



Artículo de Investigación

DOI: <https://doi.org/10.56124/tj.v8i20.010>

HATE SPEECH E INTELIGENCIA EMOCIONAL: UN ESTUDIO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

HATE SPEECH AND EMOTIONAL INTELLIGENCE: A STUDY AMONG UNIVERSITY STUDENTS

Eulalia Dolores Pino Loza

<https://orcid.org/0000-0002-4630-7409>

Universidad Técnica de Ambato

ed.pino@uta.edu.ec

Kevin Alexander Caiza Enríquez

<https://orcid.org/0000-0002-4979-2147>

Universidad Técnica de Ambato

kcaiza0266@uta.edu.ec

María Fernanda Toapanta Chiriboga

<https://orcid.org/0009-0005-0802-3332>

Universidad Técnica de Ambato

mafeerwt@gmail.com

Andrea Carolina Granja Pino

<https://orcid.org/0000-0001-9823-104X>

Universidad Técnica de Ambato

ac.granja@uta.edu.ec

Resumen

El hate speech o discurso de odio es una problemática histórica que, con la expansión del internet y las redes sociales, se ha intensificado y propagado rápidamente, afectando negativamente la cohesión social y el bienestar emocional. En el contexto universitario, estas narrativas divisorias pueden impactar a los estudiantes, quienes enfrentan desafíos relacionados con su capacidad emocional para gestionar y responder ante estas situaciones adversas. El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre el nivel de



inteligencia emocional y el rol desempeñado frente al hate speech en estudiantes universitarios, mediante la aplicación de dos instrumentos previamente valorados, la muestra fue de 160 estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Ambato. A través de un enfoque cuantitativo, se recolectaron y analizaron datos mediante herramientas estadísticas que permitieron identificar patrones de comportamiento y relaciones entre las variables de estudio. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y la participación en contextos del hate speech. Los estudiantes con mayores habilidades emocionales mostraron una menor tendencia a asumir roles de víctima, perpetrador u observador pasivo en situaciones de hate speech. Se concluye que la inteligencia emocional no solo actúa como un factor protector frente al hate speech, sino que también puede fomentar respuestas asertivas y reducir la prevalencia de estas dinámicas negativas.

Palabras clave: estudiantes universitarios, hate speech, inteligencia emocional.

Abstract

Hate speech is a long-standing social issue that has intensified and spread rapidly with the expansion of the internet and social media, negatively affecting social cohesion and emotional well-being. In the university context, these divisive narratives can impact students, who face challenges related to their emotional capacity to manage and respond to such adverse situations. The objective of this study was to analyze the relationship between the level of emotional intelligence and the role assumed in relation to hate speech among university students, using two previously validated instruments. The sample consisted of 160 students from the Social Work program at the Technical University of Ambato. Through a quantitative approach, data were collected and analyzed using statistical tools that allowed the identification of behavioral patterns and relationships between the study variables. The results showed a significant correlation between the level of emotional intelligence and participation in hate speech contexts. Students with higher emotional intelligence exhibited a lower tendency to assume the roles of victim, perpetrator, or passive observer in hate speech situations. It is concluded that emotional intelligence not only acts as a protective factor against hate speech but also promotes assertive responses and helps reduce the prevalence of these negative dynamics.

Keywords: hate speech, emotional intelligence, university students.

Introducción

El Hate Speech conocido en español como "discurso de odio" ha sido utilizado para acosar, perseguir y justificar la privación de derechos humanos (Relatoría Especial para la Libertad de Expresión [OEA], 2004). Sin embargo, a diferencia del pasado,



cuando tales discursos podían tardar años o incluso siglos en difundirse, hoy en día el internet y las redes sociales actúan como un catalizador que acelera su propagación a gran escala (Macarro et al., 2024).

