

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO Y**  
**JUSTIFICACIÓN DE LA**  
**INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Planteamiento del problema

La inteligencia emocional es una variable que ha evidenciado su relación con el rendimiento académico, el liderazgo, el buen desempeño laboral y, también, con la consecución de metas personales.

De manera general, la inteligencia era considerada como una facultad mental, estrechamente relacionada con la memoria, el razonamiento y la capacidad de resolver problemas de la vida cotidiana. La inteligencia solía ser explicada a través de procesos que la hacían única e importante; por ejemplo, una persona inteligente era aquella con buen desempeño laboral, académico y, sobre todo, coeficiente intelectual (CI) alto.

El CI es un estimador de la inteligencia general, esta medida ayuda a comprender qué tan inteligente es una persona y cuáles capacidades posee. Esto fue muy valorado y se tomaba como parámetro al momento de evaluar a una persona para predecir su rendimiento en general. Nada era más importante que medir la inteligencia, las personas inteligentes construirían el futuro para las nuevas generaciones y la sociedad precisaba contar con personas preparadas con un coeficiente intelectual alto.

Pronto se sabría, por investigaciones neuro-psicofisiológicas, que no existe un solo tipo de inteligencia, sino varios y cada uno importante. Primeramente, se habló de lo que es la inteligencia social, entendida como la habilidad para tener éxito en las relaciones interpersonales. Entonces, la inteligencia dejó de ser considerada como una capacidad interna y unitaria, sino que involucraba mucho más.

Más tarde, Gardner en 1983, propuso la teoría de las inteligencias múltiples dándole un giro radical a la historia de la inteligencia, la cual pasó a ser un aspecto que se desarrolla a lo largo de la vida de las personas con varios matices, que deben ser tomados en cuenta al momento de evaluar a las personas. Por su parte, Salovey y Mayer en 1990 introducen el término inteligencia emocional y la definen como:

Un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos. (como se citó en Ugarriza, 2001, p.130)

Tiempo después, Daniel Goleman (1999), escribiría sobre la inteligencia emocional y su importancia en la vida cotidiana. La inteligencia cognitiva fue cuestionada y se introdujo la inteligencia emocional; a partir de entonces, y gracias a las investigaciones realizadas, se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional es de gran importancia para la vida de los seres humanos y que está implícita en su diario vivir.

Goleman realizó la publicación de su bestseller con gran impacto en la sociedad mundial, este investigador planteó que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p.349).

Varios otros autores desarrollaron también teorías sobre la inteligencia emocional y uno de ellos fue Reuven Bar-On (2005), quien desde un enfoque multifactorial definió a la inteligencia emocional así:

Un conjunto multifactorial de competencias, habilidades, facilitadores emocionales y sociales interrelacionados que influyen en la capacidad de uno para reconocer, comprender y gestionar las emociones, relacionarse con los demás, adaptarse al cambio, resolver problemas de naturaleza personal e interpersonal, y de afrontar eficazmente las demandas, desafíos y presiones diarias. (p.20)

Por lo anterior, una persona inteligente no solo es aquella que posee un CI, elevado, sino que es capaz de resolver conflictos de manera asertiva, reconocer las emociones propias y las de los demás. Una persona inteligente vive con optimismo y felicidad, afronta los problemas y toma decisiones adecuadas, aceptando las consecuencias de las mismas; se siente bien consigo misma y con los demás.

Además del CI hoy se valora mucho el cociente emocional (CE), entendido como el cálculo que determina el nivel de inteligencia emocional de cada persona. Se trata de la capacidad de un individuo de reconocer sentimientos propios y ajenos; además de expresarlos y demostrar habilidad suficiente para controlarlos (López, 2016).

Conocer el nivel de inteligencia emocional de las personas permite tener una referencia del grado de desarrollo de sus habilidades emocionales, cuáles falencias presentan, sus capacidades y las habilidades que poseen. Estos datos podrían predecir el desenvolvimiento de aquéllas en distintas áreas vivenciales.

El término inteligencia emocional ha sido desarrollado, como se dijo, por varios autores y existen diversos enfoques que la abordan, y conceptualizan habiendo obtenido relevancia en varios ámbitos. En un principio, la inteligencia cognitiva era uno de los principales determinantes para que cualquier persona sea considerada competente y apta para ciertos trabajos y actividades. Actualmente, después de haber realizado estudios en diversos escenarios cotidianos y con distintas poblaciones, se tiene conocimiento que las emociones, los sentimientos, las actitudes y las habilidades sociales influyen de manera directa en el desenvolvimiento de las personas en sus ambientes.

En este sentido, Goleman menciona que la inteligencia emocional es más determinante que la inteligencia cognitiva en el éxito alcanzado en la vida, de manera particular en áreas como el trabajo y las relaciones personales (como se citó en Chamarro & Oberst, 2008).

Según Fernández-Berrocal (2008), el siglo XXI trajo una nueva forma de ver el funcionamiento de las personas, donde la necesidad de educar los aspectos emocionales y

sociales desde la familia y también desde la escuela es fundamental. La sociedad actual no se conforma con tener un estado de bienestar económico óptimo, no quiere sólo ser rica, sino que se preocupa por buscar una nueva jerarquía de valores que le permita relacionarse mejor con las cosas, las personas y consigo mismo, con el fin de encontrar la felicidad individual.

Lipovetsky (2006), menciona que las personas están menos preparadas para soportar las desgracias de la existencia, porque las grandes instituciones sociales, como la familia, han dejado de proporcionar la sólida armazón estructurada de antes. De ahí vendría la ola de trastornos psicossomáticos, depresiones y demás angustias. En este contexto, el desarrollo de habilidades socioemocionales, de fortalecimiento y empoderamiento de las personas es de vital importancia.

De acuerdo con las últimas reformas educativas y en los informes de la UNESCO (2020), la educación emocional se ha convertido en una necesidad. Se exige que la educación pase de ser el clásico instrumento para la transmisión de conocimientos a convertirse en la herramienta esencial para conseguir el desarrollo integral de las personas.

Fernández Berrocal y Ruiz Aranda (2008) señalan que los centros educativos, además de conseguir un buen rendimiento académico, tienen la responsabilidad de buscar el desarrollo integral de las personas con herramientas sociales y emocionales que les permitan afrontar los retos y desafíos de la vida cotidiana.

Los estudiantes de los diversos niveles educativos necesitan que se les brinde una formación integral, en la que además de la adquisición de distintos conocimientos se les brinde la oportunidad de poder aprender y desarrollar diversas habilidades que les sirvan para poder tener un buen desempeño personal, específicamente formación en el área de la inteligencia emocional. Si los estudiantes reciben una formación oportuna podrán ser personas de éxito, con un buen desempeño académico, laboral y social, personas que van a contribuir a la sociedad y que además podrán sentirse bien conmigo mismas, logrando así un bienestar personal y también colectivo.

La inteligencia emocional se ha investigado en estudiantes universitarios, dentro de varias instituciones, y los resultados demostraron que esta variable influye suficientemente sobre el rendimiento académico. También juega un papel importante en la formación de profesionales competentes, que en algún momento deben salir al campo laboral, con todos los desafíos que implica; es por ello, que contar con un buen nivel de inteligencia emocional debe ser considerado como parte de la formación de dichos profesionales, deben poseer conocimientos, habilidades sociales y otras habilidades personales que contribuirán a un óptimo desempeño laboral.

En Argentina, a partir de la investigación denominada: Inteligencia emocional en estudiantes de psicología, realizada en la Universidad del Aconcagua, se pudo evidenciar que los estudiantes de primero a quinto año de la Carrera de Psicología poseen un nivel medio de inteligencia emocional autopercebida. Los de primer año se autoperciben con una mayor capacidad para relacionarse socialmente, mayor capacidad comunicativa y autoconocimiento en relación con los estudiantes de quinto. Cabe destacar que estos últimos, se autoperciben con mayor nivel de empatía, automotivación, autoestima y autocontrol en comparación con los estudiantes de primer año. (Muñoz, 2015).

