



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología Social

**Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Facultad de Psicología de la
Universidad de Cuenca**

Trabajo de titulación previo a la obtención
del título de Psicóloga Social

AUTORAS

Jessica Karina Calle Ávila
C.I. 0105336960

Katherine Eloisa Méndez Torres
C.I. 0106559750

DIRECTOR

Mg. William Alfredo Ortiz Ochoa
C.I. 0102838562

Cuenca - Ecuador
16/09/2019



RESUMEN

La Inteligencia Emocional es una habilidad por medio de la cual se pueden reconocer sentimientos propios y ajenos, permitiendo de esta forma una mejor adaptación al entorno en el cual se estén desarrollando las personas, razón por la cual se ha convertido en uno de los temas más populares, siendo fomentada en ámbitos laborales, sociales y académicos. Los estudios sobre el tema han encontrado que no siempre el mejor estudiante es el que más éxito tiene en la vida, existiendo diversos factores como la inteligencia emocional que pueden tener un gran impacto. El saber controlar y regular las emociones son habilidades que no todas las personas poseen motivo por el cual se planteó la investigación, siendo el objetivo principal describir los niveles de IE presentes en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca. La investigación contó con un enfoque cuantitativo, diseño transversal y un alcance descriptivo contando con la participación de 389 estudiantes de primero a décimo ciclo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca. Para la recolección de datos, se utilizó el “Inventario de Inteligencia Emocional” de la doctora Zoe Bello Dávila (2010) conformado por 38 ítems, que se dividen en 4 dimensiones, cuyo propósito es medir la variable IE. Los resultados obtenidos de la muestra de los estudiantes que participaron de la investigación demuestran que la mayoría de los estudiantes se encuentran en el área de desarrollo seguido del área de fortaleza y que solo una pequeña parte de la muestra se encontraron en el área de debilidad.

Palabras claves: Inteligencia. Emoción. Dimensiones.



ABSTRACT

Emotional Intelligence is an ability through which you can recognize your own feelings and other people's feelings. Emotional Intelligence let people to adapt, in a better way, to the environment in which they are developing. For this reason, it has become one of the most popular topics among work, social, and academic fields. Some research about the topic has demonstrated that it is not always the best student who has success in life, existing other factors as the emotional intelligence that have a great impact. How to control and regulate emotions is an ability that not all people have. This is the reason of this research; the main objective of this investigation is to describe the levels of EI among students from the Faculty of Psychology in the University of Cuenca. The research had a quantitative approach, cross sectional design, and a descriptive scope. Three hundred eighty nine students from first to tenth semester of the Faculty of Psychology participated in the investigation. To collect data, we used the Emotional Intelligence Inventory from Doctor Zoe Bello Davila (2010). This inventory has 38 items divided into four dimensions whose purpose is to measure the EI variable. The results obtained from the students' sample who participated in the research demonstrated that most students are in the development area, followed by the strength area and a little part from the sample is in the weakness area.

Keywords: Intelligence. Emotion. Dimensions.



ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
PROCESO METODOLÓGICO	16
Enfoque	16
Participantes	17
Instrumento	17
Procedimiento	18
Procesamiento de la información	19
Aspectos éticos	19
RESULTADOS	19
CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	26
ANEXOS	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de inteligencia emocional.....	21
Tabla 2: Tabla de dimensiones.....	21
Tabla 3: Niveles de inteligencia emocional por carreras.....	22
Tabla 4: Áreas de inteligencia emocional por carreras.....	24



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Jessica Karina Calle Ávila en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 16 de septiembre de 2019

Jessica Karina Calle Ávila

C.I: 0105336960



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Katherine Eloisa Méndez Torres en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 16 de septiembre de 2019

Katherine Eloisa Méndez Torres

C.I: 0106559750



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Karina Calle Avila, autora del trabajo de titulación "Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 16 de septiembre de 2019

Jessica Karina Calle Ávila

C.I.: 0105336960



Cláusula de Propiedad Intelectual

Katherine Eloisa Méndez Torres, autora del trabajo de titulación "Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 16 de septiembre de 2019

Katherine Eloisa Méndez Torres

C.I: 0106559750



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La inteligencia emocional es una habilidad que trata de fomentar en los distintos ámbitos laboral, social y académico, permitiendo a las personas adaptarse mejor a su entorno, ya que como se explica es un factor importante que permite reconocer sentimientos propios y de los demás, para así poder actuar y responder de manera adecuada ante las contrariedades que se pueden presentar, ayudando a conformar relaciones sociales más efectivas (Goleman, 1995).

La inteligencia emocional está compuesta por dos términos claramente diferenciables, por lo que se inicia definiéndolos.

En primer lugar está la *inteligencia*, que es de gran interés para diversos campos de aplicación como la filosofía, la psicología y las ciencias de la educación; se concibe a la inteligencia como:

Un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales que permite la adaptación eficiente al ambiente físico y social. Incluye la capacidad de resolver problemas, planear, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender de la experiencia. No se identifica con conocimientos específicos ni con habilidades específicas, sino que se trata de habilidad cognitiva general, de la cual forman parte las capacidades específicas. (Ardila, 2011, pág.100)

En la sociedad la inteligencia es un componente altamente valorado, razón por la cual a lo largo del tiempo han existido muchos estudiosos que tratan de medir y definir objetivamente la inteligencia. En la década de los noventa muchos investigadores lograron dar un giro a la apreciación de inteligencia que tenía el mundo entero; anteriormente se relacionaba a la inteligencia con calificaciones excelentes, se concebía como inteligente a la persona que tuviese buenas calificaciones, obviándose que las emociones de las personas aportan significativamente en su desempeño cognitivo. (Salmerón, 2017).