Al encontrarse en una fase agresiva, el perjuicio que ocasiona el hate speech es evidente, propaga narrativas divisorias, genera violencia, exclusión, discriminación y disparidades sociales, utiliza cualquier modo de expresión verbal, escrita o a través de acciones que constituya un ataque o emplee un lenguaje despectivo o discriminatorio hacia una persona o grupo debido a su religión, origen, etnia, nacionalidad, color, ascendencia, género u otra característica que lo identifique (Guterres, 2019).

En el marco de las plataformas sociales, Igareda (2022) indica que, con la llegada de internet se ha transformado profundamente nuestras vidas, redefiniendo cómo nos comunicamos e interactuamos, con la web 2.0, ya no solo accedemos a información masiva, sino que también creamos contenido, lo que ha multiplicado el impacto de lo que compartimos, las redes sociales se han convertido en un componente esencial de nuestras relaciones, en un canal clave para comunicarnos, sin embargo, no todo es positivo, las plataformas digitales también han dado lugar a delitos y discursos de odio que pueden surgir en este entorno. De manera complementaria, Cabo y García (2017) afirman que, los mensajes que incitan al odio e intolerancia encontraron en el internet y redes sociales un medio propicio para su difusión.

En cuanto al ámbito educativo, es fundamental visibilizar y abordar los discursos de odio que se toleran en los grupos, Villegas (2023) menciona que existe un notable crecimiento de estos casos en instituciones educativas en todo el Ecuador. A pesar del incremento notable en los actos de odio, no se ha determinado el alcance del problema cuantitativamente, sino de forma parcial o fragmentada. Diversos sectores coinciden en que la proliferación del discurso extremista es cada vez más preocupante (Cabo Isasi & García Juanatey, 2017).

Los adolescentes pueden encontrarse en diferentes roles cuando se trata del odio en línea, algunos actúan como simples observadores, personas que ven cómo ocurren situaciones de acoso o mensajes de odio sin participar directamente, las víctimas,



quienes reciben comentarios crueles, publicaciones dañinas o incluso ataques directos a través de las redes y por otro lado, hay quienes asumen el rol de perpetradores, difundiendo, compartiendo o publicando mensajes de odio, ya sea de manera intencionada o sin ser plenamente conscientes del daño que están causando, estas dinámicas son complejas y cada rol tiene implicaciones profundas en la salud emocional y social de los adolescentes, afectando tanto a quienes sufren como a quienes, de alguna manera, contribuyen al ciclo del odio en línea (Jakubowicz et al., 2017).

Por otra parte, la inteligencia emocional, definida como la capacidad de gestionar y entender las emociones, se posiciona como un aspecto central del ser humano, por encima de la inteligencia intelectual (Recuenco Cabrera, 2020). Tradicionalmente, hemos puesto mucho peso en la razón y la lógica, la relevancia de la inteligencia emocional en el mundo moderno como una habilidad clave para el desarrollo personal y social (Goleman, 1995).

Las emociones, como manifestaciones de nuestros sentimientos y anhelos más profundos, ejercen una influencia crucial en nuestras acciones y elecciones, en consecuencia, gran parte de la trayectoria histórica de la humanidad se atribuye al poder que las emociones tienen sobre los asuntos humanos, moldeando nuestro comportamiento y determinando el curso de nuestra existencia como especie (Fernández & Jiménez, 2011); por lo tanto, en el proceso de moldear nuestras decisiones y comportamientos, los sentimientos son igualmente relevantes que el pensamiento, y en ocasiones, pueden tener un peso aún mayor (Barraca, 2021).

Además, Goleman (1998) incluye a la inteligencia interpersonal e intrapersonal están estrechamente vinculadas e implica que una depende de la otra, a partir de esta base, comienza su estudio de la Inteligencia Emocional, definida como un "conjunto de habilidades que pueden ser aprendidas y que están latentes en el individuo, no son directamente observables a menos que se manifiesten en una situación específica" (Goleman, 1998, pág. 56).

La inteligencia emocional se organiza en cinco habilidades: reconocer y



entender las emociones y sentimientos personales, manejarlos adecuadamente, identificar las emociones en los demás, generar nuestras propias motivaciones y gestionar las relaciones interpersonales, en este sentido, permite a una persona reconocer tanto sus propios sentimientos como los de los demás, y gestionarlos de manera efectiva (Ardilla, 2011).