De acuerdo con lo indicado anteriormente, los estudiantes de quinto año de la Carrera de Psicología, más próximos de salir al campo laboral, no presentan niveles altos en las habilidades que son importantes al momento de ejercer su carrera profesional: autoconocimiento, la capacidad de relacionarse con los demás y la capacidad comunicativa. Estos datos que causan controversia, debido a que estando tan próximos los universitarios de quinto año a ejercer profesionalmente, deberían poseer aquellas habilidades para realizar su trabajo óptimo. Podría ser un llamado de atención al tipo de formación que reciben los estudiantes, motivo por el cual se debe ahondar más sobre el tema.

Retomando la perspectiva sobre el impacto que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral, y si esta variable es relevante o no en el mundo laboral, se puede mencionar datos de la investigación: Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima metropolitana, la cual concluye

que: “el manejo de la Inteligencia Emocional de los colaboradores impacta significativamente en su desempeño en una empresa de transformación digital en Lima Metropolitana” (Rivero y Rubiano, 2019, p.55).

Esto quiere decir, que la inteligencia emocional sí influye en el desempeño laboral de los individuos. También la investigación mencionada apunta: “Si el puntaje de inteligencia emocional se incrementa, se estima que el puntaje de desempeño laboral también se incrementa” (p.56).

Sin embargo, con un puntaje medio de inteligencia emocional las personas se desempeñan bien laboralmente. De acuerdo con los autores de la investigación es de vital importancia que las personas sean capacitadas constantemente en el reconocimiento de sus habilidades emocionales, lo cual tiene un impacto directo en la productividad y la rentabilidad empresarial (Rivero y Rubiano, 2019).

Una investigación realizada en el departamento de La Paz-Bolivia, denominada: Análisis de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa de seguros, a cargo de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, concluyó que la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral positivamente, pero no de forma significativa (Aliaga & Rodrigo, 2016).

Algunos datos significativos del mencionado estudio refieren que las mujeres poseen niveles más altos de inteligencia emocional en comparación con los hombres. La inteligencia emocional sí influye en el desempeño laboral, que no cambia por el contexto geográfico. Surge, por tanto, la importancia de estudiar el nivel de inteligencia emocional en jóvenes universitarios, cuya etapa formativa tendría que ser integral como agentes activos de su propio cambio y desarrollo.

En la investigación realizada por la Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz (UTEPSA), sus resultados demuestran “la relación existente entre el nivel de la inteligencia emocional y el de rendimiento semestral, logrando confirmar que el nivel de rendimiento

académico excelente es un indicador de las capacidades emocionales del estudiante como ser tolerancia a la frustración, empatía, etc.”. en dicha investigación, se resalta la importancia de prestar atención a aquellas competencias del ser, puesto que eso permitirá una estabilidad emocional y satisfacción personal. También cabe recalcar la importancia y la urgencia de entender la correlación entre un bajo rendimiento académico y problemas emocionales, que son aspectos que no son tomados en cuenta en el sector educativo y que en definitiva son cruciales para el éxito o fracaso del estudiante (Castro, 2015).

En la ciudad de Tarija la investigación: Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes de la Carrera de Psicología de 1<sup>ro</sup> a 5<sup>to</sup> año, realizada en la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho”, concluyó que poseen un nivel alto de desarrollo en las áreas de autoconciencia, autocontrol y empatía. En el área de motivación obtuvieron un nivel alto, pero también medio. En el área de las habilidades sociales obtuvieron un nivel bajo y medio (Guerrero & Sibel, 2007). Por otra parte, los estudiantes tienen entendimiento de sus emociones, fortalezas, debilidades e impulsos, poseen la capacidad para regular sus impulsos de manera voluntaria y entienden cómo conectarse socialmente, según sus necesidades, demostrando capacidad para manejar las relaciones con todo tipo de personas.

Algunos de los datos más recientes, que se tienen sobre el estudio de la inteligencia emocional en la ciudad de Tarija, pertenecen a la investigación: Inteligencia emocional y su relación con la estabilidad en el tiempo de los educadores urbanos cebras de la ciudad de Tarija. El estudio pudo evidenciar niveles bajos de CE en los educadores urbanos (Mercado, 2017).

Esto quiere decir que los educadores urbanos cebras tienen dificultades para conocer y comprender sus emociones y sentimientos. No entienden cómo se sienten las demás personas, sus relaciones personales son insatisfactorias conllevan inconvenientes para resolver problemas del entorno; además miran la vida de manera no positiva (Mercado, 2017). De igual manera, “el cociente emocional de los educadores urbanos es estable, porque permaneció durante las tres aplicaciones en los niveles bajos” (p.107). Sin embargo, es



imprescindible ahondar en la temática bajo diferentes enfoques, tratándose de jóvenes estudiantes.

Existe otro estudio, realizado a nivel del departamento de Tarija, sobre: Resiliencia, Dimensiones de personalidad, Inteligencia Emocional y Sentido de vida de los estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad “Autónoma Juan Misael Saracho” (UAJMS)-Tarija. En el mismo se menciona que 59% de los estudiantes presentan un nivel promedio de inteligencia emocional (Gallardo, 2018). Los estudiantes de psicología poseen la habilidad para dirigir sus propios sentimientos y emociones, también saben diferenciarlos y emplearlos para guiar sus acciones. Asimismo, detectan con facilidad las emociones de los demás y su empatía les permite desenvolverse con los demás.

Por otra parte, el 25 % de los estudiantes presentan un nivel de inteligencia bajo, lo que indica que no poseen la capacidad de reconocer, aceptar y canalizar sus propias emociones las cuales permiten dirigir sus conductas a ciertos objetivos”. (p.76).

A partir de las investigaciones referidas, es preciso realizar un nuevo estudio, más actual, sobre el nivel de inteligencia emocional en jóvenes de la UAJMS considerando que esta variable incide en el futuro desempeño laboral de los estudiantes, que pronto serán profesionales, y en el modo como enfrentan las distintas situaciones de vida.

## **1.2 Justificación**

A pesar del bagaje de investigaciones realizadas sobre inteligencia emocional, a nivel internacional, en Bolivia son escasas y más todavía en Tarija.

Durante mucho tiempo, la inteligencia cognitiva fue considerada como uno de los principales predictores del éxito personal, académico, laboral y social; con el advenimiento de la inteligencia emocional, aquel entendimiento cambió, hoy se sabe que esta es también gravitante en el desempeño y debe de ser considerada cuando se realizan acciones de

capacitación y preparación de las personas para afrontar diversas áreas de la vida. En este sentido, Castro (2015) considera:

La inteligencia emocional es una habilidad importante, pues, nos permite ser capaces de motivarnos y persistir las dificultades, controlar los impulsos y lograr nuestras metas. Y es más importante que el coeficiente intelectual, que sólo es causante del 20% del éxito en nuestra vida. (párr. 3)

En la etapa de preparación y formación profesional en la que se hallan los estudiantes universitarios de la UAJMS, se considera importante indagar cuál es el nivel de inteligencia emocional que han desarrollado, sobre todo ante los desafíos a los que se enfrentan en esta etapa crucial de cara a su pronta inclusión en la vida profesional-laboral. Por ello, es imprescindible identificar si poseen las habilidades que contribuyen al éxito personal, a partir de su presente académico.

En concordancia, la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios tendría que ser también considerada en su periodo de aprendizaje para trazar una línea de comprensión conducente a desarrollar habilidades integrales para la vida profesional y personal.

Una analogía, que ejemplifica el valor de la inteligencia emocional, para alcanzar el éxito aduce que durante la vida es más importante poder descifrar y manejar las emociones que despejar ecuaciones matemáticas. En la actualidad, las empresas tienen muy en cuenta este aspecto cuando contratan personal, si bien piden un buen currículum también buscan un conjunto de características psicológicas como la capacidad de llevarse bien con los colegas, resolver conflictos, comunicarse, etc. Estas habilidades dependerán del grado de desarrollo de la inteligencia emocional, que le permitirá a la persona lograr sus objetivos en el ámbito académico, laboral y personal (Egüez, 2012).