El segundo componente es la emoción, esta es un mecanismo de adaptabilidad dentro del medio que puede repercutir en las conductas ya sea de forma positiva o negativa; por esta razón se considera importante describirla.



Se entiende por emoción una experiencia multidimensional con al menos tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo. (Chóliz, 2005).

Cabe decir que las emociones son reacciones de las personas ante estímulos, ya sean positivos o negativos. Están basadas en las experiencias previas, teniendo una reacción natural que depende de cómo su carácter permita recordar sus conductas y actitudes.

Reconociendo la inteligencia y la emoción como temas relevantes para muchos y diversos campos de estudio, la presente investigación trata no solo de concebir a la inteligencia como una aptitud sino de unificar estos dos términos ya que al hacerlo se hablaría de una habilidad cognitiva general que permite la adaptación. Este tema ha sido investigado por varios autores desde diferentes enfoques cognitivos, para la presente se han considerado autores de relevancia como: Mayer y Salovey (1993) con el modelo de habilidad; Bar-On (1997) con su modelo mixto y Goleman (1995) con el modelo de competencia. Cada uno de los autores defiende sus posiciones con respecto a la comprensión de la inteligencia emocional lo cual ayuda a fundamentar esta obra y seleccionar el instrumento de exploración.

Uno de los primeros estudiosos en mostrar interés en la inteligencia emocional es Leuner (1966), quien publica el artículo *Inteligencia emocional y emancipación* en el cual se plantea como muchas mujeres rechazan un rol social a causa de su baja inteligencia emocional. En este artículo se plantea el problema entre emoción y razón, proponiéndose la integración de inteligencia y emoción de tal forma que desde las escuelas se enseñen respuestas emocionales a los niños, insistiendo a los gobiernos a preocuparse de los sentimientos individuales (Fernández & Extremera, 2005).

La inteligencia emocional se empezó a utilizar como descriptor a partir de la segunda mitad de la década de los noventa, según Bisquerra (2011) a partir del siglo XX las emociones son reconocidas y enfatizadas. Por lo cual autores como Albert Ellis y otros proponen la psicoterapia racional-emotiva que adopta el Modelo de Souseling y la psicoterapia que pone a las emociones como el centro de la atención.

Como resultado de esto aparecen otros modelos como el de Brackett quien basándose en el trabajo de Bello, Rionda y Rodríguez (2010) considera a la inteligencia emocional



como “un marco propicio para explicar la función de las capacidades emocionales en el funcionamiento social” (p.36). A partir de esto se destaca que entre la emoción y la cognición debe existir armonía, Fernández y Extremera (2005) explican que las emociones resuelven problemas, facilitan la adaptación, centra a la inteligencia emocional en el procesamiento de la información. La inteligencia emocional permite un razonamiento más efectivo e inteligente, evita acciones por impulso que conlleven a respuestas negativas ante los diversos estímulos internos o externos.

Modelo de Habilidad. Mayer y Salovey

La inteligencia emocional después de haber sido reconocida a nivel internacional, en el año 2000 Mayer y Salovey reformulan el concepto original para ampliar y desarrollar los orígenes, la evolución y los modelos de diferentes autores, ampliando el término y tratando de diferenciarlo de un nuevo constructo conocido como competencia emocional (Fragoso, 2015).

Mayer y Salovey publicaron un artículo en el que apareció por primera vez el término inteligencia emocional, al cual lo definieron como “La capacidad que se tiene para supervisar los sentimientos y emociones de uno mismo y de los demás, poderlos discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y los pensamientos propios” (Salovey & Mayer, 1990).

El modelo de habilidad de Mayer y Salovey tiene una visión funcionalista, concibe a la inteligencia emocional como genuina, basada en la adaptación y aplicación de las emociones en nuestro pensamiento, remarcando la habilidad de adaptarse a un ambiente en continuo cambio (Sternberg & Kaufman, 1998). Para Mayer y Salovey el constructo de IE explica por qué algunas personas son más emocionalmente competentes que otras y está conformado por cuatro áreas que se describen a continuación. (Mikulic, Crespi, & Radusky, 2013)

La primera área es la *percepción emocional* la cual permite percibir, identificar y discriminar las emociones de los demás mediante la expresión facial, movimientos y tonalidad de voz. La *facilitación emocional del pensamiento* prioriza los procesos cognitivos básicos, focaliza la atención mejorando la toma de decisiones. La *comprensión*



emocional brinda la capacidad de reconocer y etiquetar emociones buscando significados e interpretándolas a diario. Como última área se encuentra la regulación emocional, que permite reflexionar sobre los pensamientos positivos o negativos (Fernández & Extremera, 2005).

Modelo Mixto. Reuven Bar-On

Según Bar-On (1997) “La inteligencia emocional es la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida”. Bar-On reconoce la importancia de la inteligencia emocional y social frente a la inteligencia cognitiva y divide este modelo en cinco componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo en general. A continuación se explicará cada uno.

El constructo intrapersonal se encuentra compuesto por: la *comprensión emocional de sí mismo*, que ayuda a comprender y diferenciar los sentimientos y emociones; la *asertividad*, es la capacidad que tenemos los seres humanos para expresar adecuadamente emociones y sentimientos sin dañar a los demás; el *autoconcepto*, consiste en respetar comprender y aceptar limitaciones, fortalezas y debilidades; la *autorrealización*, es la disposición que se tiene para perseguir objetivos relevantes; y por último la *independencia*, que brinda la seguridad en uno mismo en sus pensamientos y acciones (García & Giménez , 2010).