Según Sterrett (2000), el modelo de inteligencia emocional se compone de seis áreas interrelacionadas que se articulan en torno a dos dimensiones principales: la dimensión del yo y la dimensión social. Este modelo parte de la idea de que una persona con un alto nivel de inteligencia emocional debe poseer no solo conocimiento y una actitud positiva, sino también la capacidad de actuar con destreza en ambas dimensiones. La dimensión del yo se centra en el entendimiento y la aceptación personal, abarcando tres áreas esenciales: el conocimiento (autoconciencia), la actitud (autoconfianza) y el comportamiento (autocontrol).

Por su parte, la dimensión social se vincula con la forma en que las personas se relacionan e interactúan con los demás. Esta dimensión también comprende tres áreas fundamentales: el conocimiento (empatía), la actitud (motivación) y el comportamiento (competencia social). Las seis áreas que conforman el modelo se organizan bajo el esquema K-A-B (conocimiento, actitud y comportamiento), el cual refleja su naturaleza dinámica e interconectada, dado que cada componente influye y se complementa con los otros en el desarrollo integral de la inteligencia emocional.

De esta forma, la investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el hate speech y la inteligencia emocional en estudiantes universitarios de la carrera de Trabajo Social. Este análisis permitió explorar cómo las competencias emocionales pueden influir en la forma en que los estudiantes perciben y responden ante manifestaciones de discurso de odio.

Metodología

Para la investigación se planteó un enfoque cuantitativo, el cual recoge y analiza datos numéricos para detectar patrones, establecer conexiones y llegar a conclusiones



que sean estadísticamente relevantes, es una herramienta para medir variables y evaluar hipótesis de manera objetiva, lo que ayuda a garantizar la validez de los hallazgos y su aplicabilidad en contextos más amplios (Monje, 2011). En la investigación el enfoque permite la medición precisa y objetiva de las variables, a través de la aplicación de cuestionarios previamente validados, se recopila datos cuantificables sobre el nivel de inteligencia emocional y el rol de estudiantes frente al discurso de odio en la comunidad universitaria.

Según Bernal (2010) el método analítico-sintético parte de la combinación del análisis y la síntesis, el primero implica dividir la variable en sus componentes individuales para analizarlos por separado, mientras que el sintético combina los elementos dispersos de un objeto de estudio para examinarlos en su totalidad. En la investigación el método permite analizar los aspectos o variables de estudio de manera individual en cada una de sus partes "discurso de odio" e "inteligencia emocional"; una vez que se hayan analizado, el método sintético permite integrar estos conocimientos para comprender cómo la inteligencia emocional puede influir en la forma en que se percibe, responde y combate el discurso de odio.

Guianella (1995) refiere que, el método hipotético deductivo busca abordar las dificultades que la ciencia enfrenta mediante la formulación de hipótesis consideradas como válidas, aunque sin certeza absoluta sobre su veracidad, estas hipótesis son suposiciones que anticipan posibles soluciones a los problemas planteados.

Durante el estudio, el método hipotético deductivo se refleja en establecer una hipótesis que pretende anticipar la posible respuesta a la presencia de los discursos de odio en la comunidad universitaria y la influencia de la inteligencia emocional en dicho contexto.

