiempo y atención a comprender las emociones, necesidades y situaciones de los estudiantes, aplicando el lenguaje verbal y no verbal durante sus interacciones.

La escucha activa puede convertirse en una importante pedagogía, ya que contribuye a fortalecer la comunicación y la integración de los estudiantes, favoreciendo un ambiente educativo más respetuoso, inclusivo y colaborativo, mejorando el clima en el aula y potenciando el desempeño académico y bienestar del estudiante.

Referencias

- Ayón Ochoa, H., Zavala Hoppe, A., Plua Baque, E., & Ponce Llor, B. (2023). El respeto en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes universitarios. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*. doi:DOI:10.59169/pentaciencias.v5i5.803
- Barbosa, J. C. (2019). La tutoría entre pares: Una mirada al contexto universitario en Latinoamérica. *Espacios*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333088784_La_tutoria_entre_pares_Una_mirada_al_contexto_universitario_en_Latinoamerica
- Becerra, C. (2021). Universidad del siglo XXI y la inclusión de la diversidad contemporánea en un enfoque intercultural. *Revista de estudios y experiencias en educación*. doi:http://dx.doi.org/10.21703/rexe.20212043becerra4
- Bello, Z. (2019). La inteligencia emocional en la educación superior. Una experiencia preliminar. *Revista Cubana de Educación Superior*. Obtenido de <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/2287/2021>
- Bermeosolo, J. (2014). Educación e inclusión: El aporte del profesional de la salud. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 363-371. doi:10.1016/S0716-8640(14)70048-3
- Cárdenas, M. (2019). La escucha activa como estrategia para fortalecer la comunicación asertiva. (U. d. Tomás, Ed.) Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17486/2019marianacardenas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CES. (2018). *Reglamento para garantizar la igualdad de todos los actores en el sistema de educación superior*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3/Reformas_febrero_2020/REGLAMENTO%20PARA%20GARANTIZAR%20LA%20IGUALDAD.pdf
- CES. (2022). *Plan de Desarrollo del Sistema de educación Superior*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ces.gob.ec/wp-content/uploads/2022/10/plan_de_desarrollo_ses_2022-20260068811001663958711.pdf
- CES. (2023). *La educación superior en el Ecuador perspectiva y desafíos de un sistema diverso*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://appcmi.ces.gob.ec/CES.pdf
- Chocarro, M. S. (2019). La atención a la diversidad desde la Perspectiva del Profesorado. *RMIE*, 24(82), 789-809. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v24n82/1405-6666-rmie-24-82-789.pdf>
- Copa Olivarez, M., & Salas Pérez, M. (2020). Estrategias didácticas universitarias basadas en la teoría de la inteligencia emocional. *Verdad Activa*. Obtenido de https://revista.usalesiana.edu.bo/verdad_activa/article/view/57/21

- Corte-Constitucional-del-Ecuador. (2021). Obtenido de http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhcNBLdGE6J3RyYW1pdGUnLCBldWlkOic1YWU0NDk3Zi04NzY0LTQyOWEtYWUyYi1kZWNiZmE2ZDQ3ODAwcGRmJ30=
- Dávila Ramírez, J., Huertas Martínez, J., & Leal Soto, F. (2024). Estructura psicológica del bienestar docente: justificación de un modelo situado. *Revista en Psicodidáctica*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2023.11.001>
- Esteban, M., Bernardo, A., Tuero, E., Cervero, A., & Casanova, J. (2017). Variables influyentes en progreso académico y permanencia en la universidad. *European Journal of Education and Psychology*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ejeps.2017.07.003>
- Fernández, C., Rodríguez, M., & Viñuela, M. (2021). La percepción de los estudiantes universitarios acerca de la eficacia docente. Efectos sobre el compromiso de los estudiantes. *Revista de Psicodidáctica*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2020.11.005>
- Fonseca, G., & García, F. (2016). Permanencia y abandono de estudios en estudiantes universitarios: un análisis desde la teoría organizacional. *Revista de la Educación Superior*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.004>
- González-Hernández, W. (2021). Los espacios de aprendizaje y las formas de organización de la enseñanza: una caracterización desde la subjetividad. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*. Obtenido de <http://www.rexe.cl/ojournal/index.php/rexe/>
- Guerra-Martin, M., & Borrallo-Riego, A. (2018). Tutoría y rendimiento académico desde la perspectiva de estudiantes y profesores de Ciencias de la Salud. Una revisión sistemática. *Educación Médica*. doi:[Tutoría y rendimiento académico desde la perspectiva de estudiantes y profesores de Ciencias de la Salud. Una revisión sistemática](https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.02.001)
- Gutiérrez, M., & Tomás, J. M. (2018). Clima motivacional en clase, motivación y éxito académico en estudiantes universitarios. *Revista de Psicodidáctica*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2018.02.001>
- Ibarra, L. (2013). Educar, dialogar y pensar. *Perfiles Educativos*. doi:[https://doi.org/10.1016/S0185-2698\(13\)71841-5](https://doi.org/10.1016/S0185-2698(13)71841-5)
- Lea, S. (2018). Red interuniversitaria latinoamericana y del caribe sobre discapacidad y ddhh. *Perspectivas y proyecciones*. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/86>
- Lesmes, A., & Hernández, K. (2018). La escucha activa como elemento necesario para. *Convicciones*. Obtenido de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272/311>
- LOES. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>