El constructo interpersonal está conformado por tres componentes: la *empatía*, la cual permite sentir y comprender los sentimientos de los demás; *las relaciones interpersonales*, que son la capacidad de establecer relaciones emocionalmente satisfactorias basadas en la confianza; la *responsabilidad social*, basada en la contribución, en ser un miembro constructivo con la sociedad (García & Giménez , 2010).

El tercer componente es la adaptabilidad, el mismo que está conformado por la *resolución de problemas* que consiste en identificar, definir y encontrar soluciones efectivas; el segundo componente es la *prueba de la realidad* la cual conserva la objetividad sin permitir que las emociones alteren la percepción; como último



componente esta la *flexibilidad* la cual permite adecuar las emociones resistiendo o retrasando un impulso, evitando decisiones o comportamientos apresurados. El componente *manejo del estrés* está comprendido por dos sub-factores, la tolerancia al estrés y el control de impulsos; la *tolerancia al estrés* evita enfrentarse a situaciones complejas o difíciles que creen contradicciones y emociones negativas y el *control de impulsos* ayuda a mantener una perspectiva y actitud positiva conservando la esperanza a pesar de dificultades (García & Giménez , 2010).

El último componente nombrado por Bar-On es el estado de ánimo en general, que está basado en estados positivos de la persona como: la *felicidad* y el *optimismo*.

El desarrollo de los componentes relacionados con la inteligencia emocional podría influir en los estudiantes universitarios, ya que cada componente incide de forma positiva en las relaciones interpersonales e intrapersonales logrando una satisfacción emocional y mejorando el rendimiento académico. Goleman (1998) concebía que las aptitudes emocionales son más importantes para éxito laboral que el intelecto coincidiendo de esta forma con el pensamiento de Bar-On (1997).

Modelo de Competencia. Daniel Goleman

El modelo de competencia emergió en el año 1995, tras la publicación del best-seller *La inteligencia emocional* de Goleman, quien destacaba la relevancia de la inteligencia emocional, difundiendo así el concepto de esta categoría en muchos países (Pérez & Castejón, 2017). Goleman diferencia la inteligencia emocional de la inteligencia general e insistía que las competencias emocionales se pueden aprender y de esta manera todos pueden ser inteligentes emocionalmente y ser felices, tomando una postura igualitaria.

Goleman resalta que el trabajo de Bar-On está basado en investigaciones sobre bienestar mientras que el suyo se centra en la conducta, el rendimiento laboral y sobre todo en el liderazgo. Goleman (1995) define la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (p.58). Además, Goleman plantea que a diferencia del coeficiente intelectual (CI), las capacidades emocionales pueden ser



aprendidas o educables ya que estas no son hereditarias y pueden ser desarrolladas en cualquier etapa de nuestra vida (Goleman, 1995).

En concordancia con lo expuesto, la teoría de la inteligencia emocional muestra una perspectiva optimista del ser humano, porque reconoce que las capacidades emocionales pueden y deben desarrollarse. Razón por lo cual se ha utilizado a la inteligencia emocional en diversos contextos del ser humano como: el escolar, el familiar o el laboral, formando una estructura de inteligencia emocional que puede tener un carácter preventivo o interventor para que permita comprender la esfera emocional actual, la misma que prepara a los niños y a los adultos a enfrentar situaciones que años atrás no existían.

En la actualidad las personas que tienen inteligencia emocional son capaces de conocer e interpretar las emociones internas o externas, personales o de otras personas e incluso grupales. Por lo cual dentro del campo de estudio de la inteligencia emocional se identifican cinco *competencias* básicas que se pueden aprender y que habilitan a las personas para que consigan ser mejores con ellas y con los demás.

Goleman (2013) destaca cinco competencias comprendidas en dos grupos *intrapersonales*, que se ocupan de las emociones propias de cada persona, y en *interpersonales*, las que tratan de las interacciones emocionales entre dos o más personas. A partir de estos se describirán las cinco competencias propuestas en su libro para poder conseguir y disponer de mejores relaciones con uno mismo y las demás personas.

La primera competencia propuesta por Goleman es *la autoconciencia* que trata de centrar y procesar la atención en el estado emocional para usarla en escenarios futuros. La autoconciencia no solo es el hecho de identificar la emoción en un medio específico sino que también puede determinar la causa que desencadena esa emoción y así utilizar ese conocimiento para decidir qué hacer, evitando una reacción descontrolada que puede ocasionar problemas (Goleman, 2013).

La autorregulación es la capacidad que se tiene para controlar las emociones ante diversas situaciones, este proceso requiere de auto-control. La autorregulación es un proceso activo que requiere entrenamiento y un enfoque claro para cumplirlo a cabalidad, no es el simple hecho de omitir las emociones negativas o pasarlas por alto, tampoco se



trata de reprimir las emociones, es más bien el hecho de manejarlas y de poder utilizarlas adecuadamente y de forma positiva (Goleman, 2013).

La auto-motivación o autogestión permite utilizar las emociones para lograr cambios positivos en la vida diaria de cada persona a través de la búsqueda de metas, sin importar los obstáculos. La automotivación es un proceso de optimismo, confianza y persistencia en la cual la liberación de energía negativa impedirá obstaculizar las acciones encaminadas a los objetivos (Goleman, 2013).