Para la investigación se tiene en cuenta la población finita que se caracteriza por tener una cantidad conocida de unidades que la conforman y poseen un registro documental; aproximadamente el enfoque consta de 271 estudiantes de la carrera de Trabajo Social, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales. Dado que la población de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales



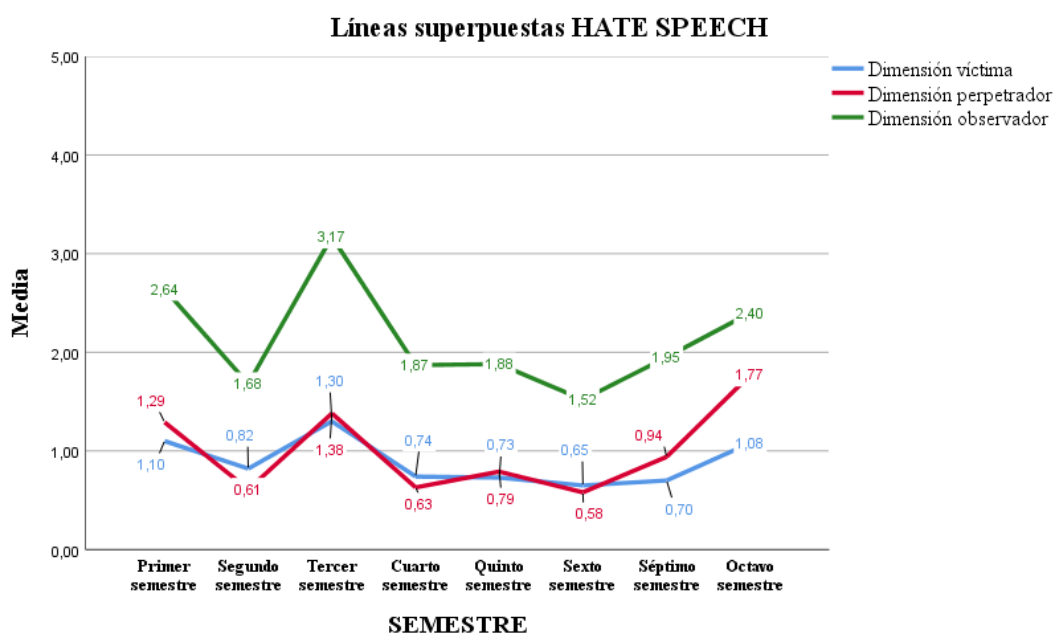
supera las 100 personas, se seleccionó una muestra para la investigación, dando como total 160 estudiantes.

Resultados y discusión

Resultados

Las características sociodemográficas de los participantes, se identifica que la población está compuesta por doscientos setenta y un estudiantes universitarios pertenecientes a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, específicamente de la carrera de Trabajo Social. La muestra seleccionada consta de ciento sesenta participantes, distribuidos equitativamente entre los ocho semestres de la carrera (20 por cada semestre), y fue obtenida mediante un muestreo estratificado simple.

3.1.1. Figura 1. Hate Speech



Fuente: Pino, Caiza, Toapanta, Granja (2025).

El discurso de odio es un fenómeno complejo que involucra diversas dimensiones en las que los individuos pueden estar involucrados de distintas maneras:



como víctimas, perpetradores u observadores de interacciones hostiles en línea basadas en características como identidad de género, origen étnico, religión e ideas políticas.

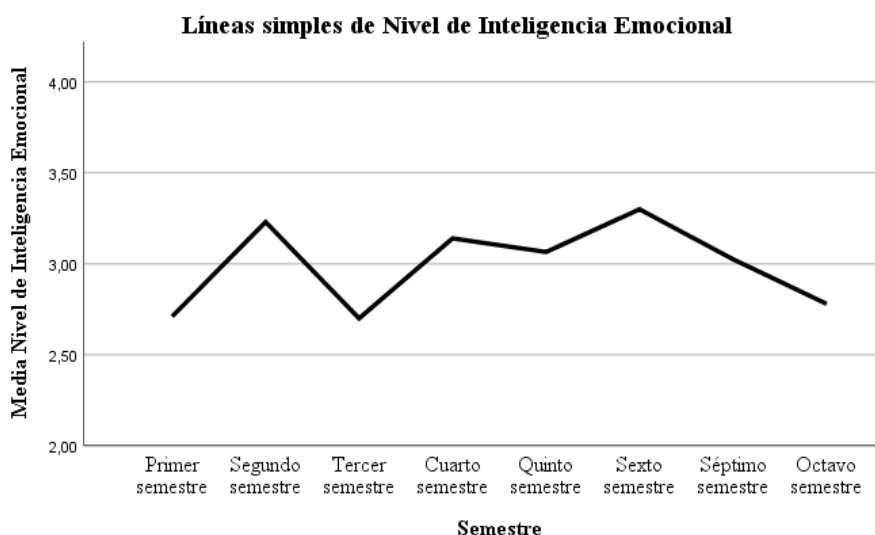
La media del rol de víctima (0,89) y del rol de perpetrador (1,00) refleja una baja percepción de los estudiantes de Trabajo Social respecto a su participación en el *hate speech* en línea, tanto como receptores como generadores. Esto sugiere que no se identifican directamente con estos roles, posiblemente por la falta de experiencias personales evidentes o por la normalización y el anonimato presentes en los entornos digitales (Camacho, 2023).