La inteligencia emocional y el autoconcepto, a nivel educativo, tienen una enorme importancia para estudiantes de cualquier nivel. La percepción de las emociones personales y la valoración a las personas son condicionantes del equilibrio psicológico, del relacionamiento con los demás y del desempeño, estas variables pueden mejorarse.

Teóricamente esta investigación proporcionó datos sobre el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija; que actualizaron los obtenidos en anteriores gestiones por investigaciones realizadas en algunas carreras. En este caso, se introdujo, además, el diferencial sexo y las facultades referidas a los niveles de inteligencia emocional.

El estudio también contribuyó a la UAJMS con datos renovados sobre las características de inteligencia emocional, que presentan los universitarios, mismos que podrían impulsar programas que ayuden al desarrollo o fortalecimiento de habilidades emocionales para el desarrollo pleno.

De otra parte, esta investigación beneficiará a la comunidad de profesionales interesados en este tema, a los psicólogos que necesiten datos sobre la juventud con relación a esta variable para programas de intervención psicosocial y contribuir al desarrollo de la inteligencia emocional. Aporta, igualmente, al sustento de futuras investigaciones y podría motivar a buscar soluciones para mejorar la formación profesional de los estudiantes para responder a las exigencias de la sociedad.

# **CAPÍTULO II**

## **DISEÑO TEÓRICO**

## **2.1 Problema científico**

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija, provincia Cercado, en la gestión 2021?

## **2.2 Objetivo general**

Establecer el nivel de inteligencia emocional que poseen los estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija, provincia Cercado, en la gestión 2021.

## **2.3 Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de los componentes intrapersonal e interpersonal de la inteligencia emocional.
2. Establecer el nivel del componente adaptabilidad de la inteligencia emocional de los estudiantes.
3. Precisar el nivel de los componentes manejo del estrés y estado de ánimo en general de la inteligencia emocional.
4. Determinar el nivel de los factores atención emocional, claridad emocional y reparación emocional de la inteligencia emocional de los estudiantes.
5. Realizar un análisis comparativo por sexos y por facultades en cuanto a los niveles de inteligencia emocional obtenidos.

## **2.4 Hipótesis**

Los estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija, provincia Cercado, en la gestión 2021, poseen un nivel promedio de inteligencia emocional.

- En el componente intrapersonal de la inteligencia emocional, los estudiantes presentan un nivel alto y en el componente interpersonal presentan un nivel promedio.

- En el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional, los estudiantes presentan un nivel bajo.
- En los componentes manejo del estrés y estado de ánimo en general de la inteligencia emocional, los estudiantes presentan un nivel promedio.
- En los factores atención emocional y reparación emocional de la inteligencia emocional, los estudiantes presentan un nivel adecuado, en el factor claridad emocional presentan un nivel bajo.
- Las mujeres, a diferencia de los hombres, presentan mayor nivel de inteligencia emocional. Las Facultades de Medicina, Humanidades, presentan un nivel alto de inteligencia emocional. Las Facultades de Ciencias de Enfermería, Odontología, Ciencias Agrícolas y Forestales, Ciencias Económicas y Financieras, Ciencias y Tecnología poseen un nivel de inteligencia promedio; mientras que las Facultades de Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímica presentan un nivel bajo de inteligencia emocional.

## 2.5 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Inteligencia emocional	“Es un conjunto multifactorial de competencias, habilidades y facilitadores emocionales y sociales interrelacionados que influyen en la capacidad de uno para reconocer, comprender y gestionar las emociones, relacionarse con los demás, adaptarse al cambio, resolver problemas de naturaleza personal e interpersonal, y de afrontar eficazmente las demandas, desafíos y presiones diarias (Bar-On, 2005, p.20).	<b>Componente intrapersonal (CIA)</b>	-Compresión emocional de sí mismo. -Asertividad. -Autoconcepto. Autorrealización. -Independencia.	<b>Muy Baja capacidad emocional:</b> Extremadamente por debajo del promedio. Necesita mejorar (< 69).	Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para Jóvenes y Adultos.  <b>Autor:</b> Reuven Bar-On y J. D. A. Parker.  <b>Adaptación:</b> Nelly Ugarriza (Perú).
		<b>Componente interpersonal (CIE)</b>	-Empatía. -Responsabilidad social. -Relaciones interpersonales.		
		<b>Componente de adaptabilidad (CAD)</b>	-Solución de problemas. -Prueba de realidad. -Flexibilidad.	<b>Promedio:</b> capacidad emocional adecuada. (86-114) <b>Alta:</b> buena capacidad emocional. (115 - 129)	
		<b>Componente del manejo de estrés (CME)</b>	-Tolerancia al estrés. -Control de impulsos.	<b>Marcadamente Alta:</b> capacidad emocional inusual. (> 129)	
		<b>Componente del estado de ánimo en general (CAG)</b>	-Felicidad. -Optimismo.		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
<b>Inteligencia emocional</b>	"La capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y la de los demás" (Mayer y Salovey, 1997).	<b>Atención Emocional</b>	Es capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.	<p><b>Debe mejorar su atención:</b> Hombres &lt;21, Mujeres &lt; 24.</p> <p><b>Adecuada atención:</b> Hombres 22 a 32 Mujeres 25 a 35</p> <p><b>Debe mejorar su atención:</b> Hombres &gt; 33 Mujeres &gt; 36</p>	<p>TMMS-24 versión reducida del TMMS-48.</p> <p><b>Autor:</b> Salovey y Mayer (1990)</p> <p><b>Autores de la versión reducida:</b> Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004).</p>
		<b>Claridad emocional</b>	Comprende bien sus estados emocionales.	<p><b>Debe mejorar su comprensión:</b> Hombres &lt; 23 Mujeres &lt; 23</p> <p><b>Adecuada comprensión:</b> Hombres 26 a 35 Mujeres 24 a 34</p> <p><b>Excelente comprensión:</b> Hombres &gt; 36 Mujeres &gt; 35</p>	
		<b>Reparación emocional</b>	Es capaz de regular los estados emocionales correctamente.	<p><b>Debe mejorar su regulación:</b> Hombres &lt; 23 Mujeres &lt; 23</p> <p><b>Adecuada regulación:</b> Hombres 24 a 35 Mujeres 24 a 34</p> <p><b>Excelente regulación:</b> Hombres &gt; 36 Mujeres &gt; 35</p>	



# **CAPÍTULO III**

## **MARCO TEÓRICO**

### 3.1 Desarrollo histórico de la inteligencia emocional

Varios teóricos que escribieron sobre la inteligencia se centraron inicialmente en aspectos cognoscitivos como la memoria y la atención. Sin embargo, algunos investigadores reconocieron la importancia de los aspectos no cognoscitivos emocionales.

Galton (1822-1911) fue uno de los primeros investigadores que se dedicó al estudio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad mental, demostrando que las personas diferían unas de otras en los procesos más básicos, lo que causaba las diferencias en su capacidad mental. Posteriormente, el año 1890 Catell inventó las pruebas mentales con el objetivo de convertir a la psicología en una ciencia aplicada (Molero, Saiz y Esteban, 1998).

En 1905, Alfred Binet y Théodore Simon desarrollaron el primer test de inteligencia que contenía problemas lógico matemáticos y verbales. Estos autores comparaban los aciertos de un individuo con los de una población de su misma edad y nivel educacional, y establecían tablas con los promedios. Desde la época de Binet, hasta la actualidad se han desarrollado varias pruebas de inteligencia que miden principalmente la memoria verbal, el razonamiento numérico, razonamiento verbal, el reconocimiento de secuencias lógicas y la capacidad de resolver problemas de la vida cotidiana (Vázquez, 2015).

El mismo autor señaló que William Stern en 1912 introdujo una propuesta para la medición del cociente de inteligencia, posteriormente las pruebas de cociente intelectual llegaron a EE. UU. donde Lewis Terman y Robert Yerkes, prepararon versiones que se contestaban usando lápiz y papel. Es así como las pruebas Stanford-Binet se administraron con facilidad a grupos de personas, gracias a esto varios reclutas americanos fueron colocados en puestos idóneos dentro del ejército.