- Maldonado Cañizares, P., Rivadeneira Intriago, M., Campoverde Laje, R., & Muñoz Corrales, A. (2023). Las emociones y su afectación en el sistema educativo universitario. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*. Obtenido de <https://doi.org/10.18779/csye.v7i2.672>
- Marín, M. (2018). Escucha Activa y Empática. ELEARNINGS SL. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Rm12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=ESCUCHA+ACTIVA&ots=_c5h2mgIJG&sig=BqY2q6ppICyKRpsUXc_XAis6_Ok#v=onepage&q=ESCUCHA%20ACTIVA&f=false
- Marquez-Ramírez, G. (2015). Los estudiantes universitarios con diversidad funcional visual. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.02.002>
- McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2012). *Messages. The Communication Skills Book*. Obtenido de <https://archive.org/details/messagescommunic00mcka/page/n1/mode/2up>
- Mérida-López, S., Quintana-Orts, C., Hintsá, T., & Extremera, N. (2022). Inteligencia emocional y apoyo social del profesorado: explorando cómo los recursos personales y sociales se asocian con la satisfacción laboral y con las intenciones de abandono docente. *Revista de Psicodidáctica*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2022.02.001>
- Mingo, A., & Moreno, H. (2015). El ocioso intento de tapar el sol con un dedo: violencia de género en la universidad. *Perfiles educativos*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pe.2015.11.012>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2013). *Guía de Trabajo estrategias pedagógicas para atender necesidades educativas especiales*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/Guia-de-estrategias-pedagogicas-para-atender-necesidades-educativas-especiales-en-el-aula.pdf>
- Miranda, R., Oriol, X., Amutio, A., & Ortúzar, H. (2019). Bullying en la adolescencia y satisfacción con la vida: ¿puede el apoyo de los adultos de la familia y de la escuela mitigar este efecto? *Revista de Psicodidáctica*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2018.07.001>
- Morales, F. (2017). Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional. *European Journal of Education and Psychology*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ejeps.2017.04.001>
- Nieto, A., Sánchez-Rosas, J., & Gómez-Iñiguez, C. (2024). Identificando el rol de la inteligencia emocional en las emociones de logro y en sus efectos sobre las estrategias de aprendizaje profundo en estudiantes universitarios. *Revista Psicodidáctica*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2023.11.004>
- Núñez del Río, M., Biencinto López, C., Carpintero Molina, E., & García García, M. (2014). Enfoques de atención a la diversidad, estrategias de aprendizaje y motivación en educación secundaria. *Perfiles Educativos*. doi:DOI: 10.1016/S0185-2698(14)70638-5

- Ramirez, L., & Saucedo, C. (2016). Aprendiendo a ser psicólogo: transiciones identitarias en el aula universitaria. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.001>
- Reyes, B., Georgieva, S., Martínez, S., De los Santos, S., Galiana, L., & Tomás, J. (2021). Evaluación de las estrategias de aprendizaje con las escalas ACRA y ACRA-Breve: Modelos competitivos, invarianza de medida, y predicción del rendimiento académico en estudiantes de secundaria de la República Dominicana. *Revista de Psicodidáctica*.
- Saenz de Jubera, M., & Chocarro de Luis, E. (2020). La atención a la diversidad desde la perspectiva del profesorado. *Revista mexicana de investigación educativa*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v24n82/1405-6666-rmie-24-82-789.pdf>
- SENESCYT. (2022). *Indicadores de educación superior, ciencia, tecnología e innovación*. Obtenido de https://siau.senescyt.gob.ec/wp-content/uploads/2023/01/Estudio-Indicadores-PND_0123.pdf
- Tapia, J., & Nieto, C. (2019). Clima emocional de clase: naturaleza, medida, efectos e implicaciones para la educación. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psycod.2018.08.002>
- Urbán, D., García-Fernández, J., & Inglés, C. (2024). Perfiles de riesgo de ansiedad social para dificultades interpersonales en una muestra de adolescentes españoles. *Revista Psicodidáctica*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psycod.2023.11.003>
- Valdés-Cuervo, A., Martínez-Ferrer, B., Alonso, E., & Martínez, C. (2018). El rol de las prácticas docentes en la prevención de la violencia escolar entre pares. *Revista de Psicodidáctica*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psycod.2017.05.006>