La media del rol observador es de 2,14, lo que está en el rango medio, esto sugiere que los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social perciben que, aunque no son los perpetradores ni víctimas, son relativamente frecuentes testigos de mensajes hostiles o comentarios de odio en línea. El rol de observador es fundamental en el discurso de odio, ya que la pasividad o la indiferencia ante estos comentarios puede perpetuar el ciclo de violencia y agresión en las plataformas digitales. Según Wachs, Wettstein, Bilz y Gámez (2022), el rol del observador, no es simplemente pasivo; su actitud puede ser fundamental para evitar la escalada de violencia.

En comparación, los niveles de victimización y perpetración muestran variaciones menores, alcanzando valores ligeramente superiores en el tercer y octavo semestre, posiblemente debido a interacciones específicas que refuerzan dinámicas de exclusión o conflictos interpersonales. Estos patrones coinciden con el trabajo de Camacho (2023), que destaca cómo las microagresiones y otras formas de exclusión pueden estar presentes incluso en contextos donde las normas explícitas desalientan el discurso de odio.



3.1.2. Figura 1. Inteligencia Emocional



Fuente: Pino, Caiza, Toapanta, Granja (2025).

La tabla muestra la evolución del nivel de inteligencia emocional de los estudiantes a lo largo de los semestres de la carrera, con un promedio general de 2,99 para la carrera de Trabajo Social. La inteligencia emocional es una habilidad clave que involucra la capacidad para reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás (Goleman, 1995). A través de los resultados de cada semestre, se observa cómo fluctúa el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes, lo cual puede estar influenciado por diversos factores emocionales, sociales y académicos a lo largo de su formación.

Diversos estudios evidencian que la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios tiende a disminuir en los semestres finales, debido al incremento del estrés académico, la presión por culminar los estudios y la ansiedad frente al futuro profesional (Cuamba & Zazueta, 2020). En general, se observa una evolución positiva en los primeros semestres, seguida de fluctuaciones y una posterior disminución, lo que coincide con la teoría de Goleman (1995), que vincula la gestión emocional con factores como el estrés, la adaptación social y las exigencias académicas.

3.1.2. Figura 3. Correlación de Pearson



Correlaciones						
		Categoría autoconciencia	Categoría autoconfianza	Categoría autocontrol	Categoría empatía	Categoría motivación social
Hate Speech	Correlación de Pearson	-,951**	-,955**	-,974**	-,967**	-,904**
	Sig. (P-value)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002
	N	8	8	8	8	8
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).						

Fuente: Pino, Caiza, Toapanta, Granja (2025).

Se buscó la relación entre las variables “hate speech” e “inteligencia emocional”, y también se determinó que habilidades de la inteligencia emocional infieren en la gestión de respuesta ante el hate speech en estudiantes universitarios mediante una correlación en SPSS, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ya que los datos corresponden a promedios de cursos con menos de 50 observaciones, obteniendo un p-value superior a 0,05, lo que indicó una distribución normal y permitió usar el coeficiente de correlación de Pearson. Se estableció un nivel de significancia del 5% y se contrastaron las hipótesis: H0 (no existe correlación estadísticamente significativa) y H1 (existe correlación significativa). El resultado obtenido, con un p-value menor o igual a 0,05, permitió aceptar H1, concluyendo que existe una correlación significativa entre las variables.

