

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología

### **Relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica en estudiantes universitarios de la carrera Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el periodo 2022-2023**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología


#### **Autores:**

Francisco Daniel Maldonado Zhindón

Javier Andrés Naula Carrión

#### **Director:**

Cindy Tatiana López Orellana

ORCID:  0000-0002-6054-1154

**Cuenca, Ecuador**

2023-07-19

## Resumen

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, entender y regular las emociones propias y de los demás. En el ámbito educativo, es importante porque ayuda a los estudiantes a manejar situaciones emocionales, establecer relaciones saludables y tener un mejor rendimiento académico. Por otro lado, la satisfacción académica es la percepción subjetiva de los estudiantes sobre su experiencia educativa. Por tal motivo, la presente investigación con un enfoque cuantitativo con alcance correlacional estableció como objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el periodo 2022-2023. La población estudiada consta de 40 estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas. La recolección de datos se obtuvo mediante la aplicación de los instrumentos Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) y la Escala de Satisfacción Académica (ESA). Los resultados obtenidos señalan que existe una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica, además que las dimensiones de inteligencia emocional más predominantes en los estudiantes son la percepción interpersonal y la asimilación emocional. Además, se obtuvo que el nivel de satisfacción académica está en un nivel medio alto.

*Palabras clave:* alumnado, aprendizaje, bienestar, habilidades emocionales



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

**Repositorio Institucional:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

### Abstract

Emotional intelligence is capable of recognizing, understanding, and regulating our own emotions and other people's emotions. In the education field, it's important because it helps students manage emotional situations, establish healthy relationships, and have better academic development. On the other hand, academic satisfaction is the subjective perception of the students about their educational experience. For this reason, the hereby investigated with a quantitative focus and a correlational scope has been established as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence and academic satisfaction of the Business Administration career of Cuenca University students in the period of 2022–2023. The studied population consists of 40 students of the 3rd college year of the Business Administration. The recollection of data obtained from the application of the Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) and the Academic Satisfaction Scale (ESA). The results obtained point that there exists a positive correlation between emotional intelligence and academic satisfaction. Besides, it has been obtained that the academic satisfaction level of the students is at a medium-high.

*Key words:* emotional ability, group of students, learning, wellness



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

**Institutional Repository:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

## Índice de contenido

Fundamentación teórica.....	6
Proceso metodológico.....	13
Participantes.....	13
Instrumentos.....	13
Procedimiento de la investigación.....	14
Plan de tabulación y análisis de datos.....	14
Consideraciones éticas.....	15
Presentación y análisis de datos.....	16
Niveles y dimensiones de inteligencia emocional.....	16
Niveles de satisfacción académica.....	18
Conclusiones.....	21
Limitaciones y recomendaciones.....	22
Referencias.....	23
Anexos.....	28

## Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de los participantes investigados.....	13
Tabla 2. Niveles de inteligencia emocional.....	16
Tabla 3. Dimensiones de inteligencia emocional.....	17
Tabla 4. Niveles de satisfacción académica.....	19
Tabla 5. Relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica.....	20

### Fundamentación teórica

La inteligencia emocional ha adquirido un papel preponderante en el ámbito educativo en relación a la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. Se ha evidenciado que las habilidades emocionales bien desarrolladas se relacionan positivamente con el éxito académico y personal, mientras que la satisfacción académica es un aspecto crucial en el desarrollo y éxito de los estudiantes universitarios, ya que puede predecir un rendimiento académico exitoso a largo plazo. Por tanto, investigar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica en estudiantes universitarios puede contribuir a comprender cómo estas variables se influyen mutuamente y cómo pueden influir en la formación de individuos exitosos y satisfechos con su desempeño académico.

Desde la década de 1990, la inteligencia emocional ha sido objeto de interés para diversos investigadores en el ámbito académico, quienes han estudiado y analizado esta variable en el contexto de la ciencia y del desarrollo humano. Como resultado, se ha reconocido su importancia para la búsqueda de la excelencia en los ámbitos educativo y organizacional, que son fundamentales para la formación y eficiencia de las sociedades (Peña y Aguilar, 2014).

Para abordar el tema de la inteligencia emocional, es importante destacar dos procesos que operan en este constructo: las emociones y la inteligencia, cada uno con su propia dinámica y que tienen un efecto directo en el comportamiento, la personalidad y el temperamento de un individuo (Meis, 2015).

Respecto al proceso de la inteligencia, Spearman y Terman (1904) lo describen como la capacidad de poder producir conceptos y de resolver problemas. Vygotsky señala que la cultura y las costumbres de una sociedad constituyen la inteligencia y Trujillo y Rivas (2005) definen a la inteligencia como un término psicológico utilizado para explicar la capacidad para resolver problemas y/o adaptarse al entorno.

En cuanto al segundo proceso que sustenta la teoría de la inteligencia emocional según Goleman (2012), las emociones permiten a las personas enfrentarse a situaciones cotidianas ya que predisponen a la persona a ser más propensa a actuar y tener éxito en las esferas personal y profesional. Barragán et al. (2002), señalan que las emociones son fenómenos interdisciplinarios y sociales que preparan al individuo para poder adaptarse en diferentes contextos y Fragoso (2015), refiere que las emociones son de gran ayuda al momento de desarrollar el pensamiento y que constituyen un componente crucial en el procesamiento de la información del cerebro.

Estos procesos tienen un impacto directo en la forma en que las personas perciben, expresan y manejan sus emociones y cómo interactúan en su entorno social y laboral. Es por ello que comprender la inteligencia emocional se ha convertido en un aspecto fundamental para el bienestar y la eficacia personal, y su aplicación en la práctica puede tener beneficios significativos en el ámbito educativo, laboral y personal (Peña y Aguilar, 2014).

La inteligencia emocional es un término que se ha popularizado en los últimos años, pero su historia se remonta a varias décadas atrás. Los primeros estudios sobre la inteligencia emocional comenzaron en la década de 1930, cuando el psicólogo Edward Thorndike acuñó el término "inteligencia social". Thorndike afirmó que la inteligencia social era tan importante como la inteligencia académica, y que las habilidades sociales y emocionales debían ser consideradas en la educación (Thorndike, 1920).

Años más tarde el concepto de Thorndike fue adoptado por Gardner quien le dio gran relevancia a la inteligencia emocional al publicar en 1983 "Frames of Mind", que establece que las personas poseen siete tipos diferentes de inteligencia, cada una de las cuales es en gran medida independiente de las demás. No obstante, unos años más tarde, los profesores universitarios John Mayer y Peter Salovey presentaron un artículo denominado "Emotional Intelligence" publicado en la revista científica "Imagination, Cognition, and Personality" en 1990 en donde dan a conocer las cuatro habilidades emocionales esenciales de la inteligencia emocional. Esta teoría fue una de las primeras en reconocer la importancia de las emociones en la vida diaria y en la capacidad de una persona para tener éxito en diferentes ámbitos.