La conciencia social o empatía dentro de la inteligencia emocional es la capacidad de poder sentir lo que otra persona siente, de esta manera se cambia la visión personal permitiendo compartir el estado emocional de otra persona (Goleman, 2013).

La última competencia dada por Goleman (2013) es la *gestión de las relaciones*, para poder desarrollar esta competencia es necesario demostrar de una forma sincera un interés emocional y entendimiento por los demás. Estas acciones o palabras deben reflejar el debido respeto hacia el esfuerzo o comportamiento de los demás, con un objetivo de compromiso y trabajo en equipo.

Goleman (1995) a diferencia de otros autores no pone énfasis únicamente en el intelecto, sino que con su teoría de la inteligencia emocional revolucionó la perspectiva de la psicología clásica, al considerar aspectos mucho más amplios en la realización del ser, como la capacidad de identificar, entender y manejar las emociones correctamente a modo de facilitar las relaciones interpersonales y superación de obstáculos que generalmente son problemas que frenan a los sujetos en el alcance de sus metas. El desconocimiento del manejo emocional acrecienta el estrés y por ende aparece la frustración en los sujetos.

Se reconoce la importancia de una educación integral para los alumnos; es decir, emocional e intelectual y mucho más si estos son universitarios, ya que en pocos años serán profesionales y deberán tener las competencias básicas de la vida para sobrellevar las diferentes problemáticas. La inteligencia emocional pretende poner en primer plano al individuo ayudándolo a comprender sus emociones, el manejo y tolerancia de presiones y frustraciones, para poder adaptarse con facilidad al medio en el que se esté



desarrollando, obteniendo una mejor calidad en las relaciones interpersonales (Goleman, 1995).

Estas competencias son capaces de potenciar una mejor adaptación al contexto, favoreciendo a una mayor probabilidad de éxito en diferentes circunstancias, no solo en el ámbito académico, sino también en el ámbito laboral y social. Cabe decir que en el ámbito educacional se ha priorizado la inteligencia cognitiva, ya que la enseñanza se basaba en el aprendizaje regido a los distintos pensum; pero dentro de esta investigación se ha optado por reconocer que no siempre el estudiante con mejor rendimiento académico, es el más exitoso.

La presente información se encargó de abordar aspectos fundamentados sobre los conceptos de emoción, inteligencia, teorías de la inteligencia emocional y habilidades sociales. El punto clave es la indagación sobre la inteligencia emocional, ya que aparte del campo clínico y educativo los estudios de esta teoría son de real importancia para el área social en lo que respecta a las relaciones interpersonales e inteligencia social. Por tal razón se espera que esta investigación sirva como una fuente valiosa de información para futuros estudios y para formación académica.

Las preguntas de investigación son de real importancia ya que ayudan a delimitar y orientar las investigaciones. Dentro de nuestra investigación se han planteado dos preguntas básicas, la primera: ¿En qué grado se encuentran manifiestos los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes? lo que nos llevó a tratar de saber ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional con mayor deficiencia presentes en los estudiantes de psicología? Estas preguntas nos han servido para direccionar la investigación y guiarla con el planteamiento del objetivo general: describir los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca.

PROCESO METODOLÓGICO

Enfoque

El presente estudio corresponde a un enfoque cuantitativo ya que se usaron instrumentos de medición estandarizados para la obtención de datos que se analizaran estadísticamente. El alcance es descriptivo, con un diseño transversal, ya que se utilizó



un instrumento con modalidad inventario que fue aplicado por única vez, con el fin de obtener información sobre la variable de estudio y así pasar a describirla en la población.

Participantes

Para la presente investigación se consideraron a 818 estudiantes pertenecientes a la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca, de primero a décimo ciclo de las diferentes carreras, en el periodo académico de marzo a julio del 2018. En la base de datos de la facultad se encontró que un 63% de los estudiantes universitarios eran mujeres y el 37% hombres, divididos en las tres carreras: psicología clínica, educativa y social. La carrera de psicología clínica cuenta con un 54% de toda la población, psicología educativa con un 23% y psicología social con el 23%.

Con este antecedente se procedió a calcular la muestra en base a un muestreo probabilístico estratificado con el 95% de confiabilidad y el 5% de error y así seleccionar a los participantes para la investigación, de esta manera se determinó trabajar con 389 estudiantes de los cuales el 38% son hombres y un 62% mujeres de las diferentes carreras de la Facultad.

La edad de los universitarios varía entre 18 años hasta 30 años, con una media de 21.8 años; respecto al estado civil el 20% de los participantes son casados y el 80% de los participantes son solteros.

Los criterios de inclusión fueron: estar matriculados en el periodo académico marzo – julio, tener entre 18 y 30 años de edad. Como criterio de exclusión se consideró a cualquier estudiante que desistió de la carrera y aquellos estudiantes egresados.

Instrumento

La presente investigación empleó para la recolección de datos una ficha sociodemográfica en la que se incluían características sociales y demográficas como: edad, sexo, carrera a la que pertenece el estudiante, ciclo que se encontraba cursando al momento de aplicar el instrumento y estado civil.