En este punto de la historia, coexistían a la vez dos corrientes diferenciadas de la medición de la inteligencia. Los que defendían su carácter unitario y general, los llamados “puristas”, como Charles Spearman y sus discípulos Herrnstein y Murray. Y los “pluralistas” como

Continúa Vázquez, Thurstone y Guilford defendían múltiples factores de la inteligencia; aunque en los 90 había un consenso sobre la existencia de diferentes tipos de inteligencia, los científicos que defendían la existencia de un factor único de inteligencia general aceptaban que hubiera más habilidades específicas.

Asimismo, puntualiza, el estudio de la inteligencia ha contado con las aportaciones de diversos investigadores y estudiosos, tales como el psicólogo Robert Sternberg que, partiendo de la metáfora del ordenador, planteaba que no basta con saber si una persona responde correcta o incorrectamente a un problema; sino que lo importante es conocer los pasos mentales reales que da cuando responde correctamente. Y así, deducir cómo podemos ayudar a la gente a resolver problemas similares.

Edward Thorndike fue el primer autor en publicar sobre el término “inteligencia social”, según este autor es posible distinguir tres clases de funcionamiento intelectual: la inteligencia genérica, medida a través de la “inteligencia abstracta”; la inteligencia mecánica o habilidad para comprender las relaciones entre objetos y cómo funciona el mundo físico; y la inteligencia social o habilidad para tener éxito en las relaciones interpersonales (Thorndike y Stein, 1937).

La inteligencia social es precursora de la inteligencia emocional, entendida como la habilidad para percibir adecuadamente los estados internos, motivos y conductas tanto en uno mismo como en los otros. Thorndike centró sus investigaciones en describir, definir y evaluar el comportamiento social, que describe como “la capacidad para comprender y dirigir a las personas [...] de actuar sabiamente en las relaciones humanas” (Thorndike 1920, p. 228).

Por su parte, Weschler (1943) define la inteligencia como “el conjunto de recursos que tiene un individuo para adaptarse al medio, sobrevivir y evolucionar” (como se citó en Vázquez, 2015, p.28).

Durante el siglo XX se continuó estudiando la inteligencia y se elaboraron distintas pruebas, que evalúan el pensamiento convergente, el que se requiere para encontrar la solución correcta a un problema, pero en la vida real hay multitud de problemas que no tienen una única solución correcta, sino muchas posibles. Para esto se requiere de otro tipo de pensamiento, más complejo o divergente y crítico. Y este tipo de pensamiento no es evaluable a través de un test de inteligencia (Bisquerra, Pérez y García, 2015).

A principios de los años 80 surge la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, para él la inteligencia es una potencialidad biopsicológica en virtud de la especie humana y que se puede desarrollar, en mayor o menor medida, como consecuencia de las experiencias, los factores culturales y las motivaciones de cada persona (Vázquez, 2015, p. 28)

Gardner (2006) define la inteligencia como “la capacidad que tenemos para resolver problemas o crear productos valorados en uno o más contextos culturales” (como se citó en Vázquez, 2015, p. 28). La teoría de Gardner da cabida a diversos planteamientos con respecto a una concepción más compleja y plural de la inteligencia y a considerar que aquello que planteaba Thorndike, junto con otras capacidades humanas, constituye el todo de cada ser humano. De esta manera, se introduce de a poco el término inteligencia emocional. Con el tiempo y a través de varios estudios se hizo relevante, aunque al inicio generó discusión luego se consolidó en torno al accionar humano.

El mismo autor explicó que el año 1990, Salovey y Mayer definieron formalmente la inteligencia emocional y comenzaron los primeros estudios empíricos en el ámbito educativo. Concluyeron que había alumnos que no tenían un CI alto, pero aun así alcanzaban niveles académicos altos y tenían relaciones sociales muy satisfactorias; inclusive más los que puntuaban muy alto en los tests de inteligencia clásicos. Estas personas contaban con habilidades de “procesamiento y gestión emocional”.

Salovey y Mayer mencionaban que, al hablar de inteligencia emocional, se referían a que las personas tienen la capacidad de procesar y utilizar sus emociones para potenciar el

pensamiento de una manera más eficaz que otras. Definieron la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades interrelacionadas.

En 1994 se funda CASEL (Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning), con el objetivo de potenciar la educación emocional y social en EE. UU. Su misión es ayudar a conseguir que el aprendizaje emocional y social sea una realidad durante la etapa escolar. A través de la investigación, la práctica y las administraciones, la institución educativa asegurará que sus estudiantes sean personas responsables, comprensivas y equilibradas para construir una sociedad mejor (Vázquez, C., 2015).

Según Vázquez, The American Dialect Society seleccionó a la inteligencia emocional como el término psicológico más útil. En ese mismo año apareció Daniel Goleman (psicólogo y redactor del periódico New York Times) publicó: “Emotional Intelligence: why it can matter more than IQ” (Inteligencia emocional por qué puede ser más importante que el coeficiente intelectual), habiendo difundido más el trabajo de Salovey, Mayer y Howard Gardner, entre otros.

El aporte de Goleman, respecto a la inteligencia emocional, generó la creencia que la inteligencia emocional está determinada fundamentalmente por el ambiente y, por tanto, puede desarrollarse y mejorarse. Comparó la inteligencia emocional con la inteligencia general, llegando a afirmar que la primera puede ser tan poderosa o más que la segunda y que el EQ (Emotional Quotient, Cociente emocional) en el futuro sustituirá al CI (Goleman, D., 1998).

Desde ese entonces, el concepto de inteligencia emocional cobró gran relevancia, no sólo en textos de psicología científica sino también en revistas, periódicos de divulgación y libros de autoayuda (García & López, 2009). Sin embargo, Daniel Goleman no fue el primero en hablar de este término, pero sí lo ha divulgado y acercado este constructo a lectores tanto no académicos cuanto científico.

### 3.2 Definición de la inteligencia emocional

Según Ugarriza (2001) el término Inteligencia emocional fue acuñado por Salovey y Mayer en 1990, estos autores definen la inteligencia emocional como:

Un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos. (p.130)

Por su parte Goleman (1999) define a inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p.349).

Reuven Bar-On (2005), por su parte, desarrolló el Modelo Bar-On de Inteligencia Emocional-Social. En este modelo la inteligencia emocional es analizada y definida desde una percepción social; el autor hace referencia a que la inteligencia emocional-social es:

Un conjunto multifactorial de competencias, habilidades y facilitadores emocionales y sociales interrelacionados que influyen en la capacidad de uno para reconocer, comprender y gestionar las emociones, relacionarse con los demás, adaptarse al cambio, resolver problemas de naturaleza personal e interpersonal, y de afrontar eficazmente las demandas, desafíos y presiones diarias. (p.20)

La inteligencia emocional es una cuestión personal, pero a la misma vez se ve muy involucrada con las relaciones sociales de las personas durante sus vidas. Bar-On utilizó el término inteligencia emocional y social para denominar un tipo específico de inteligencia, que difiere de la inteligencia cognitiva. El autor opina que los componentes factoriales de la

inteligencia no cognitiva se asemejan a los factores de la personalidad, pero, a diferencia de ellos, la inteligencia emocional y social puede modificarse a través de la vida (Ugarriza, 2001).

Bar-On identifica cinco componentes principales de la inteligencia emocional y menciona que, a la vez, estos cinco componentes están compuestos por quince factores que forman parte de lo que es el cociente emocional global. El concepto de inteligencia emocional ha sido abordado por varios autores, pero todos ellos coinciden que se trata de una habilidad o capacidad que nos permite llegar a un bienestar personal y social porque no es una cuestión netamente personal, sino aquella habilidad que se usa para interrelacionarse con las demás personas de manera óptima, para generar relaciones estables y adecuadas. La inteligencia emocional guía la conducta, para que esta sea manifestada de manera positiva y contribuya al desarrollo personal y social. En esta investigación se trabajará desde la perspectiva que realiza Bar-On sobre la inteligencia emocional-social.