La percepción emocional, la asimilación emocional, la comprensión emocional y la regulación emocional fueron identificadas como habilidades esenciales que conforman la inteligencia emocional. La percepción emocional se refiere a la habilidad para reconocer y distinguir las emociones propias y de los demás. La asimilación emocional se refiere a la habilidad de utilizar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento. La comprensión emocional se refiere a la habilidad de comprender el significado y la información proporcionada por las emociones. Por último, la regulación emocional se refiere a la habilidad de controlar y gestionar las emociones propias.

Así mismo, en el mismo artículo los autores definen a la inteligencia emocional como la capacidad de evaluar los sentimientos propios y ajenos, que años más tarde redefinen el concepto como:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (Mayer et al., 1997, p. 5)

Pero no fue hasta 1995 que el autor y consultor estadounidense Daniel Goleman popularizó la idea de la inteligencia emocional, que anteriormente se había restringido principalmente al mundo académico gracias a la publicación de su libro "Inteligencia Emocional" en donde define este constructo como:

La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones,

de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último, pero no por ello menos importante la capacidad de empatizar y confiar en los demás. (Goleman, 2012, p. 75)

Gracias a las aportaciones de Daniel Goleman, John D. Mayer y Peter Salovey, la inteligencia emocional ha sido objeto de un estudio más profundo y ha logrado una mayor valoración en diversos ámbitos de la vida, especialmente en la educación. Sus investigaciones han permitido comprender cómo las habilidades emocionales afectan nuestra vida diaria y cómo podemos desarrollarlas para mejorar nuestras relaciones interpersonales y nuestro bienestar. Sin lugar a dudas, estas contribuciones han sido cruciales para el progreso y la difusión de la inteligencia emocional en la sociedad contemporánea.

En este sentido, los profesionales de la educación han reconocido que el desarrollo de la inteligencia emocional de los estudiantes es fundamental para lograr un éxito académico y personal (Bisquerra y Pérez, 2014). Sin embargo, a lo largo de la historia, las instituciones educativas han tendido a descuidar este aspecto en la educación, centrándose en la enseñanza y menospreciando las emociones de los estudiantes (Casassus, 2007).

Por tal motivo, resulta crucial que las instituciones educativas integren la enseñanza de la inteligencia emocional en sus planes de estudio para formar individuos más equilibrados emocionalmente y preparados para enfrentar los desafíos de la vida. Como señala Brackett (2019), el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes tiene un impacto significativo en su bienestar emocional, en su desempeño académico y en su capacidad para relacionarse con los demás. Además, la enseñanza de la inteligencia emocional no solo beneficia a los estudiantes, sino que también es importante para el desarrollo profesional de los docentes ya que les permite tener una mayor comprensión de las emociones de los estudiantes y, por lo tanto, tener un enfoque más adecuado en su enseñanza (Mérida et al., 2017).

Es por ello que se hace necesario que los profesionales de la educación tomen en cuenta la inclusión de la inteligencia emocional en el ámbito educativo ya que no solo contribuirá al desarrollo integral de los estudiantes, sino que también preparará a los futuros ciudadanos para enfrentar los desafíos del mundo actual de manera más efectiva (Mérida et al., 2017).

Es así que en los últimos años se ha tomado conciencia sobre la relevancia de la inteligencia emocional en el ámbito educativo, lo que ha llevado a la realización de diversas investigaciones a nivel internacional, nacional y local para evaluar su importancia en estudiantes universitarios. Entre ellas, se destacan las siguientes:

En Pakistán, España y México se midió la inteligencia emocional de estudiantes universitarios utilizando diversas escalas. En Pakistán, el estudio de Karim et al. (2020) encontraron que la población estudiada mostró un nivel medio en el nivel de inteligencia emocional. En España, varios estudios como los de Pérez et al. (2019), Extremera y Fernández-Berrocal (2006),



Sánchez et al. (2015) y Salguero et al. (2015) reportaron niveles medios en todas las dimensiones de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios, utilizando diversas escalas de medición. En México, Fuentes et al. (2021) encontraron que la regulación emocional era la dimensión con la puntuación más baja, lo que sugiere la necesidad de mayor desarrollo en esta habilidad. En Serbia, Jovanović y Gavrilov (2018) hallaron niveles medios en todas las dimensiones de la inteligencia emocional, con la percepción emocional como la dimensión más destacada. En Corea del Sur, Kim y Kim (2018) encontraron que los participantes presentaban un nivel medio en todas las dimensiones de la inteligencia emocional, siendo la percepción interpersonal y la regulación emocional las dimensiones más altas.

En estudios a nivel nacional se ha encontrado resultados similares en donde los estudiantes universitarios presentan un nivel medio de inteligencia emocional en general. En particular, Cando et al. (2019) reportaron que los estudiantes de enfermería tenían un nivel medio, pero con la regulación emocional como la dimensión más baja. García et al. (2019) encontraron que la mayoría de los estudiantes universitarios tenían un nivel medio. Así mismo, según los estudios realizados por Jiménez y García (2021) y Vásquez y Terán (2020), se encontró que la mayoría de los estudiantes universitarios evaluados en su investigación presentaron un nivel medio de inteligencia emocional.

En general, los estudios revisados señalan que los estudiantes universitarios podrían mejorar su desarrollo de habilidades emocionales, lo que tendría un impacto positivo tanto en su desempeño académico como en su salud mental. Por lo tanto, la educación emocional y la promoción de habilidades emocionales se presentan como áreas importantes de atención en el ámbito educativo. De esta manera, se refuerza la idea de que la inteligencia emocional es un factor fundamental para lograr un éxito académico y una buena salud mental en la población universitaria.

Sin embargo, es importante destacar que la satisfacción académica también juega un papel importante en el desarrollo de la inteligencia emocional de los estudiantes. Cuando un estudiante se siente satisfecho con su experiencia académica, es más probable que se sienta motivado, comprometido y dispuesto a aprender y enfrentar nuevos desafíos. Esto, a su vez, puede permitirle desarrollar habilidades emocionales y sociales, tales como la empatía, la autorregulación emocional y la resolución de conflictos, que son esenciales para la inteligencia emocional. Además, la satisfacción académica puede mejorar la autoestima y la confianza de los estudiantes, lo que puede influir en su capacidad para manejar situaciones estresantes y desafiantes. Por ejemplo, un estudiante que se siente satisfecho con su desempeño académico es más propenso a ser resiliente ante la adversidad y a buscar soluciones creativas a los problemas. De esta manera, la satisfacción académica puede contribuir a mejorar la capacidad de los estudiantes para interpretar y controlar sus emociones

y las de los demás, lo que a su vez puede llevar a una mayor inteligencia emocional (Brackett y Rivers, 2014).