Posteriormente se utilizó el instrumento “Inventario de Inteligencia Emocional” de Bello (2010), que fue adaptado para que pueda ser aplicado en el ámbito académico, con



el respectivo permiso de la autora se hizo una validez lingüística. El inventario original cuenta con 38 ítems, que se puntúan dentro de una escala Likert con tres niveles: debilidad, área de desarrollo y fortaleza teniendo como valor mínimo 38 puntos, siendo el valor más bajo que podía obtener el estudiante al contestar el inventario y como valor máximo 190. El inventario también presenta una alta consistencia interna ya que el Alpha de Cronbach analizada en la prueba piloto fue de 0.930, un valor cercano al registrado por la autora de 0.939; al ser los dos valores próximos a 1 se concluyó que es un instrumento confiable que permitía evaluar la inteligencia emocional en general y es apreciable en sus dimensiones e indicadores.

El inventario cuenta con cuatro dimensiones, cada una constituida por diferentes indicadores que puntualizan la inteligencia emocional y serán descritos a continuación: la dimensión de uno mismo tiene como indicadores a la autoconciencia emocional, autovaloración adecuada y a la confianza en sí mismo; como segunda dimensión tenemos la autogestión emocional que cuenta con seis indicadores que son autocontrol emocional, transparencia, adaptabilidad, optimismo, motivación de logro e iniciativa; la conciencia social, es la tercera dimensión que posee los siguientes indicadores orientación al servicio, empatía y conciencia de la organización; y por último la gestión de las relaciones que tiene como indicadores al liderazgo, influencia, gestión de conflictos, catalizar cambios, trabajo en equipo, desarrollo de los demás, y el aprovechamiento de la diversidad (Bello, 2010).

Procedimiento

El estudio inició con una prueba piloto para asegurarse que el instrumento cuente con una validación lingüística adecuada a nuestro contexto. Esta prueba piloto se aplicó dentro de la Facultad de Psicología con un total de 39 estudiantes, 13 hombres y 26 mujeres, con edades comprendidas entre 18 años y 30 años. Con el pilotaje realizado se obtuvo una base de datos en Microsoft Excel, que posteriormente fue importada al programa de análisis de datos IBM SPSS para que pueda ser analizada el Alpha de Cronbach, con este análisis se obtuvo un coeficiente alpha de 0.930, demostrando una fiabilidad alta, los resultados de la prueba piloto permitieron confirmar la confiabilidad que tenía el inventario en sus inicios, ya que el Alpha de Cronbach obtenido por Bello Dávila (2010)



en su investigación fue de 0.939 un resultado similar al que se obtuvo en la presente investigación.

Una vez revisado y digitalizado el instrumento de investigación, se procedió a evaluar a la muestra total 389 estudiantes participantes de la investigación, se les entregó un consentimiento informado en el cual aceptaban o no su participación en la investigación; los estudiantes que consintieron procedieron a realizar el cuestionario “Inventario de Inteligencia Emocional”. Las investigadoras procedieron a convocar a los estudiantes de la Facultad de Psicología para que participen en la investigación. Esta investigación fue aplicada dentro de la Universidad en presencia de las investigadoras y del tutor del trabajo de titulación, se pidió tener acceso a las aulas de informática, se tramitaron los permisos necesarios para tener acceso a dichas aulas de la Universidad.

Procesamiento de la información

El procesamiento de datos se dio por medio de la estadística descriptiva, por lo cual en primer lugar se procedió a subir la información al programa Excel y posteriormente se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 20 para hacer el análisis descriptivo, los resultados de este programa son presentados por medio de tablas de frecuencia y tablas cruzadas las cuales permiten presentar la información de forma adecuada y concisa permitiendo cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

Aspectos éticos

La investigación contempló los aspectos éticos sugeridos por el APA, al tratarse de un proceso investigativo con finalidad académica en todo momento se precauteló el anonimato de los participantes y se aplicaron consentimientos informados para poder recabar la información obtenida. Es necesario recalcar que toda la información fue recolectada de manera objetiva y confidencial sin manipulación de datos o resultados.

RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron de una muestra total de 389 estudiantes de la Facultad de Psicología, el 62% fueron mujeres y el 38% de universitarios hombres, que se encontraban en edades entre 18 y 30 años, con una media de 21.8 años. La muestra fue obtenida de las tres carreras de la facultad de psicología; la carrera de psicología clínica



con un 54%, psicología social y educativa con un 23%; en cuanto al estado civil de los estudiantes el 20% son casados y el 80% solteros.

A continuación se presentan los resultados encontrados en relación a los objetivos planteados en la investigación.

En la tabla 1 se muestran los valores correspondientes al objetivo general que fue orientado a describir los niveles de inteligencia emocional presentes en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca; para obtener el análisis respectivo se utilizó una tabla de frecuencias en la cual se aprecia que el 63,2% de participantes se encuentran en el nivel área de desarrollo de inteligencia emocional, es decir no presentan un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales fortalecidas y tan solo el 34,4% se sitúan en un nivel de fortaleza con respecto a la inteligencia emocional.

Con la obtención de estos resultados en la tabla 1 se reconoce a la inteligencia emocional como un factor influyente en la educación universitaria, por lo cual se procedió a revisar trabajos como el de Rodríguez, Amaya, & Argota (2011) y el de Páez & Castaño (2005) para corroborar los resultados obtenidos, en las tres investigaciones se encontraron similitudes, ya que los estudiantes universitarios presentan niveles de inteligencia emocional aceptables.