### **3.3 Modelos de inteligencia emocional como habilidad cognitiva**

Son aquellos que conceptualizan la IE (inteligencia emocional) como un conjunto de habilidades cognitivas para el procesamiento de información emocional, sin incluir los factores vinculados a la personalidad. Hacen hincapié en las funciones de los lóbulos prefrontales del neocórtex para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado a las normas sociales y valores éticos (García & Giménez, 2010).

#### **3.3.1 Modelo de inteligencia emocional de Salovey y Mayer**

Salovey y Mayer (1993) definen la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar las emociones propias y las de los demás; así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones. En otras palabras, se refiere a la capacidad de una persona para comprender sus propias emociones, las de los demás y expresarlas de

forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece. Para estos autores la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas (Mayer & Salovey).

Salovey y Mayer recogen las inteligencias personales de Gardner en su definición básica de inteligencia emocional, expandiéndolas en cinco dominios principales:

- 1) Conocer las propias emociones, hace referencia al conocimiento de uno mismo, de nuestros propios sentimientos, es la piedra angular de la inteligencia emocional. El reconocer nuestros sentimientos nos da un mayor control sobre nuestras vidas, por el contrario, la incapacidad para reconocerlos nos deja a su merced.
- 2) El manejo de las emociones es la capacidad de manejar las emociones de forma apropiada, evitando los sentimientos prolongados de ansiedad, irritabilidad, etc.
- 3) El motivarse a uno mismo, es decir, la capacidad de automotivarse, de regular las emociones al servicio de una meta es fundamental para prestar atención, conseguir dominar una dificultad y para la creatividad.
- 4) El reconocer las emociones en los demás, la empatía es la habilidad relacional más importante, ya que supone la antesala del altruismo y comprende la capacidad de sintonizar con los deseos y las necesidades de los demás.
- 5) La capacidad de relacionarse con los demás, se refiere a la habilidad para la competencia social, que en buena medida implica el manejo de las emociones de los sujetos con los que se interactúa.

Estos autores, en 1995, evaluaron la inteligencia emocional a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones



y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Su modelo lleva el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y es una medida de autoinforme de IE percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres subescalas, que evalúan tres aspectos fundamentales de la inteligencia intrapersonal como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems (Trujillo & Rivas, 2005).

Por otra parte, realizaron una nueva adaptación a su modelo donde enumeran en orden ascendente las diferentes habilidades emocionales, que integran el concepto desde los procesos psicológicos más básicos (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de estados afectivos). El cuestionario está clasificado como una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En otras palabras, califica las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas.

### **3.3.2 Modelo de inteligencia emocional de Extremera y Fernández-Berrocal (2001)**

Este modelo se dio a conocer el año 2001 y evalúa tres variables: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional. Ha sido utilizado en forma empírica en diferentes estudios con estudiantes de nivel superior. También se ha validado con diferentes poblaciones y ha mostrado su utilidad, tanto en contextos escolares como clínicos. El TMMS-24 está basado en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer. La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de inteligencia emocional, atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, con ocho ítems cada una de ellas.

### **3.3.2.1 Componentes de la inteligencia emocional según el modelo de Extremera y Fernández- Berrocal**

#### **3.3.2.1.1 Atención emocional**

El componente atención emocional hace referencia a “la capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente” (Trujillo & Rivas, 2005, p.18).

Siguiendo la misma línea, Goleman (1996) menciona que la capacidad de controlar sentimientos de un momento a otro es fundamental para la penetración psicológica y la comprensión de uno mismo. La incapacidad de advertir nuestros propios sentimientos nos deja a merced de los mismos. Las personas que tienen una mayor certidumbre con respecto a sus sentimientos son mejores guías de su vida y tienen una noción más segura de lo que sienten realmente con respecto a las decisiones personales.

Quando las personas cobran conciencia de sus emociones, aprenden a entender que los demás tienen emociones que no necesariamente se reacciona en forma emocional de la misma manera e intensidad; que cada persona tiene que aprender a asumir la responsabilidad de las propias emociones y que se debe asumir una adecuada respuesta a las emociones del otro sin dejarse inundar por ésta. (López & González, 2005, p.12)

Así también la atención emocional se refiere a la conciencia que tenemos de nuestras emociones, la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y saber lo que significan (López, et al., 2007).

Nuestras emociones influyen en nuestros pensamientos y toma de decisiones, también nuestras emociones actúan de forma positiva a la hora de procesar la información. Las

emociones positivas generan en la persona un estado de expansión y creatividad, es por lo que estados emocionales positivos generados por emociones como la alegría, la motivación o el entusiasmo facilitan la toma de decisiones y la planificación. Tener un estado afectivo positivo genera un mayor número de soluciones y soluciones más novedosas e ingeniosas (Suma emociones, 2020).

#### **3.3.2.1.2 Claridad emocional**

Nuevamente Trujillo y Rivas aducen que “la claridad emocional es la comprensión o entendimiento de los estados emocionales”. En relación con esto, López y González indican que “es entender, aceptar y respetar las emociones del otro; la capacidad de no dejarse contagiar por las emociones de los “otros”, sino aceptarlas como parte de un mundo diferente” (pp.16-17).

Bajo este concepto, es importante considerar que no se puede reconocer lo que no se conoce; por lo que primeramente se debe tomar conciencia de sí mismo. Cuanto más abierto está el sujeto a sus propias emociones, más hábil será para interpretar los sentimientos. Además, la autoconciencia, volviendo a López de Bernal y González, aseguran que “ayuda a establecer una diferencia clara entre las emociones personales y las del otro, pues cabe el riesgo de asignarle a éste las emociones propias o de dejarse afectar por las ajenas” (p.127).

Retomando a López, este autor afirma que la claridad emocional hace referencia a la facultad para conocer y comprender nuestras emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en nuestro pensamiento.

#### **3.3.2.1.3 Reparación emocional**

Para Trujillo y Rivas es “la regulación emocional es la capacidad de regular estados emocionales correctamente” (p. 18). Ahora bien, si consideramos a Goleman (1996):

Manejar los estados emocionales para que sean adecuados es una capacidad de uno mismo [...]. Las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha mayor rapidez de los tropiezos de la vida. (p. 64).

Regular las propias emociones no implica negar o reprimirlas sino más bien lograr una expresión o manifestación adecuada de ellas, para lograrlo es preciso “leer” con detenimiento los estímulos que llegan del exterior (o interior) y entenderlos; estar alerta a las emociones que se producen a partir de ellos, experimentar con claridad la emoción y determinar cuál es el comportamiento que se quiere tener, en virtud de la actitud que se ha producido en base a toda la reflexión realizada (Nuñez, 2019).

Al regular bien las emociones se obtiene beneficios no sólo a nivel de las relaciones, sino en la salud. Las personas se sienten bien consigo mismas incluso a nivel corporal. Por el contrario, cuando no se presta atención a las emociones ni se las encauza de forma adecuada, aumenta el riesgo de enfermar (Gendin, 2021)

### **3.4 Modelos de inteligencia emocional mixtos**

Los modelos mixtos cuentan con una visión amplia que concibe la IE (inteligencia emocional) como un conjunto de competencias interpersonales, metas motivacionales, rasgos de personalidad y habilidades cognitivas. Los dos autores centrales de esta línea son Goleman y Bar-On (Muñoz, 2015).

#### **3.4.1 Modelo de inteligencia emocional de Daniel Goleman**

Goleman (1999) define la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p.349).

Este modelo incluye cinco componentes básicos de la inteligencia emocional, que son autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. El autoconocimiento hace referencia al reconocimiento de las emociones personales en el momento; además del monitoreo de los sentimientos de momento a momento, lo que conlleva a la toma de decisiones. La autorregulación permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento, se ocupa de las emociones para que sean apropiadas, implica habilidades para aliviarse a sí mismo, habilidad para dejar fuera la ansiedad desenfrenada o la irritabilidad, en síntesis, implica el manejo de las emociones (Quisbert, 2019).