La satisfacción académica se define como un comportamiento a corto plazo que resulta de una evaluación integral de la experiencia educativa general, los servicios y las instalaciones por parte de los estudiantes (Salinda et al., 2017). Es la percepción cognitiva y emocional del estudiante sobre las características del servicio educativo lo que le permite alcanzar sus metas, intereses y expectativas, al mismo tiempo que satisface sus necesidades y llega a conclusiones racionales sobre sus deseos razonables (Sánchez, 2018). En esta misma línea, Inzunza et al. (2015) define a la satisfacción académica como:

Una evaluación subjetiva por parte del estudiante de los resultados y experiencias relacionados con su educación, es por esto que se le concibe como una variable cognitiva-afectiva ya que incluye el placer, el sentirse bien, como la evaluación de sus experiencias de aprendizaje. (p. 75)

En base a lo antes mencionado, Lent et al. (2007) han propuesto un modelo social cognitivo de la satisfacción académica que se compone de cuatro factores principales: el apoyo social, la expectativa de autoeficacia, el progreso de metas y las expectativas de resultados. El apoyo social se refiere a la información y el contexto educativo que genera sentimientos de cuidado, valor, protección y motivación en los estudiantes (Fernández et al., 2019), mientras que la expectativa de autoeficacia se define como la percepción personal de éxito en diversas situaciones y en el contexto educativo se refiere a la capacidad del estudiante para lograr el éxito en su proceso de aprendizaje (Bandura, 1977). El progreso de metas influye en la satisfacción académica, ya que lograr las metas durante el camino educativo fomentará un mayor desarrollo de la satisfacción, y no alcanzar las metas puede afectar el rendimiento académico y llevar a la deserción estudiantil (Nájera et al., 2020). Finalmente, las expectativas de resultados permiten evaluar el bienestar percibido por los estudiantes durante su proceso de aprendizaje (Medrano y Pérez, 2010). Estos factores son importantes para entender cómo los estudiantes pueden mejorar su experiencia educativa y cómo los educadores y las instituciones pueden fomentar un ambiente de apoyo y motivación para los estudiantes.

La satisfacción académica de los estudiantes es un aspecto fundamental en la educación universitaria, ya que proporciona información valiosa sobre los factores que influyen en el éxito de los estudiantes y en la calidad de la experiencia educativa. Asimismo, fomentar la satisfacción académica contribuye al desarrollo de habilidades emocionales y sociales esenciales para la inteligencia emocional de los estudiantes (Salinda et al., 2017).

Los estudiantes que informan tener una alta satisfacción académica logran sus objetivos escolares, valoran su capacidad para realizar bien las tareas y actividades específicas de sus carreras y tienen expectativas optimistas sobre los beneficios de ser un estudiante universitario, lo que se traduce en un mejor desempeño académico (Lent et al., 2007). Esto

se evidencia en estudios realizados por Othman et al. (2020) en una universidad en Malasia, Quezada et al. (2017) en una universidad de México, Castillo et al. (2019) en una universidad ecuatoriana, Guillén y Carrera (2019) en la carrera de Medicina en la Universidad Católica de Cuenca y Morocho et al. (2020) en una universidad pública del Ecuador, en donde encontraron que la mayoría de los estudiantes encuestados presentan un nivel alto de satisfacción académica, con un rango de satisfacción del 74.4% al 81.5%.

Los resultados sugieren que una gran mayoría de los estudiantes encuestados en las universidades analizadas se encuentran satisfechos con su experiencia académica. Esto podría ser un indicio de que dichas instituciones están proporcionando un ambiente educativo que cumple con las necesidades de los estudiantes, no solo en términos académicos sino también emocionales, lo que les permite alcanzar sus objetivos personales y académicos.

Es por ello que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica en estudiantes universitarios se puede explicar por varias vías. En primer lugar, la inteligencia emocional ayuda a los estudiantes a regular sus emociones y manejar situaciones estresantes y de ansiedad en el entorno universitario. Según Bisquerra y Pérez (2020), los estudiantes con mayor inteligencia emocional son capaces de identificar sus propias emociones, comprenderlas y regularlas de manera efectiva, lo que les permite enfrentar el estrés y la presión académica de manera más adecuada. Por tal razón, una mayor inteligencia emocional puede llevar a una mayor satisfacción académica debido a una mejor capacidad de adaptación y a una menor presencia de emociones negativas.

En segundo lugar, la inteligencia emocional también influye en la forma en que los estudiantes se relacionan con los demás en el entorno universitario, incluidos sus compañeros y profesores. Según Extremera y Fernández (2014), los estudiantes con mayor inteligencia emocional tienen una mayor capacidad para empatizar con los demás, comprender sus perspectivas y comunicarse de manera efectiva, lo que les permite establecer relaciones positivas y apoyarse mutuamente. Esto puede mejorar su percepción de apoyo social y, por lo tanto, aumentar su satisfacción académica.

Por último, la inteligencia emocional también puede influir en la forma en que los estudiantes establecen metas y mantienen su motivación. Según Fernández et al. (2012), los estudiantes con mayor inteligencia emocional pueden establecer metas realistas y alcanzables y mantener su motivación incluso ante los obstáculos y desafíos, lo que puede mejorar su rendimiento académico y, por lo tanto, su satisfacción con su vida académica.

Esto se evidencia en la investigación realizada por Tacca et al. (2019) en donde sugiere que existe una correlación positiva entre la satisfacción académica y la inteligencia emocional de los estudiantes. De igual manera, investigaciones más recientes, como la llevada a cabo por Zhao et al. (2021), Memon et al. (2020), Ramírez et al. (2020), De la Fuente et al. (2017) y Urquijo y Extremera (2017), han encontrado que la inteligencia emocional puede influir

positivamente en la satisfacción académica y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. En particular, se ha encontrado que los estudiantes con niveles más altos de inteligencia emocional experimentan una mayor satisfacción académica, motivación para el aprendizaje y compromiso con sus estudios.

A partir de lo expuesto, se planteó las siguientes preguntas de investigación: ¿Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica en estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca en el periodo 2022-2023? ¿Cuáles son las dimensiones de inteligencia emocional que predominan en estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca en el periodo 2022-2023? Y ¿Cuáles son los niveles de satisfacción académica en estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca en el periodo 2022-2023?

Conforme a las preguntas formuladas se planteó como objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la carrera Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el periodo 2022-2023; y como objetivos específicos identificar los niveles y dimensiones de inteligencia emocional que predomina en los estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el periodo 2022-2023, e identificar los niveles de satisfacción académica en estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el periodo 2022-2023.