Tabla 1: Niveles de inteligencia emocional

	Recuento	% del N de la tabla
GENERAL	Debilidad	9 2,3%
	Área de Desarrollo	246 63,2%
	Fortalezas	134 34,4%

Nota. Elaboración a partir del software estadístico SPSS

En la Tabla 2 se realizó una tabla de frecuencias en la cual se presentan los resultados del objetivo: Describir los niveles de IE con respecto a las cuatro dimensiones presentes en el inventario de IE. En esta tabla se pueden observar los porcentajes de las diferentes dimensiones y sus niveles; de tal forma que podemos apreciar que el nivel de área de desarrollo prevalece con el mayor puntaje en las cuatro dimensiones: la conciencia social se presenta con un 67,90%, seguido por la autogestión emocional con un 64,80%, la dimensión de conciencia de uno mismo puntúa con un 61,70% en los estudiantes de la



facultad de psicología, teniendo una mínima diferencia con la dimensión gestión de relaciones ya que esta se puntúa con el 61,20%.

Tabla 1: *Tabla de dimensiones*

		Recuento	% del N de la tabla
CONCIENCIA DE UNO MISMO	Debilidad	10	2,60%
	Área de Desarrollo	240	61,70%
	Fortalezas	139	35,70%
AUTOGESTIÓN EMOCIONAL	Debilidad	12	3,10%
	Área de Desarrollo	252	64,80%
	Fortalezas	125	32,10%
CONCIENCIA SOCIAL	Debilidad	14	3,60%
	Área de Desarrollo	264	67,90%
	Fortalezas	111	28,50%
GESTIÓN DE LAS RELACIONES	Debilidad	23	5,90%
	Área de Desarrollo	238	61,20%
	Fortalezas	128	32,90%

Nota. Elaboración a partir del software estadístico SPSS

En la Tabla número 3 se presentan los resultados de los niveles de inteligencia emocional por carreras, en la misma se puede observar que la mayoría de la muestra de cada carrera se posicionó en el nivel área de desarrollo y solo un reducido grupo calificó en debilidad.

En lo que compete al área de desarrollo la carrera que destacó mayoritariamente fue la carrera de psicología educativa con un porcentaje total del 69,09%. También se reconoce que la carrera de psicología educativa fue la que en recuento y porcentaje tuvo el mayor número de personas en el área de debilidad con un 4,55% de la muestra.

Se puede observar que en el área de fortaleza las carreras de psicología social y clínica tuvieron valores muy cercanos con un 38,61% y un 37,08% respectivamente, lo que significa que los estudiantes de las carreras mencionadas se encuentran con niveles de IE fuertes y desarrollados.

Se encontró que la cantidad de personas que presentan niveles de debilidad es ínfima ya que la mayoría se encuentran en el área de desarrollo y de fortaleza. Los niveles de



inteligencia emocional serían por lo tanto adecuados, ya que el 97,7% de la muestra se encuentra en el nivel de desarrollo y fortaleza.

Tabla 2: Niveles de Inteligencia Emocional por Carreras

		Carreras			Total			
		Social	Educativa	Clínica				
		Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	
GENERAL TOTAL	Debilidad	3	2,97	5	4,55	1	0,56	9
	Área de Desarrollo	59	58,42	76	69,09	111	62,36	246
	Fortaleza	39	38,61	29	26,36	66	37,08	134
TOTAL		101	100	110	100	178	100	389

Nota. Elaboración a partir del software estadístico SPSS

En la Tabla 4 se presentan los resultados de las áreas de inteligencia emocional por carreras, en la cual se encontró que un alto porcentaje de la muestra por carrera se posicionó en el nivel de área de desarrollo y solo un reducido grupo calificó en debilidad.

La carrera de Psicología Social reporta una mayor cantidad de personas en el nivel de fortaleza en el área de conciencia de uno mismo con un 42, 57%, seguida de autogestión emocional con un 37%. El área en la que más personas puntuaron debilidad fue en gestión de relaciones con un 8,91%.

En cuanto a la carrera Psicología Educativa el área con mayores fortalezas fue conciencia de uno mismo con un 32,73% de la muestra, seguido de autogestión emocional con un 29,09%. Las áreas donde se presentó una mayor cantidad de calificaciones en debilidad fueron autogestión emocional y gestión de relaciones con un 5,45% para ambas.

Finalmente, para la carrera Psicología Clínica el área que presentó un mayor porcentaje de fortaleza fue gestión de las relaciones con un 34,27%, seguido de conciencia



de uno mismo con un 33,71%. El área de gestión de relaciones puntuando con un 4,49% fue la que presentó mayores niveles de debilidad.

Con los resultados obtenidos de las tres carreras se realizó una revisión del trabajo de Páez & Castaño (2005) ya que ellos realizaron una comparación significativa de inteligencia emocional con estudiantes universitarios de distintas facultades; obteniendo como resultado que los estudiantes procedentes de las carreras de Medicina y Psicología presentan mayores porcentajes de niveles de inteligencia emocional en relación con estudiantes de carreras administrativas.

Tabla 3: Áreas de inteligencia emocional por carrera

		Carrera					
		Social		Educativa		Clínica	
		Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla	Recuento	% del N de la tabla
CONCIENCIA DE UNO MISMO	Debilidad	2	1,98%	3	2,73%	5	2,81%
	Área de Desarrollo	56	55,45%	71	64,55%	113	63,48%
	Fortalezas	43	42,57%	36	32,73%	60	33,71%
AUTOGESTIÓN EMOCIONAL	Debilidad	3	2,97%	6	5,45%	3	1,69%
	Área de Desarrollo	60	59,41%	72	65,45%	120	67,42%
	Fortalezas	38	37,62%	32	29,09%	55	30,90%
CONCIENCIA SOCIAL	Debilidad	4	3,96%	5	4,55%	5	2,81%
	Área de Desarrollo	70	69,31%	76	69,09%	118	66,29%
	Fortalezas	27	26,73%	29	26,36%	55	30,90%
GESTIÓN DE LAS RELACIONES	Debilidad	9	8,91%	6	5,45%	8	4,49%
	Área de Desarrollo	56	55,45%	73	66,36%	109	61,24%
	Fortalezas	36	35,64%	31	28,18%	61	34,27%

Nota. Elaboración a partir del software estadístico SPSS.