La motivación ayuda a aumentar la competencia no solo social sino también la sensación de eficiencia con uno mismo y su entorno; también implica utilizar las preferencias más profundas para orientarse. En cuanto a la empatía, es tener en cuenta las emociones de los otros sintonizando adecuadamente, lo cual permite relacionarse mejor. Finalmente, como último componente están las habilidades sociales que hacen referencia a manejar bien las emociones e interpretarlas, esto permite un adecuado nivel de interrelación con los demás, se trata del manejo de las emociones de otros y actuar recíprocamente con otros (Ídem). Posteriormente, Goleman es su libro: La inteligencia emocional en la empresa, incluyó otro conjunto de atributos de personalidad: autoconciencia, autorregulamiento, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), acaparando casi todas las áreas de personalidad.

### **3.4.2 Modelo de inteligencia emocional de Reuven Bar-On**

Los primeros trabajos de Darwin sobre la importancia de las emociones, expresión de supervivencia y adaptación ha influido en el desarrollo continuo del modelo Bar-On (2006), que hace hincapié en la importancia de la expresión emocional y considera el resultado de un comportamiento emocional y socialmente inteligente y en términos darwinianos de adaptación efectiva.

También una de las bases teóricas del modelo es la descripción de Thorndike de las relaciones sociales inteligentes y su importancia para el desempeño humano (1920). Otra gran influencia son las observaciones de Wechsler relacionadas con el impacto de factores cognitivos y conativos sobre lo que él denominó “comportamiento inteligente” (Ídem).

Desde Darwin hasta el presente, la mayoría de las descripciones, definiciones y conceptualizaciones de la inteligencia emocional-social han incluido uno o más de los siguientes componentes clave: (a) la capacidad de reconocer, comprender y expresar emociones y sentimientos; (b) la capacidad para comprender cómo se sienten los demás y cómo se relacionan con ellos; (c) la capacidad para manejar y controlar las emociones; (d) la capacidad de gestionar, cambiar, adaptar y resolver problemas de carácter personal e interpersonal; y (e) la capacidad de generar afecto positivo y ser motivado. (p.14)

El modelo Bar-On proporciona la base teórica para el EQ que fue desarrollado para evaluar varios aspectos, así como examinar su conceptualización. De acuerdo con este modelo, la inteligencia emocional-social es un corte transversal de habilidades y competencias emocionales y sociales interrelacionadas; facilitadores que determinan la eficacia con la que entendemos, comprendemos y nos relacionamos con los demás; además de afrontar eficazmente las exigencias diarias.

Siguiendo con Bar-On:

De acuerdo con este modelo, ser emocional y socialmente inteligente es efectivamente entenderse, expresarse, comprender y relacionarse bien con otro; además de hacer frente con éxito a las demandas diarias, desafíos y presiones. Esto se basa, ante todo, en la propia capacidad intrapersonal para ser consciente de uno mismo, para comprender las propias fortalezas y debilidades, y para expresar los sentimientos y pensamientos de uno no destructivamente. En el nivel interpersonal, ser emocional y socialmente inteligente abarca la capacidad de ser consciente de los

emociones, sentimientos y necesidades, también establecer y mantener relaciones cooperativas, constructivas y mutuamente satisfactorias. (p. 14)

En el mismo hilo del discurso de Bar-On, en última instancia, ser emocional y socialmente inteligente significa gestionar eficazmente el cambio personal, social y medioambiental, hacer frente de forma realista y flexible a la situación inmediata, resolver problemas y tomar decisiones. Para hacer esto, se necesita gestionar las emociones para que funcionen a nuestro favor y no en nuestra contra, y tenemos que ser lo suficientemente optimistas, positivos y motivados.

“El EQ-i es una medida de autoinforme del comportamiento inteligente que proporciona una estimación de la inteligencia emocional-social. El EQ-i fue la primera medida de este tipo en ser publicada por un editor de pruebas psicológicas” (p.15).

En resumen, el EQ-i contiene 133 elementos en forma de breves oraciones, es adecuado para personas mayores de 17 años y tarda aproximadamente 40 minutos en completarse. Bar-On identifica cinco componentes principales de la inteligencia emocional y menciona que a la vez estos cinco componentes están compuestos por quince factores, que forman parte de lo que es el cociente emocional global.

#### **3.4.2.1 Componentes de la inteligencia emocional según el modelo de Bar-On**

Según Ugarriza (2001) los cinco componentes principales de la inteligencia emocional y social son: Componente intrapersonal (CIA), Componente interpersonal (CIE), Componente de adaptabilidad (CAD), Componente del manejo de estrés (CME) y Componente del estado del ánimo en general (CAG). Cada uno de estos componentes está conformado a la vez por varios factores, que en total forman el número de quince, que son parte de la inteligencia emocional-social.

### **3.4.2.1.1 Componente intrapersonal (CIA)**

Según Ugarriza y Pajares (2013):

El componente intrapersonal evalúa el sí mismo, el yo interior. Los puntajes altos en este componente, hacen referencia a personas que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismas, se sienten positivas con respecto a lo que están haciendo en su vida. Así también los puntajes altos en este componente lo obtienen personas que expresan sus sentimientos, son fuertes e independientes y experimentan confianza en la realización de sus ideas y creencias. En definitiva, estas son habilidades que se necesitan para trabajar en el área de ventas, de relaciones públicas y marketing. (p.29)

El componente intrapersonal es el área que reúne los siguientes componentes: “comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia” (p.133).

#### **3.4.2.1.1.1 Comprensión emocional de sí mismo (CM)**

Siguiendo con Ugarriza, la comprensión emocional de sí mismo es “la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos” (Ídem).

Según Bar-On este concepto hace referencia a “ser consciente y comprender las propias emociones” (p.25). Por su parte, López (2008) menciona que:

Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones,



sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber qué ocasionó esos sentimientos. (p.38)

#### **3.4.2.1.1.2 Asertividad (AS)**

López (2008) menciona que asertividad “es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva” (p.38).

Cabrera (2014) refiere el enlace que existe entre la comunicación y el asertividad, comenta que:

Al tener asertividad se puede lograr una buena comunicación con la persona que se quiere entregar el mensaje, dado que el asertividad es la forma correcta y amable de decir a la otra persona lo que se piensa. De tal manera, entonces, se pueden defender los derechos y objetivos propios, por ello el mensaje será entendido a cabalidad y tomado de manera positiva. (p.28)

#### **3.4.2.1.1.3 Autoconcepto (AC)**

Según Ugarriza (2001) es “la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades” (p.133).

El autoconcepto hace referencia a la idea que cada persona tiene de sí misma en cuanto ser individual. El autoconcepto personal consta de cuatro dimensiones: el autoconcepto afectivo-emocional, es decir como la persona se ve a sí misma en cuanto a ajuste emocional o regulación de sus emociones, el autoconcepto ético-moral, hasta qué punto una persona se considera a sí misma honrada, el autoconcepto de la autonomía, es decir la percepción de hasta qué punto decide cada cual sobre su vida en función de su propio criterio y el

autoconcepto de la autorrealización, como se ve una persona a si misma con respecto al logro de sus objetivos de vida (Esnaola, Goñi & Madariaga, 2008).

Nuevamente Ugarriza y Pajares (2013) mencionan que “este subcomponente está asociado con sentimientos generales de seguridad, fuerza interna y confianza en si mismo” (p.31). O sea, una persona con un alto autoconcepto se siente plena y satisfecha consigo misma, lo contrario ocurre con las personas cuyo autoconcepto es pobre, que se siente inadecuada e inferior.

#### **3.4.2.1.1.4 Autorrealización (AR)**

Volviendo a Ugarriza este define la autorrealización como “la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo” (Ídem).

López (2008) menciona que:

La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción. (p.39)

Según Ugarriza y Pajares. “los puntajes altos en este componente son obtenidos por personas que son capaces de desarrollar su potencial y que se encuentran comprometidas en proyectos que las conduce a una vida significativa, valiosa y plena” (p.31).