De esta manera, se pudo corroborar que, debido al preminente nivel de inteligencia emocional, la presencia del hate speech es bajo, es decir que, a mayor capacidad para gestionar y reconocer las emociones propias y ajenas, menor es la tendencia a utilizar discursos de odio. Este hallazgo sugiere que la inteligencia



emocional puede ser decisiva en la manera en que los individuos perciben y responden a los discursos de odio, un estudio publicado en la Revista Internacional de Cultura Visual sugirió que los estudiantes universitarios con niveles más bajos de inteligencia emocional podrían ser más vulnerables a verse afectados por discursos de odio (Ramón & Vilchez, 2023).

Discusión

Los resultados del presente estudio confirman una relación inversa significativa entre los niveles de inteligencia emocional (IE) y la tendencia a asumir roles asociados al discurso de odio (víctima, perpetrador u observador) en estudiantes universitarios de Trabajo Social. Esta correlación negativa indica que una mayor competencia emocional actúa como factor protector frente a las dinámicas negativas del hate speech, especialmente en ambientes digitales donde la exposición es constante. Este acierto se alinea con evidencia que indica que la IE favorece la regulación emocional, reduce la reactividad ante contenidos agresivos y promueve respuestas más adaptativas en situaciones de conflicto interpersonal o grupal. En particular, dimensiones como la empatía, la autorregulación y la percepción emocional podrían mitigar el contagio emocional negativo que genera el odio online, evitando la desensibilización o la normalización de discursos discriminatorios.

De los resultados es el predominio del rol de observador entre los participantes, en detrimento de roles activos como víctima o perpetrador. Esta pasividad observadora es consistente con patrones documentados en literatura sobre ciberacoso y hate speech en redes sociales, donde la mayoría de los usuarios jóvenes tiende a no intervenir. En el contexto de futuros trabajadores sociales, este rol podría reflejar una doble influencia: por un lado, la exposición frecuente a discursos de odio en plataformas digitales sin herramientas inmediatas de intervención; por otro, la formación en Trabajo Social que fomenta una comprensión crítica de las dinámicas sociales, culturales y estructurales del odio, lo que podría inhibir tanto la victimización internalizada como la perpetuación agresiva. Sin embargo, la pasividad observadora también representa un



riesgo: al no contrarrestar activamente el hate speech, se contribuye indirectamente a su perpetuación, al reforzar el poder del perpetrador y debilitar el apoyo a las víctimas. Aquí, la IE alta emerge como un elemento clave para transitar de la observación pasiva hacia intervenciones prosociales, ya que facilita el manejo de emociones propias.

En cuanto a las variaciones en los niveles de IE a lo largo de la carrera, se observa un patrón dinámico: niveles bajos en etapas iniciales (posiblemente por inexperiencia en manejo emocional), aumento moderado en semestres intermedios (atribuible al fortalecimiento de habilidades sociales, prácticas reflexivas y formación profesional) y disminución en los semestres finales (asociada a estrés académico elevado, incertidumbre laboral y sobrecarga de responsabilidades). Este perfil no lineal resalta que la IE no es un constructo estático, sino sensible a factores contextuales como la carga académica y las demandas del entorno universitario.

En cuanto a las implicaciones prácticas y teóricas, los hallazgos refuerzan modelos que posicionan la IE como moderador en la exposición y respuesta al hate speech, complementando enfoques que destacan emociones como el desprecio (contempt) como driver central del odio. Prácticamente, sugieren que la formación universitaria en Trabajo Social debería incorporar explícitamente el desarrollo de IE desde los primeros semestres (talleres de regulación emocional, empatía activa, reconocimiento de hate speech) y sostenerlo en etapas avanzadas mediante estrategias anti-estrés (mindfulness, planificación, autocuidado). Intervenciones preventivas focalizadas en convertir observadores pasivos en activos podrían ser especialmente efectivas en esta población.