### Proceso metodológico

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron herramientas estandarizadas para calcular y estimar las magnitudes de los conceptos. Además, se establecieron relaciones entre las variables para demostrar y explicar las teorías. Se empleó un diseño no experimental, en el cual no se manipularon las variables, sino que se evaluó a los participantes en su entorno natural. El alcance de la investigación se enfocó en un tipo correlacional, ya que su objetivo fue analizar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica. Además, se utilizó un corte transversal, en el cual la recolección de datos se realizó solamente durante el período de octubre y diciembre de 2022 (Hernández et al., 2014).

#### **Participantes**

La investigación se realizó con la población de estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, provincia del Azuay, Ecuador, la cual se conformó por un total de 40 estudiantes matriculados en quinto ciclo de los cuales fueron 21 hombres y 19 mujeres tal y como se puede observar en la tabla 1.

Para poder ser parte de la investigación, debieron cumplir con los criterios de inclusión tales como: ser estudiante perteneciente a la carrera de Administración de Empresas, deben estar cursando el quinto ciclo de Administración de Empresas y ser mayor de 18 años. Con respecto a los criterios de exclusión se consideró que los estudiantes que no firmen el consentimiento informado de la investigación no formarán parte de la investigación.

**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje de los participantes investigados*

Sexo	Frecuencia	%
Hombres	21	52,6
Mujeres	19	47,5
Total	40	100

#### **Instrumentos**

Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S): La escala de inteligencia emocional WLEIS-S (Wong and Law Emotional Intelligence Scale) 2002, adaptada a la versión castellano de Extremera et al. (2019) es una medida de autoinforme, compuesta por 4 factores y 16 ítems, 4 ítems por cada factor. Usa un formato de respuesta ordinal de 7 puntos (desde 1 = completamente en desacuerdo, hasta 7 = completamente de acuerdo). Las 4 subescalas o factores son: percepción intrapersonal, percepción interpersonal, asimilación y regulación emocional. El instrumento presenta el ordenamiento de los ítems de manera no aleatoria y consecutiva para cada uno de los 4 factores. Con respecto a las instrucciones

establecidas en el cuestionario, se refiere lo siguiente: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y señale con una 'X' su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta. Su Alpha de Cronbach es de 0.879 (Extremera et al., 2019). (Anexo A)

Escala de Satisfacción Académica (ESA): Esta escala permitió medir la satisfacción académica percibida por los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas. El instrumento originario de Brasil, "Escala de Satisfacción Académica con el Ambiente Pedagógico" creada por Sisto et al. (2018) posee 11 ítems que se responden a una escala de Likert de cuatro opciones las cuales van desde "nunca" (0) hasta "siempre" (3). Posteriormente la escala fue adaptada al español y modificada por Medrano y Pérez (2010), la cual está conformada por 8 ítems que son evaluados en la misma escala de Likert que va desde "nunca" (0), "casi nunca" (1), "casi siempre" (2) hasta "siempre" (3), obteniendo niveles de satisfacción desde (0-5) bajo, (6-12) medio bajo, (13-18) medio alto y (19-24) alto. La escala conformada por 8 ítems presenta una estructura unifactorial subyacente que explica el 49% de variabilidad, posee un alpha de cronbach  $\alpha = .84$  la cual indica una adecuada homogeneidad entre los ítems. (Anexo B)

### ***Procedimiento de la investigación***

Luego de la aprobación del Consejo Directivo, se realizó un oficio en donde se solicitaba al Decano de Administración de Empresas el permiso de aplicar los instrumentos a los estudiantes. Posteriormente se contactó con los docentes de los respectivos cursos de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas, con el objetivo de establecer los posibles horarios en los cuales se realizaría la aplicación de los instrumentos. En cada uno de los cursos, luego de suministrar y firmar el consentimiento informado, se procedió a enviar el link de Google Forms, para que los estudiantes que hayan decidido formar parte de la investigación desarrollen la encuesta. La aplicación tuvo una duración aproximada de 20 minutos. Finalmente se elaboró y completó la matriz de datos para el respectivo análisis.

### ***Plan de tabulación y análisis de datos***

La información obtenida mediante los instrumentos fue almacenada en una base de datos en la aplicación Microsoft Excel, luego se procesó mediante el programa SPSS-27. Posteriormente, para cada variable se analizó las pruebas de normalidad de Shapiro Wilk obteniendo que los resultados no pertenecen a una distribución normal, por lo que al analizar la correlación se utilizó el Rho de Spearman. Los resultados fueron expuestos en tablas según APA 7.

## ***Consideraciones éticas***

Dentro de la presente investigación, se respetaron a cabalidad los principios éticos y códigos de conducta para psicólogos establecidos por la American Psychological Association (2010) en los que figuran: Beneficiencia y no maleficiencia; B) fidelidad y responsabilidad con la investigación; C) integridad y honestidad en el proceso; D) justicia evitando practicas injustas; E) respeto por los derechos y la dignidad de las personas a través del consentimiento informado (Anexo C). De igual manera para garantizar la confidencialidad de los datos, los mismo fueron codificados con un código específico sin hacer uso de sus datos personales, los cuales se guardaron en una carpeta digital a la cual tuvieron acceso únicamente los investigadores. Cabe mencionar que los investigadores destacaron no tener ningún conflicto de interés, por lo que los datos serán usados únicamente con fines académicos y no podrán ser utilizados por un autor sin el consentimiento del otro, ni para presentación en eventos y tampoco para publicaciones. Los resultados obtenidos fueron socializados con los participantes de la investigación mediante un informe, para que ellos puedan proceder a futuro.

Durante la aplicación de los instrumentos, el principal riesgo identificado fue que los participantes presenten malestar emocional momentáneo, pues podrían identificarse con ciertas afirmaciones y situaciones que se expresan en los cuestionarios, si dicho malestar hubiese persistido los estudiantes hubiesen sido derivados a los servicios psicológicos ofertados por el departamento de Bienestar Universitario de la Universidad de Cuenca. Existieron beneficios que podrían otorgarse tanto a los participantes directos de la investigación como a otros estudiantes, puesto que, a partir de los resultados obtenidos se puede llevar a cabo investigaciones posteriores o programas orientados a mejorar la inteligencia emocional y la satisfacción académica de los estudiantes.

Cabe aclarar, que los resultados del presente estudio fueron devueltos a los participantes, así como a la carrera de Administración de Empresas, mediante una presentación por escrito para que ellos puedan proceder a futuro, luego de que el presente trabajo sea sustentado y aprobado.