#### **3.4.2.1.1.5 Independencia (IN)**

Ugarriza define la independencia como “la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en pensamientos, acciones y ser independiente emocionalmente para tomar decisiones” (Ídem).

La independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones que la sociedad demanda (López, 2008).

Las personas que confían en sí mismas son independientes, tanto en su forma de ser como de actuar. Solicitan consejo a otros, pero rara vez dependen de los demás para tomar decisiones importantes, esta habilidad depende la confianza en sí mismo, de la fuerza interior y de afrontar las expectativas y obligaciones (Ugarriza & Pajares, 2013)

#### **3.4.2.1.2 Componente interpersonal (CIE)**

Ugarriza define este componente como el “área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relaciones interpersonales” (Ídem).

El componente interpersonal abarca las habilidades y el desempeño interpersonal, los puntajes altos son alcanzados por personas responsables y confiables que poseen buenas habilidades sociales, personas que se relacionan bien con los demás, por lo que son personas que trabajan bastante bien en equipo

##### **3.4.2.1.2.1 Empatía**

Bar-On menciona que la empatía es “ser consciente y comprender como se sienten las demás personas” (p.21). Por su parte, Ugarriza define la empatía como “la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás” (Ídem).

Davó (2012) refiere que, para empatizar, se debe reconocer nuestras emociones, de esa manera comenzamos a percibir las de los demás. La empatía se entiende como aprender a ver, observar, escuchar y sentir lo que siente el otro.

La empatía es definida como:

La habilidad para tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros y, por lo tanto, estar en capacidad de responder adecuadamente frente a éstos. Esto es entender, aceptar y respetar las emociones del otro; la capacidad de no dejarse contagiar por las emociones de los “otros”, sino aceptarlas como parte de un mundo diferente. (López & González, 2005, pp.16-17)

#### **3.4.2.1.2.2 Responsabilidad social (RS)**

La responsabilidad social es tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, trabaja, colabora; es decir, que es un miembro constructivo del grupo social. También se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Este tipo de personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos (López, 2008).

Retomando a Ugarriza y Pajares, “las puntuaciones elevadas en este subcomponente identifican a aquellas personas confiables, que colaboran y que son miembros constructivos de los grupos sociales, estas personas actúan responsablemente, aun cuando no obtengan beneficios personales” (p.32).

#### **3.4.2.1.2.3 Relaciones interpersonales (RI)**

Según Ugarriza, N. (2001) es “la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad” (Ídem).

Por su parte, López (2008) menciona que implica la capacidad de poder establecer y mantener relaciones que sean mutuamente satisfactorias. Estas relaciones están caracterizadas por la intimidad, dar y recibir afecto de manera recíproca. Esta mutua satisfacción, incluye intercambios sociales significativos que son provechosos y agradables. También este factor está relacionado con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.

#### **3.4.2.1.3 Componente de adaptabilidad (CAD)**

El componente de adaptabilidad es el “área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas” (Ídem).

La adaptabilidad permite la capacidad para asumir las diferentes circunstancias con la seguridad suficiente para manejar en forma fluida las diferentes exigencias del entorno. Esto requiere de una dosis de flexibilidad, que implica adecuarse a situaciones nuevas e imprevistas, sin resistirse o sin perder los valores y principios propios. Además, requiere procesar la información de manera objetiva de dichas situaciones. (Carrillo & Condo, 2017).

Según Ugarriza y Pajares, ya citados, “las personas que puntúan alto en este componente son flexibles, realistas, efectivas para entender situaciones problemáticas y generar soluciones adecuadas” (p.30).

Los puntajes elevados revelan un buen manejo de las dificultades diarias, la adaptabilidad no solo es valiosa para la vida diaria, sino que es importante en el trabajo, en los departamentos de investigación y desarrollo; así como en el área de soporte técnico. (Ídem)

#### **3.4.2.1.3.1 Prueba de la realidad (PR)**

Bar-On menciona que la prueba de realidad es “validar objetivamente los propios sentimientos y pensamientos con la realidad externa” (p.21). De otra parte, Ugarriza y Pajares dicen que “los puntajes elevados en este subcomponente son obtenidos por aquellos individuos que son capaces de evaluar la correspondencia entre lo que experimentan (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo)”. (p.32)

Así también, las personas que puntúan alto en este componente son realistas, sintonizan bastante bien con su entorno y este tipo de personas examinan activamente antes de adoptar una actitud pasiva o ingenua.

#### **3.4.2.1.3.2 Flexibilidad (FL)**

Para López, la flexibilidad:

Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. Teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.  
(p.42)

Por su parte, Bar-On menciona que es “adaptar y ajustar los sentimientos y el pensamiento a nuevas situaciones” (p.21).

### **3.4.2.1.3.3 Solución de problemas (SP)**

Siguiendo a Bar-On es “resolver eficazmente problemas de carácter personal e interpersonal” (Ídem).

También López menciona que es la habilidad que tiene una persona para identificar y definir los problemas, también la habilidad de crear e implementar soluciones efectivas. Debe existir la capacidad para realizar el proceso de 1) determinar el problema, sentir la confianza y motivación para manejar la situación de manera adecuada, 2) definir y formular el problema claramente, 3) generar varias soluciones posibles, 4) y tomar una decisión de que solución se va a aplicar para solucionar el problema. Todo este proceso necesita que la persona tenga la capacidad de ser disciplinado, sistemático para perseverar y plantear los problemas, implica el deseo de entregar lo mejor para enfrentar los problemas y no evitarlos.

### **3.4.2.1.4 Componente del manejo del estrés (CME)**

Para Carrillo y Condo (2017): “Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, emociones fuertes y enfrentar cada uno de estos de una manera positiva” (p.179).

Las personas que obtienen puntajes altos son capaces de resistir el estrés sin desmoronarse o perder el control. Son personas calmadas y trabajan bien a presión. Un buen manejo de la tensión es necesario para las personas que trabajan en situaciones de riesgo, tales como los policías, los bomberos, el equipo médico de emergencia y los trabajadores sociales (Ugarriza y Pajares, 2013). Ugarriza (2001) menciona que es el “área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos” (134).

#### **3.4.2.1.4.1 Tolerancia al estrés (TE)**

Según Bar-On, la tolerancia al estrés implica “gestionar las emociones de forma eficaz y constructiva” (Ídem). Para Ugarriza (p.134) es “la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin ‘desmoronarse’, enfrentando activa y positivamente el estrés” (p.134).

Respecto a lo anterior, López menciona que la tolerancia al estrés se basa en la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, tener una disposición optimista hacia las experiencias nuevas; también implica poder sobrellevar exitosamente un problema en concreto, incluye también el saber que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina el estrés o tensión. De esta manera es preciso tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones que generan estrés, esto se asocia con la capacidad de mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera tranquila las dificultades que se puedan presentar a lo largo de la vida.

#### **3.4.2.1.4.2 Control de los impulsos (CI)**

Ugarriza menciona que es “la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones” (p.134). Carrillo y Condo refieren que “el control de impulsos implica la capacidad de resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar, a través de la autorregulación” (p.179).

#### **3.4.2.1.5 Componente del estado de ánimo en general (CAG)**

El componente del estado de ánimo en general hace referencia a la capacidad de las personas para disfrutar la vida, la perspectiva que tengan de la vida y el sentirse contentas en general. Los puntajes elevados son obtenidos por personas alegres, positivas y optimistas que saben cómo disfrutar la vida. De acuerdo con Ugarriza y Pajares este es un elemento esencial para la interacción con los demás, es un componente motivacional que



influye en la habilidad para solucionar los problemas y ser tolerantes al estrés. Las personas que puntúan alto en este componente ayudarán a crear una atmósfera edificante y positiva en el centro de trabajo. Para Ugarriza es el “área que reúne los siguientes componentes: felicidad y optimismo” (p.134).

#### **3.4.2.1.5.1 Felicidad (FE)**

Volviendo a López es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Implica la capacidad de disfrutar varios aspectos de la vida en general.