CONCLUSIONES

La presente investigación concluye que los estudiantes universitarios de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca presentan niveles de inteligencia emocional aceptables ya que en su mayoría se encuentran en el nivel área de desarrollo; es decir, los estudiantes presentan una IE adecuada a su formación. También se recalca que dentro de la facultad de psicología existen niveles ínfimos de debilidad en cuanto a la IE de los estudiantes ya que solo 9 presentaron este nivel, y en el caso del nivel Fortaleza se encontró que cerca de un tercio de la población está en este nivel.

Con respecto a la relación de la inteligencia emocional con sus cuatro dimensiones: conciencia de uno mismo, autogestión emocional, conciencia social y gestión de las relaciones se pudo notar que en cada una prevalece el área de desarrollo ya que se obtuvieron porcentajes cercanos que oscilan entre 61% y 68% para cada dimensión. Así mismo los niveles de fortaleza y debilidad tuvieron resultados similares en todas áreas, teniendo bajas frecuencias de calificaciones en debilidad y alrededor de un tercio de la población calificó fortaleza.

Así mismo al analizar los niveles de IE de las tres carreras se pudo notar que la inteligencia emocional en cada uno de los niveles difiere de forma poco significativa entre las tres carreras. Los estudiantes en su mayoría se encuentran en los niveles área de desarrollo y fortaleza y una mínima cantidad se encuentran en área de debilidad.

En cuanto a los niveles de las carreras en las distintas áreas de inteligencia emocional se obtuvo como resultado que la carrera de psicología social y educativa presentan su porcentaje más alto en el área de fortaleza en la dimensión conciencia de uno mismo; mientras que la carrera de psicología clínica tiene mayor fortaleza en la dimensión gestión de relaciones, siendo esta el área donde psicología social y educativa presentan mayores calificaciones con nivel debilidad.



RECOMENDACIONES

Dentro de los hallazgos encontrados en el presente estudio se recomienda la socialización de los resultados de esta investigación con la población participante con el fin de generar conciencia de que la inteligencia emocional es un componente importante en cada ser humano y mucho más si pertenece a futuros profesionales que trabajaran con seres humanos. De esta forma se recomienda la realización de talleres, seminarios y conferencias sobre el tema, ya que como es de conocimiento se tiene gran acogida y fortaleciendo información sobre el mismo se puede llegar a pensar en la conformación de perfiles de inteligencia emocional adecuados para las tres carreras con la finalidad de fortalecer las debilidades presentadas.

Para investigaciones futuras se recomienda extender el presente trabajo con el fin de determinar cuáles son las variables que influyeron en la obtención de resultados adecuados en la inteligencia emocional. También se recomienda profundizar en las causas de las diferencias existentes entre los niveles por áreas de cada carrera.

Teniendo en cuenta que psicología social tuvo mejores puntuaciones en la dimensión conciencia de uno mismo y psicología clínica en la dimensión gestión de relaciones se recomienda la realización de un estudio comparativo.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ardila , R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 97-103.
<http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Bello , Z., Rionda, H., & Rodríguez, M. E. (2010). La inteligencia emocional y su educación. *VARONA*, 36-43.
- Bello, Z. (2010). *Inventario de Inteligencia Emocional*. La Habana.
- Bisquerra, R. (2011). *Educación Emocional Propuestas para educadores y familias*. Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica: <http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/05-Educaci%C3%B3n-emocional-DB-portada-indice.pdf>
- Chóliz, M. (2005). *Universidad de Valencia*. Psicología de la emoción: el proceso emocional: <https://www.valencia.edu/~choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Díaz, M. Á. (2014). *Inteligencia emocional liderazgo y ventas*. El tercer gran modelo de inteligencia emocional: <http://miguelangeldiaz.net/el-tercer-gran-modelo-de-inteligencia-emocional-reuven-bar-on/>
- Fernández , P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 71.
http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/modelo_de_mayer_salovey.pdf
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*.
- García, M., & Giménez , S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral cuadernos del profesorado*, 45-47.
- Garder, H. (1983). *Multiple Intelligences*. New York: Paidós.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1995). *Universidad Politecnica de Valencia*. Universidad Politecnica de Valencia:
<https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/infoweb/sieorien/info/869054C>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.