### Presentación y análisis de resultados

En la presente investigación, se llevó a cabo un análisis que se ajustó a los objetivos establecidos en el estudio. Los resultados obtenidos se muestran en tablas con el fin de presentar la información recolectada de manera organizada y comprensible. En primer lugar, se muestran los niveles y dimensiones de inteligencia emocional, luego se observan los niveles de satisfacción académica y finalmente la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica.

#### ***Niveles y dimensiones de inteligencia emocional***

En respuesta al primer objetivo específico que fue, identificar los niveles y dimensiones de inteligencia emocional que predominan en estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca en el periodo 2022-2023 se observa en la tabla 2 que el mayor número de estudiantes presenta un nivel medio en cuanto inteligencia emocional. Según Wong y Law (2002) sugieren que un puntaje medio en la escala indica que la persona tiene habilidades emocionales razonables, pero aún puede necesitar mejorar su capacidad para manejar situaciones emocionales complejas.

**Tabla 2**

*Niveles de inteligencia emocional*

Niveles	n	%
Bajo	4	10
Medio	34	85
Alto	2	5
Total	40	100

Al comparar los resultados de esta investigación sobre inteligencia emocional con estudios previos, se ha observado que la mayoría de los estudiantes universitarios exhiben un nivel promedio de inteligencia emocional. Por ejemplo, Karim et al. (2020) encontró resultados similares en su estudio llevado a cabo en Pakistán, donde la mayoría de los estudiantes presentaron un nivel medio de inteligencia emocional. Pérez et al. (2019) también encontró resultados similares en su estudio en España, donde la mayoría de los estudiantes presentaba un nivel medio de inteligencia emocional. Del mismo modo, en un estudio realizado en México por Fuentes et al. (2021), se descubrió que los estudiantes universitarios tenían un nivel medio de inteligencia emocional y que la dimensión de regulación emocional obtuvo la puntuación más baja.



Además, varios estudios realizados en Ecuador han evaluado el nivel de inteligencia emocional en estudiantes universitarios. Por ejemplo, un estudio de Cando et al. (2019) encontró que los estudiantes de enfermería presentaban un nivel medio de inteligencia emocional, siendo la dimensión de regulación emocional la más baja. Por otro lado, otro estudio de García et al. (2019) analizó el nivel de inteligencia emocional en estudiantes universitarios y encontró que la mayoría presentaba un nivel medio, mientras que un porcentaje menor presentaba un nivel alto. Un estudio más reciente de Jiménez y García (2021) evaluó el nivel de inteligencia emocional en estudiantes universitarios y encontró resultados similares, con la mayoría de los estudiantes presentando un nivel medio. Finalmente, un estudio de Vásquez y Terán (2020) también descubrió que la mayoría de los estudiantes evaluados presentaban un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que un porcentaje menor tenía un nivel alto.

Por otro lado, al examinar las dimensiones de inteligencia emocional que predominan en los estudiantes universitarios, se puede observar en la tabla 3 que la dimensión de percepción interpersonal es la que más sobresale, lo que sugiere un nivel medio en esta dimensión. Esto indica que los estudiantes tienen habilidades moderadas para percibir y comprender las emociones de otras personas. Es importante destacar que, en general, los estudiantes presentan un nivel medio en todas las dimensiones de la inteligencia emocional.

**Tabla 3**

*Dimensiones de inteligencia emocional*

Dimensiones	Escala de medida	M	De
Percepción intrapersonal	4-28	18.83	5.28
Percepción interpersonal	4-28	19.85	3.35
Asimilación emocional	4-28	19.63	4.05
Regulación emocional	4-28	19	4.43

*Nota.* M=Media DE=Desviación estándar

Al analizar los resultados obtenidos con la teoría, según los autores Wong y Law (2002), tener un nivel medio en todas las dimensiones del WLEIS indica que una persona tiene habilidades emocionales promedio en cuanto a la percepción y expresión de las

emociones propias, el manejo de las emociones, la regulación de las emociones y la utilización de las emociones para la resolución de problemas. Esto sugiere que la persona tiene un potencial para mejorar en estas habilidades emocionales, lo que puede ser beneficioso para su bienestar emocional, relaciones interpersonales, desempeño laboral y general adaptación al entorno.

Varios estudios han encontrado resultados similares en cuanto a los niveles de inteligencia emocional en estudiantes universitarios. Por ejemplo, Extremera y Fernández-Berrocal (2006) hallaron un nivel medio en la mayoría de las dimensiones de la inteligencia emocional en una muestra de 229 estudiantes universitarios en España. De igual manera, Sánchez et al. (2015) reportaron niveles medios en todas las dimensiones de la inteligencia emocional en 451 estudiantes universitarios en España, con la percepción emocional y la regulación emocional como las dimensiones más destacadas. Salguero et al. (2015) también encontraron un nivel medio en todas las dimensiones de la inteligencia emocional en una muestra de 393 estudiantes universitarios en España, con la percepción emocional y la regulación emocional como las dimensiones más altas. Además, Jovanović y Gavrilov (2018) encontraron niveles medios en todas las dimensiones de la inteligencia emocional en 318 estudiantes universitarios en Serbia, con la percepción emocional como la dimensión más destacada. Finalmente, Kim y Kim (2018) hallaron que los participantes en su estudio, que consistió en 479 estudiantes universitarios en Corea del Sur, presentaban un nivel medio en todas las dimensiones de la inteligencia emocional, con la percepción interpersonal y la regulación emocional como las dimensiones más altas.

Basándonos en los resultados de los estudios mencionados, se puede concluir que los estudiantes universitarios en distintos países tienen un nivel medio en la mayoría de las dimensiones de la inteligencia emocional, lo que sugiere que poseen habilidades emocionales apropiadas, aunque aún existen oportunidades de mejora. Es interesante destacar que la percepción emocional parece ser la dimensión más sobresaliente en todos los estudios, lo cual indica que los estudiantes pueden tener habilidades moderadas en la percepción y comprensión de las emociones de los demás. Este hallazgo podría sugerir que los estudiantes tienen una capacidad para reconocer las emociones en los demás y, por lo tanto, pueden ser empáticos y sensibles a las necesidades emocionales de los demás, lo que podría ser beneficioso para el desarrollo de relaciones interpersonales positivas y efectivas en distintos ámbitos.

### ***Niveles de satisfacción académica***

En respuesta al segundo objetivo específico, que fue, identificar los niveles de satisfacción académica en estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca en el periodo 2022-2023 se observa que la mayoría presentan niveles altos de satisfacción académica, lo que indica que los estudiantes se sienten satisfechos con

su experiencia académica, ya sea en términos de los cursos, el profesorado, la infraestructura, la metodología de enseñanza, el ambiente universitario, entre otros factores.