En síntesis, la inteligencia emocional se consolida como un recurso protector clave contra las dinámicas del hate speech en entornos universitarios, pero su desarrollo requiere atención sostenida ante las presiones académicas. Fortalecerla no solo beneficia el bienestar estudiantil, sino que prepara profesionales mejor equipados para promover sociedades más inclusivas y resistentes al odio.



Conclusiones

A través de la prueba estadística de correlación de Pearson, aplicada a variables paramétricas, se identificó una relación significativa entre el *hate speech* y la inteligencia emocional en los estudiantes universitarios de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Ambato. Los resultados evidenciaron que, a mayor nivel de inteligencia emocional, menor es la tendencia a asumir roles de víctima, perpetrador u observador en contextos donde se presenta discurso de odio. Este hallazgo sugiere que las competencias emocionales no solo favorecen la gestión de situaciones de conflicto o estrés, sino que también funcionan como un factor protector frente a las dinámicas negativas que surgen en entornos digitales.

El papel que los estudiantes asumen frente al *hate speech* varía en función de su percepción y nivel de formación. Los resultados muestran que los futuros trabajadores sociales no se identifican mayoritariamente como víctimas ni como agresores, sino principalmente como observadores. Este rol podría reflejar una exposición constante al discurso de odio, especialmente en espacios digitales, sin una intervención activa para contrarrestarlo. La pasividad de los observadores puede reforzar el poder de los perpetradores y debilitar el apoyo hacia las víctimas, contribuyendo a la perpetuación del fenómeno. No obstante, la formación en Trabajo Social parece ofrecer cierta protección ante la internalización de estos discursos, al promover la comprensión crítica de las dinámicas sociales y culturales involucradas.

El nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de Trabajo Social presentó variaciones significativas a lo largo de su proceso académico. En las etapas iniciales, se observaron niveles bajos, posiblemente por la limitada experiencia en el manejo de emociones; sin embargo, estos aumentaron moderadamente en los semestres intermedios, gracias al fortalecimiento de habilidades sociales y prácticas formativas. En los últimos semestres, se evidenció una disminución atribuible al incremento del estrés académico, la incertidumbre frente al futuro profesional y la acumulación de responsabilidades. Estos resultados reflejan que la inteligencia emocional es un constructo dinámico, susceptible a influencias contextuales como la carga académica,



el entorno institucional y las condiciones personales.

Se recomienda fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional dentro de los programas académicos de la carrera de Trabajo Social, dado que constituye un componente esencial en la formación integral de los estudiantes, fomentar habilidades emocionales no solo contribuiría a un entorno educativo más saludable, sino que, la investigación ha demostrado que a una mayor inteligencia emocional, menor es la propensión a asumir roles de víctima, perpetrador u observador en contextos de hate speech.

Referencias

- Macarro, R., Cubero, R., & Cubero, M. (2024). La Construcción Sociocultural de los Discursos de Odio: Conclusiones e Implicaciones de una Revisión Sistemática. *Revista Internacional de Ciencias Sociales Interdisciplinarias*, 13(1), 23. doi:<https://doi.org/10.18848/2474-6029/CGP/v13i01/19-41>
- Ardilla, R. (2011). INTELIGENCIA. ¿QUÉ SABEMOS Y QUÉ NOS FALTA POR INVESTIGAR? *Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 97-103. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Barraca, J. (2021). *Técnicas de modificación de conducta*. Madrid: Síntesis. Obtenido de <https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/T%C3%A9cnicas-de-modificaci%C3%B3n-de-conducta-Jorge-Barraca-Mairal.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: PEARSON.
- Cabo Isasi, A., & García Juanatey, A. (2017). *El discurso de odio en las redes sociales*. Dirección de Servicios de Derechos de Ciudadanía y Diversidad, Área de Derechos de Ciudadanía, Cultura, Participación y Transparencia, Barcelona. Recuperado el 13 de Abril de 2024, de https://www.injuve.es/sites/default/files/2019/02/noticias/el_discurso_del_odio_en_rrss.pdf
- Camacho, J. (2023). Robust Hate Speech Detection in Social Media: A Cross-Dataset