- Goleman, D. (2013). *Liderazgo el poder de la inteligencia*. Barcelona: B.S.A.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mikulic, I., Crespi, M., & Radusky, P. (2013). Constructo y validación del inventario de competencias socioemocionales para adultos. *ICSE Interdisciplinaria*, 307-329. *Psicología Evolutiva y de la Educación*. Universidad Complutense.
- Páez, M., & Castaño, J. (2005). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Universidad de Manizales:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5798/6984>
- Pérez, N., & Castejón, J. L. (2017). *Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios*. *Revista Electronica de Motivación y Emoción*, 6, 13-15:
<http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/texto.html>
- Rodríguez de Ávila, U., Amaya, A., & Argota, A. (2011). *Inteligencia emocional y ansiedad en estudiantes universitarios*.
InteligenciaEmocionalYAnsiedadEnEstudiantesUnivers-6113739.pdf
- Salmerón, P. (2017). *Evolución de los conceptos sobre Inteligencia planteamientos actuales de la inteligencia emocional para la orientación educativa*. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal:
<http://www.redalyc.org/html/706/70600506/>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*. *Inteligencia emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40394256/Inteligencia_emocional.pdf?AWSAccessKey/Expires=1510440249&Signature=0p5tm14UEw0%response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInteligencia_emo
- Salovey, Peter; Mayer, John; Caruso;. (Enero de 2000). *Models of emotional intelligence*. Cambridge University.
- Sternberg, R., & Kaufman, J. C. (1998). *Annual review of Psychology*. Human Abilities : <http://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.49.1.479>



ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Título de la investigación: Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca

Investigador(s) responsable(s): Jessica Calle y Katherine Méndez

TALÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo (Nombres y Apellidos).....

Por este medio hago constar que voluntariamente participo en la investigación:
Inteligencia emocional en estudiantes de una facultad de psicología. Cuenca.

Y declaro que:

1. He leído o me han leído la hoja de información y he entendido todo lo que se pone en esta.
2. He recibido suficiente información y he podido hacer preguntas sobre el estudio.
3. He comprendido que mi participación es voluntaria y puedo retirarme cuando quiera y no pasa nada.

Luego de recibir esta información, me quedo con un talón abreviado de este proceso investigativo. En caso de reclamación, puedo acudir a la coordinadora del área de investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca. Por lo tanto, manifiesto mi acuerdo en participar en la investigación.

Firma y fecha del participante:

Firma y fecha del investigador:



Anexo 2. Ficha sociodemográfica

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Buenos días/tardes. Desde la facultad de Psicología estamos llevando a cabo la investigación sobre “Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca” cuyo objetivo es describir los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación, sus respuestas serán tratadas de forma anónima y únicamente con fines académicos.

La entrevista dura aproximadamente 20 minutos; por favor, agradeceríamos que conteste de la forma más honesta a los siguientes enunciados.

Dirección de correo electrónico: _____				
Edad: _____		Sexo: Mujer () Hombre ()		
Seleccione su carrera: Clínica () Social () Educativa ()				
Seleccione el ciclo de menor nivel en el que está matriculado:				
Primero ()	Tercero ()	Quinto ()	Séptimo ()	Noveno ()
Segundo ()	Cuarto ()	Sexto ()	Octavo ()	Décimo ()
Estado civil:				
Soltero ()	Casado ()	Viudo ()		
Unión Libre ()	Divorciado ()			



Anexo 3.

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación se presentan un conjunto de competencias que debe evaluar en qué medida considera que las posee, es decir, que caracterizan su comportamiento habitual en el ámbito académico.

Las valoraciones debe realizarlas en una escala de 1 a 5 puntos, donde:

5 = siempre	4=casi siempre	3 = a veces	2 = casi nunca	1 = nunca
-------------	----------------	-------------	----------------	-----------

Intente responder de la manera más sincera posible, esto no es una prueba, solo se trata de explorar su perfil de capacidades emocionales.

Competencias	1	2	3	4	5
1. Identifico las causas reales de mis emociones					
2. Intento comprender que motiva las agresiones de los demás					
3. Reconozco el modo en que mis emociones afectan mi desempeño					
4. Controlo la irritación o el enojo					
5. Identifico y manejo adecuadamente mis fortalezas y debilidades					
6. Abordo abiertamente inquietudes o temores					
7. Reflexiono y aprendo de mis experiencias					
8. Reconozco espontáneamente los errores					
9. Logro ser eficiente en tareas de mucha presión					
10. Atiendo simultáneamente tareas diversas					
11. Expreso mis criterios aunque no cuente con el apoyo de todos					
12. Me ajusto a situaciones novedosas					
13. Promuevo sentimientos positivos en los demás					
14. Persigo la excelencia en mi desempeño como un motivo personal					
15. Contribuyo a la satisfacción de los demás					
16. Enfrento las tareas difíciles como un reto					



17. Logro distanciarme de mi punto de vista y ponerme en el lugar del otro					
18. Enfrento tareas poco usuales					
19. Comprendo las causas de los estados de ánimo de mis compañeros					
20. Valoro con rapidez varias alternativas para llegar a una meta					
21. Identifico las conexiones personales entre los que me rodean					
22. Utilizo el humor como recurso para enfrentarme a la vida					
23. Identifico los valores o motivos que movilizan a mis compañeros					
24. Veo las situaciones adversas como una oportunidad de superación					
25. Sirvo de ejemplo a los demás en la consecución de las metas					
26. Reconozco y promuevo cambios necesarios					
27. Estimulo el comportamiento de los demás con ideas motivantes					
28. Actúo como mediador en conflictos entre otros compañeros					
29. Convoco a otros y logro su participación en determinadas tareas					
30. Negocio y busco soluciones en situaciones conflictivas					
31. Consigo persuadir a otros y lograr consenso					
32. Logro un trabajo de quipo					
33. Identifico las fortalezas y debilidades de mis compañeros					
34. Promuevo relaciones entre los compañeros del grupo					
35. Favorezco el desarrollo de los demás					
36. Aprendo de los demás					
37. Logro reconocer y canalizar las reacciones emocionales que generan las situaciones de cambio en mí y los demás					
38. Comprendo diferentes creencias y puntos de vista					