**Tabla 4**

*Niveles de satisfacción académica*

	Frecuencia	%
Medio bajo	6	15
Medio alto	30	75
Muy alto	4	10
Total	40	100

Al comparar los resultados obtenidos en los estudios realizados sobre la satisfacción académica en estudiantes universitarios, se puede observar que Othman et al. (2020) encontró que el 74.4% de los estudiantes de una universidad en Malasia estaban satisfechos con su experiencia académica, mientras que Quezada et al. (2017) en una universidad de México encontró que el 76.7% de los estudiantes estaban satisfechos con su experiencia académica. Además, el estudio de Castillo et al. (2019) en una universidad ecuatoriana encontró que el 81.3% de los estudiantes encuestados estaban satisfechos con su experiencia académica, mientras que Guillén y Carrera (2019) en la Universidad Católica de Cuenca encontró que el 78.7% de los estudiantes de la carrera de Medicina estaban satisfechos con su experiencia académica. Finalmente, el estudio realizado por Morocho et al. (2020) en una universidad pública del Ecuador encontró que el 81.5% de los estudiantes encuestados estaban satisfechos con su experiencia académica.

En general, los resultados indican que la mayoría de los estudiantes universitarios encuestados en estos estudios estaban satisfechos con su experiencia académica. Aunque existen diferencias en los porcentajes de satisfacción encontrados en cada estudio, la mayoría de los estudiantes informaron estar satisfechos o muy satisfechos con su experiencia académica en las universidades investigadas. Estos resultados pueden ser útiles para las instituciones educativas para identificar áreas de mejora y continuar ofreciendo una experiencia académica satisfactoria para los estudiantes.

Una vez obtenidos los resultados relacionados a las variables de investigación, el objetivo general de este estudio consistió en determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el periodo 2022-2023. Los resultados obtenidos en la tabla 5 indican que el valor de significancia fue  $<.05$  ( $p=0.023$ ), demostrando que existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica. Por lo tanto, se puede afirmar que a medida que el nivel de inteligencia emocional aumenta, también aumenta la satisfacción académica en los

estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca durante el periodo 2022-2023.

**Tabla 5**

*Relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica*

			Satisfacción académica	Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	1,000	,360*
		Sig. (bilateral)		0,023
		N	40	40
	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	,360*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	
		N	40	40

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los hallazgos son consistentes con un estudio de Tacca et al. (2019), que muestra una correlación positiva entre la satisfacción académica de un estudiante y la inteligencia emocional. De igual manera, existen algunas investigaciones recientes que han explorado la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica en estudiantes universitarios. Por ejemplo, los estudios de Zhao et al. (2021), Memon et al. (2020), Ramírez et al. (2020), De la Fuente et al. (2017) y Urquijo y Extremera (2017) han encontrado que los estudiantes con niveles más altos de inteligencia emocional reportan mayores niveles de satisfacción académica. Además, se ha observado que la inteligencia emocional puede influir significativamente en la satisfacción académica, y aquellos estudiantes que tienen niveles más altos de inteligencia emocional experimentan un mayor disfrute y compromiso en sus estudios.

### Conclusiones

En base a la literatura se ha constatado la importancia fundamental de la inteligencia emocional en la educación, ya que facilita a los estudiantes la identificación y gestión de sus propias emociones y las de los demás. Esto se traduce en una mayor capacidad para solucionar conflictos, establecer relaciones saludables, obtener un mejor rendimiento académico y experimentar un mayor bienestar emocional. Por lo tanto, se sugiere promover el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito educativo, a través de una variedad de estrategias y prácticas pedagógicas.

De igual manera, se sugiere considerar la satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el proceso de aprendizaje, ya que cuando se sienten satisfechos con su experiencia universitaria, es más probable que se involucren de manera activa en el aprendizaje, participen en actividades extracurriculares, establezcan relaciones positivas con sus pares y docentes, y culminen con éxito su carrera universitaria.

Es así, con respecto al primer objetivo específico, se encontró que la mayoría de los estudiantes poseen un nivel medio de inteligencia emocional, lo que sugiere que los estudiantes tienen cierta habilidad para reconocer y manejar sus emociones, así como las emociones de los demás, pero todavía hay margen para mejorar y desarrollar estas habilidades emocionales. Además, se determinó que la dimensión más destacada en este aspecto es la percepción interpersonal, la cual se refiere a la capacidad de percibir y comprender las emociones, actitudes y motivaciones de otras personas.

En cuanto al segundo objetivo específico, se pudo observar que la mayoría de los estudiantes poseen un nivel medio alto de satisfacción académica, lo que indica que están satisfechos con su experiencia académica.

Finalmente, en cuanto al objetivo general de esta investigación se evidencia una correlación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios del quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas, lo que indica que los estudiantes que poseen habilidades emocionales más desarrolladas tienden a sentirse más satisfechos con su experiencia académica.

### **Limitaciones y recomendaciones**

Tras analizar los resultados y conclusiones obtenidos en este estudio de investigación, se plantean algunas recomendaciones para futuras investigaciones en este campo. En primer lugar, se sugiere aumentar el tamaño de la muestra y ampliar el estudio a otras facultades y universidades, con el fin de obtener resultados más representativos y generalizables. Además, se propone utilizar una muestra más diversa de estudiantes universitarios, que incluya diferentes edades, géneros y niveles académicos, para obtener una imagen más completa y precisa de las tendencias y patrones en el ámbito universitario.

No obstante, es importante destacar que este estudio tiene ciertas limitaciones que deben ser tomadas en cuenta al interpretar los resultados. En concreto, la muestra de estudiantes universitarios es reducida (40) y se limita a una sola carrera en una sola universidad, lo que impide generalizar los resultados a la población en general. Asimismo, la muestra se restringe a estudiantes de quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas, lo que podría generar sesgos en los resultados de la investigación. Por tanto, se sugiere tener en cuenta estas limitaciones al interpretar y aplicar los hallazgos de este estudio en otros contextos.