- Empirical Evaluation. *The 7th Workshop on Online Abuse and Harms*, 231-242. Obtenido de <https://aclanthology.org/2023.woah-1.25.pdf>
- Cuamba , N., & Zazueta, N. (2020). Salud mental, habilidades de afrontamiento y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *PSICUMEX*, 10(2), 71-94. doi:<https://doi.org/10.36793/psicumex.v10i2.351>
- Fernández, E., & Jiménez, M. (2011). *PSICOLOGÍA DE LA EMOCIÓN* (Segunda ed.). Madrid: Universitaria Ramón Areces. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Psicolog%C3%ADa_de_la_Emoci%C3%B3n/-2-UDAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&printsec=frontcover
- Gianella, A. (1995). Introducción a la epistemología y a la metodología de la ciencia. *Universidad Nacional de La Plata*, 17, 186. Obtenido de <https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/2403-B/El-Metodo-Hipotetico-Deductivo2.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence* (Vol. 3.1). New York: Bantam Books. Obtenido de <https://asantelim.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/daniel-goleman-emotional-intelligence.pdf>
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia Emocional*. Kairós. Obtenido de http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Goleman, D. (1998). *WORKING WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE* (Primera ed.). Barcelona: Kairós. Obtenido de <https://ie42003cgalbarracin.edu.pe/biblioteca/LIBR-NIV319112021093922.pdf>
- Guterres, A. (Mayo de 2019). *Naciones Unidas*. Recuperado el 9 de Abril de 2024, de Naciones Unidas: https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/advising-and-mobilizing/Action_plan_on_hate_speech_ES.pdf
- Igareda, N. (2022). El discurso de odio anti-género en las redes sociales como violencia contra las mujeres y como discurso de odio. *Revista UC3M*(47), 97-122.



doi:<https://doi.org/10.20318/dyl.2022.6875>

- Inca Villegas, J. (2023). *EL DELITO DE ODIO EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN MEDIA Y LOS DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11255/1/Inca%20Villegas%2c%20J.%20%282023%29%20El%20delito%20de%20odio%20en%20los%20centros%20de%20educaci%3b3n%20media%20y%20los%20derechos%20de%20los%20estudiantes..pdf>
- Jakubowicz, A., Dunn, K., Mason, G., Paradies, Y., Bliuc, A., Bahfen, N., . . . Connelly, K. (2017). *Ciberracismo y resiliencia comunitaria*. Oshawa, Canada: palgrave macmillan. Obtenido de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-319-64388-5.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativo*. Universidad Surcolombiana. Recuperado el 14 de Mayo de 2024, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Ramón, J., & Vilchez, J. (2023). Discurso de odio en educación secundaria: efectos intelectuales y emocionales. *Revista Internacional de Cultura Visual*, 1-12. doi:<http://dx.doi.org/10.37467/revvisual.v10.4600>
- Recuenco Cabrera, A. (2020). Inteligencia emocional: El lenguaje de más valor en el mundo de hoy. *SCIÉENDO*, 197-205.
- Relatoría Especial para la Libertad de Expresión [OEA]. (2004). *Informe anual de la relatoría para la libertad de expresión*. RELE OEA. Obtenido de <https://www.oas.org/es/cidh/expresion/showDocument.asp?DocumentID=143>
- Sterrett, E. (2000). THE MANAGER'S POCKET GUIDE TO Emotional Intelligence. *HRD Press*, 143. Obtenido de <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/44520/1/272.pdf>
- Wachs, S., Wettstein, A., Bilz, L., & Gámez-Guadix, M. (2022). Motivos del discurso de odio en la adolescencia y su relación con las normas sociales. *Educomunicación*, 146.