## Referencias

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Barragán, B., Cortés, J., y Vázquez, M. (2002). Perfil de inteligencia emocional: construcción, validez y confiabilidad. *Salud mental*, 25(5), 50-60.
- Bisquerra, R., y Pérez, J. (2014). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 17(2), 17-38.
- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2020). *Inteligencia emocional educativa* (2ª ed.). Síntesis.
- Brackett, M., y Rivers, S. (2014). Improving the social and emotional climate of classrooms: A clustered randomized controlled trial testing the RULER approach. *Prevention Science*, 15(6), 955-967. <https://doi.org/10.1007/s1121-013-0433-3>
- Brackett, M. (2019). Perspectives on the science and practice of emotional intelligence. *Emotion Researcher*, 3(1), 1-11.
- Castillo, M., Arévalo, C., y Peralta, J. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de una universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, 40(22), 9-17. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p09.pdf>
- Cando, G., Terán, V., y Vázquez, M. (2019). Niveles de inteligencia emocional en estudiantes universitarios de enfermería. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 224-229. <https://doi.org/10.35707/us.v11i5.2629>
- Casassus, J. (2007). Los procesos educativos y las emociones. *Revista electrónica de investigación educativa*, 9(2), 1-10.
- De la Fuente, J., Fernández, J., y Peralta, F. (2017). How emotions affect academic performance: A systematic review. *Frontiers in Psychology*, 8, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01168>
- Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social, and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 45-51. <https://doi.org/10.1017/S1138741600006004>
- Extremera, N., y Fernández, P. (2014). Inteligencia emocional en el ámbito educativo. *Revista de Educación*, 363, 18-44.
- Extremera, N., Rey, L., y Sánchez, N. (2019). Validation of the Spanish version of the Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94-100.
- Fernández, R., Salanova, M., y Martínez, I. (2012). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios: la influencia del género. *Revista de Educación*, 358, 603-624.
- Fernández, M., González, J., y Ramírez, L. (2019). Apoyo social y satisfacción académica en estudiantes universitarios de nuevo ingreso. *Revista de Investigación Académica*, 22, 1-11.

- Fierro, C., Solano, P., y González, R. (2018). Satisfacción académica y motivación en estudiantes universitarios. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 309-316.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125.
- Fuentes, B., Pérez, M., y González, M. (2021). Nivel de inteligencia emocional en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. *Revista de la Facultad de Medicina UNAM*, 64(1), 11-16. <https://doi.org/10.22201/facmed.20070728.64.1.1832>
- García, J., Baquero, R., y Vásquez, F. (2019). Nivel de inteligencia emocional en estudiantes universitarios ecuatorianos. *Revista de Investigación Académica*, 54, 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/3749/374961202001/>
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional* (2ª ed.). Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Guillén, A., y Carrera, S. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de la carrera de Medicina en la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. *Revista Científica de Medicina de Familia*, 2(2), 9-16.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill
- Inzunza, B., Ortiz, L., Pérez, C., Torres, G., McColl, P., Meyer, A., Matus, O., Bastías, N. y Bustamant, C. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica de los estudiantes de Medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>
- Jiménez, A., y García, C. (2021). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Científica de Administración, Economía e Innovación*, 5(1), 1-16. <https://doi.org/10.33467/rcadei.v5i1.23077>
- Jovanović, V., y Gavrilov, V. (2018). The relationship between emotional intelligence and coping strategies: Predictors of academic stress in Serbian university students. *Psihologija*, 51(2), 135-150. <https://doi.org/10.2298/PSI170319015J>
- Karim, A., Ahmed, R., y Ali, G. (2020). Emotional intelligence and academic achievement among university students: A correlational study. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 35(2), 331-347. doi: 10.33824/PJPR.2020.35.2.18
- Kim, Y., y Kim, M. (2018). The relationship between emotional intelligence and academic stress in college students: The mediating effect of self-esteem. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 48(6), 661-669. <https://doi.org/10.4040/jkan.2018.48.6.661>



- Lent, R., Brown, S., y Hackett, G. (2007). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of vocational behavior*, 70(2), 223-238. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.10.00>
- Mayer, J., Salovey, P., y Sluyter, D. (1997). Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators. In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *What is emotional intelligence* (pp. 3-31). New York, NY: Basic Books
- Medrano, L., y Pérez, E. (2010). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica a la Población Universitaria de Córdoba. *Summa Psicológica UST*, ISSN 0718-0446, Vol. 7, No. 2, 2010, Págs. 5-14, 7(2), 5-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3423953>
- Meis, L. (2015). *La importancia de la inteligencia emocional: propuestas de intervención educativa para la educación infantil* [Trabajo de fin de grado para la obtención del grado de Maestro/a en Educación Infantil]. Universidad de Santiago de Compostela.
- Memon, M., Khan, S., Soomro, N., y Anwar, S. (2020). The role of emotional intelligence in academic performance: A correlational study. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 35(2), 659-672
- Mérida, S., Extremera, N., y Rey, L. (2017). La inteligencia emocional en la formación del profesorado. *Revista de educación*, 376, 148-170.
- Morocho, D., Jaramillo, L., y Yáñez, L. (2020). Satisfacción académica en estudiantes universitarios de una universidad pública del Ecuador. *Revista Científica Agropecuaria*, 8(1), 85-94.
- Nájera, J., Egea, C., y Ybarra, M. (2020). El rendimiento académico en estudiantes universitarios: Una revisión bibliográfica. *Aula Abierta*, 49(1), 79-88. <https://doi.org/10.17811/rifie.49.2020.79-88>
- Norvilitis, J., Casey, J., y Wiederman, M. (2016). The importance of emotional intelligence and cognitive ability for happiness and emotional stability during adolescence. *Journal of Happiness Studies*, 17(4), 1253-1268. <https://doi.org/10.1007/s10902-015-9646-3>
- Othman, M., Razali, R., y Yusof, K. (2020). Assessing university students' satisfaction with academic services. *Journal of Education and Learning*, 9(1), 57-68.
- Pérez, M., Molero, M., Gázquez, J., y Simón, M. (2019). Inteligencia emocional, bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes universitarios [*Emotional intelligence, psychological well-being, and academic performance in university students*]. *Anales de Psicología*, 35(1), 86-92. doi: 10.6018/analesps.35.1.315391
- Peña, R., y Aguilar, M. (2014). La inteligencia emocional como una herramienta de la gestión educativa para el liderazgo estudiantil. *Cuadernos de Administración*. <https://doi.org/10.25100/cdea.v>

- Quezada, E., Suárez, L., y Caro, C. (2017). Satisfacción de los estudiantes universitarios con el entorno educativo en una institución de educación superior en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 72(2), 1-10.
- Ramírez, N., Díaz, J., y Escribano, C. (2020). Emotional intelligence and motivation to learn in university students: The mediating role of academic satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.563516>
- Salinda, I., Lalitha, R., y Fernando, S. (2017). Students' satisfaction in higher education literature review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 543-549. <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>
- Salinda, R., Ukwatta, A., Samarawickrema, G., y Samarawickrema, I. (2017). University student satisfaction: An empirical analysis. *Quality Assurance in Education*, 25(3), 292-305. doi: 10.1108/QAE-11-2015-0059
- Salguero, J. M., Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2015). Emotional intelligence and depression: The moderator role of gender. *Personality and Individual Differences*, 74, 48-52. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.09.012>
- Sánchez, N., Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2015). The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology*, 10(3), 271-285. <https://doi.org/10.1080/17439760.2014.990036>
- Sánchez, A. (2018). Satisfacción estudiantil y percepción de calidad educativa en la educación superior. *Revista de Investigación Académica*, 17, 1-13. Recuperado de <https://www.up.edu.mx/es/noticias/11009/satisfaccion-estudiantil-y-percepcion-de-calidad-educativa-en-la-educacion-superior>
- Sisto, F., Muniz, M., Bartholomeu, D., Vítola, S., Oliveira, A., y Guimarães, M. (2018). Estudo para a construção de uma escala de satisfação acadêmica para universitários. *Avaliação Psicológica*, 17(2), 215-223. <https://doi.org/10.15689/ap.2018.1702.09>
- Tacca, D., Tacca, A. L., y Cuarez, R. (2019). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140(836), 227-235. <https://doi.org/10.1080/00221325.1920.10544001>
- Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24.
- Urquijo, I. y Extremera, N. (2019). *La inteligencia emocional en el ámbito educativo: Una revisión sistemática*. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 17(47), 1-30. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v17i47.2665>

- Vásquez, M., y Terán, V. (2020). Niveles de inteligencia emocional en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas*, 3(1), 29-40. <https://doi.org/10.26439/ricad2020.n003.1866>
- Wong, C., y Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Zhao, X., Li, H., Liang, Y., y Li, Y. (2021). Emotional intelligence and academic satisfaction: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.659365>

## Anexos

### Anexo A. ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE WONG Y LAW

Edad.....Sexo: ..... Fecha:.....

A continuación, encontrarás algunas afirmaciones sobre tus emociones y sentimientos. Lee atentamente cada frase y señala con un 'X' el grado en el que estás de acuerdo con cada una de las afirmaciones. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplees mucho tiempo en cada respuesta

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

N°		1	2	3	4	5	6	7
1	Soy muy consciente del por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo. INTRA							
2	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones INTRA							
3	Realmente entiendo lo que siento. INTRA							
4	Siempre sé cuándo estoy feliz o no. INTRA							
5	Siempre reconozco las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan. INTER							
6	Soy un buen observador/a de las emociones de los demás. INTER							
7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás INTER							

8	Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean. INTER							
9	Habitualmente me fijo metas y luego hago mi mejor esfuerzo para alcanzarlas. AE							
10	Siempre me digo que soy una persona competente.AE							
11	Me resulta fácil motivarme a mí mismo/a para hacer las cosas. AE							
12	Siempre me animo a hacer mi mejor esfuerzo. AE							
13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades racionalmente.RE							
14	Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones RE							
15	Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado. RE							
16	Tengo un buen control de mis propias emociones.RE							

## **Anexo B. Escala de Satisfacción Académica**

### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre su percepción sobre el bienestar que percibe usted como estudiante con respecto a su entorno académico. Lea atentamente cada frase e indique por favor la opción a la que usted esté más de acuerdo con respecto a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

### ESCALA

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

La encuesta es de carácter anónimo por lo que le pedimos la mayor sinceridad en las respuestas. Si tuviera alguna pregunta no dude en consultar. Muchas gracias por su colaboración.

1	Las clases me interesan.	0	1	2	3
2	Me siento motivado con el curso.	0	1	2	3
3	Me gustan mis profesores. (Me agradan mis profesores).	0	1	2	3
4	Me gustan las clases	0	1	2	3
5	El curso responde a mis expectativas.	0	1	2	3
6	Me siento a gusto con el curso.	0	1	2	3
7	Los profesores son abiertos al diálogo	0	1	2	3
8	Siento que los contenidos de las clases se corresponden con los de mi profesión.	0	1	2	3

**Anexo C. Consentimiento informado****FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título de la investigación:** Relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica en estudiantes universitarios de quinto ciclo de la carrera Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el período 2022-2023

Datos del equipo de investigación

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigador 1	Maldonado Zhindón Francisco Daniel	0107061830	Universidad de Cuenca
Investigador 2	Naula Carrión Javier Andrés	0107083800	Universidad de Cuenca

**¿De qué se trata este documento**

Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará en el periodo septiembre 2022 a enero 2023 en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el período 2022-2023. En este documento consentimiento informado, se explican las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.

**Introducción**

La motivación de esta investigación es obtener información desde el ámbito de la psicología sobre la relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica en estudiantes universitarios de la carrera Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el período 2022-2023, para que posteriormente la carrera de Administración de empresas pueda desarrollar estrategias que favorezcan a la satisfacción académica de los estudiantes en base al control y reconocimiento de sus propias emociones y la de los demás.

Mediante este estudio se recolectará información sobre la forma en que la inteligencia emocional influye en la satisfacción académica en estudiantes universitarios de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el período 2022-2023,

para lo cual se aplicarán dos instrumentos: Escala de Satisfacción Académica y Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S).

La razón por la que se le escogió a usted como participante del estudio se debe a que pertenece al quinto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca.

### **Objetivo del estudio**

El propósito de este estudio es determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la carrera Administración de Empresas de la Universidad de Cuenca, en el periodo 2022-2023.

### **Descripción de los procedimientos**

Los participantes procederán a responder a dos cuestionarios que se van a aplicar de manera virtual a través de un link de la plataforma Google Drive con el fin de obtener información. Para obtener información sobre las dimensiones de la inteligencia emocional se aplicará la escala Wong-Law Emotional Intelligence Scale y para obtener información sobre la satisfacción académica de los estudiantes se aplicará la Escala de Satisfacción Académica. Ambas pruebas toman alrededor de 15 minutos en ser contestadas.

### **Riesgos y beneficios**

Los riesgos son de carácter emocional, pues los participantes pueden generar diferentes reacciones al contestar preguntas relacionadas con el control emocional y satisfacción en el ámbito educativo. Por otro lado, los beneficios de esta investigación es que puede generar estrategias en el ámbito educativo para controlar y reconocer las emociones propias y la de los demás y así poder aumentar la satisfacción académica de los estudiantes.

### **Otras opciones si no participa en el estudio**

Si usted elige no participar de este estudio, se respetará su decisión, por tanto, no será obligado a participar, ni recibirá ninguna sanción por su decisión, ya que su participación es voluntaria.

### **Derechos de los participantes**

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir la información del estudio de forma clara;
- 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
- 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
- 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
- 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;



- 6) El respeto de su anonimato (confidencialidad);
- 7) Que se respete su intimidad (privacidad);
- 8) Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;
- 9) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten.

### Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0995555107 que pertenece a Javier Naula o envíe un correo electrónico a [javiera.naula@ucuenca.ed.ec](mailto:javiera.naula@ucuenca.ed.ec)

### Consentimiento informado

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

\_\_\_\_\_  
Nombres completos del/a participante

\_\_\_\_\_  
Firma del/a participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombres completos del/a investigador/a

\_\_\_\_\_  
Firma del/a investigador/a

\_\_\_\_\_  
Fecha