#### **3.4.2.1.5.2 Optimismo (OP)**

Tomando en cuenta nuevamente a Ugarriza es “la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos” (p.134). Para Carrillo y Condo optimismo es “la habilidad de percibir el lado provechoso de los fracasos, una actitud positiva ayuda al individuo a ver en situaciones adversas una oportunidad para aprender y modificar los resultados para una siguiente ocasión” (p.179).

### **3.5 Aplicaciones y líneas actuales de investigación de la inteligencia emocional**

#### **3.5.1 Inteligencia emocional y salud**

Actualmente existen diversos estudios acerca de la inteligencia emocional y su vínculo con la salud de las personas. Investigaciones importantes comprueban que el bajo nivel de inteligencia emocional se relaciona con variables de desequilibrio psíquico, tales como síntomas depresivos y ansiosos (Góngora & Casullo, 2009).

Extremera y Fernández Berrocal (2006) afirman que a mayores niveles de claridad emocional hay mayor satisfacción vital, menos comportamientos disruptivos y mejor rendimiento escolar y laboral. Es decir, aquellos sujetos que son más conscientes de sus emociones son más hábiles para afrontar problemas emocionales.

Otros estudios demostraron que un nivel mayor de Inteligencia emocional se asocia con indicadores positivos de bienestar psicológico, por ejemplo, mayor satisfacción vital (Extremera, Durán & Rey, 2009); alta autoestima (Echevarría & López-Zafra, 2011) y un nivel más elevado de felicidad subjetiva, y bienestar psicológico (Extremera, Salguero & Fernández Berrocal, 2011).

González, Piqueras y Linares (2010) mencionan que los niveles altos de inteligencia emocional (IE) se relacionan con una buena salud física y psíquica; mientras que niveles bajos de IE se vinculan a trastornos psicológicos tales como depresión, ansiedad, estrés, problemas de personalidad y conductas adictivas. Es por ello que, varios autores recomiendan se fomente el desarrollo de la IE desde la infancia como factor de resiliencia para prevenir la aparición de trastornos emocionales y mejorar las estrategias de afrontamiento ante el estrés.

### **3.5.2 Inteligencia emocional y educación**

Tradicionalmente, los distintos centros e instituciones educativas se han centrado en la estimulación de las capacidades cognitivas desestimando la dimensión afectiva. A fines del siglo XX comenzó a vislumbrarse la injerencia de la afectividad en la educación y en el desarrollo integral del alumnado, que va más allá de lo académico (López, Ortega & Moreno, 2010).

Jiménez y López Zafra (2009) afirman que la influencia de la inteligencia emocional sobre el rendimiento académico es notoria, refieren que los estudiantes con dificultades emocionales deberían aprender habilidades para afrontar esas dificultades.

Extremera Pacheco y Fernández Berrocal (2004) realizaron una revisión de la literatura sobre el tema y encontraron que un bajo nivel de IE facilita la aparición de problemas en los estudiantes, tales como déficit en el bienestar y ajuste psicológico, disminución en la cantidad y calidad de las relaciones interpersonales, descenso del rendimiento académico, aparición de conductas disruptivas y consumo de sustancias adictivas.

Los estudiantes con marcadas habilidades para identificar y diferenciar emociones, reparar emociones negativas y prolongar las positivas, puntúan mejor en salud mental. Es decir, que se encuentran en un estado de bienestar, utilizan de manera inteligente sus capacidades, son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad; por otra parte, tienen un nivel de impulsividad más bajo (Extremera Pacheco & Fernández Berrocal, 2004).

Bisquerra Alzina (2009) entiende la “Educación Emocional” como un proceso educativo continuo para potenciar habilidades socioemocionales a través de un entrenamiento en Inteligencia emocional que mejore la calidad de vida de los alumnos.

### **3.5.3 Inteligencia emocional y trabajo**

Goleman plantea que, en el mercado laboral actual, los mejores trabajadores son sujetos inteligentes a nivel emocional. La inteligencia emocional es buena predictora del éxito en la vida incluyendo el ámbito laboral, donde las habilidades emocionales sirven para solucionar conflictos de manera eficiente, comunicarse fluidamente con compañeros, jefes y empleados; manifestar las quejas como críticas positivas, aceptar la diversidad, ser un buen líder; generar un buen clima laboral, obtener satisfacción en la tarea, trabajar armónica y exitosamente en equipo, etc. Esto conlleva a la adaptación efectiva al trabajo, además que todas estas condiciones propician que las distintas empresas e instituciones sean exitosas y productivas.

En palabras de Guillén (2010) un buen líder no está vinculado a factores innatos, sino más bien al aprendizaje de competencias socioemocionales. Los líderes inteligentes a

nivel emocional se conocen a sí mismos, mantienen relaciones sólidas y de confianza, regulan sus emociones y gestionan las de los demás, motivan a otros al demostrar pasión, compromiso y preocupación por las personas, obteniendo resultados palpables. Para el autor, si una persona desarrolla sus habilidades es efecto esencialmente de su actitud.

Salvador (2008) investigó el papel que cumple la inteligencia emocional en los escenarios laborales actuales, principalmente en el autoempleo, y detectó la influencia que tiene la misma en la autoeficacia emprendedora. Así, las personas que presentan mayores habilidades emocionales se perciben con mejores posibilidades de alcanzar el éxito en microemprendimientos, se integran y empatizan mejor, regulan sus emociones y cuentan con habilidades persuasivas.

# **CAPÍTULO IV**

# **METODOLOGÍA**

#### 4.1 Tipificación de la investigación

La presente investigación se enmarca primero en el área de la psicología social. Según Charles (2002):

La psicología social estudia la interacción humana: describe, explica y analiza sus efectos en los pensamientos, en las actitudes y en la conducta de los miembros”. De acuerdo a la teoría revisada, la inteligencia emocional, fue analizada desde la perspectiva social, porque esta se ve implícita en el accionar humano, la inteligencia emocional tiene mucha influencia en el comportamiento y desenvolvimiento de las personas, ya sea en la familia, en la escuela, en el trabajo, la inteligencia emocional juega un papel importante, influyendo de manera directa en el rendimiento de las distintas áreas de la vida. (p.2)

Por su parte, Hogg y Vaughan (2010) mencionan que “los psicólogos sociales estudian la conducta, pero no solo están interesados en la conducta, sino también en los sentimientos, los pensamientos, las creencias, las actitudes, las intenciones y los objetivos” (p.4).

Siguiendo esta línea, la presente investigación se centró en la recolección de datos sobre las habilidades que poseen los estudiantes de la UAJMS a nivel de inteligencia emocional e implica varios aspectos que pertenecen al área de los sentimientos, pensamientos y actitudes e influyen de manera directa en su conducta.

También este estudio se inscribe en al área de la psicología educativa porque enfoca aspectos psicológicos ligados a la educación vinculados con la inteligencia emocional (IE). Abarca ambos ámbitos debido a que se determinó y describió la IE de los estudiantes de la UAJMS, el objetivo estuvo dirigido a poder identificar el nivel de inteligencia emocional; es decir, si

los estudiantes cuentan o no con las distintas habilidades para poder alcanzar el éxito personal, familiar, laboral y académico, debido a que éstas les permiten enfrentarse a los desafíos de la vida, mantener relaciones positivas con las personas de su entorno y cumplir sus metas.

## **4.2 Nivel de investigación**

Así también, la presente investigación por su nivel de profundización es teórica, aporta datos nuevos sobre la inteligencia emocional de los estudiantes de la UAJMS. Por su alcance es de tipo descriptiva, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Este tipo de estudios pretenden, medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. (p.92)

Se realizó una descripción del nivel de inteligencia que poseen los estudiantes de la UAJMS, de acuerdo con las teorías asumidas y que orientaron el estudio. Así, se pudo especificar cuan desarrolladas están habilidades como la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, de acuerdo con la teoría de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos. También se han observado los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general, según la teoría de Reuven Bar-On.

## **4.3 Enfoque**

El enfoque de la investigación es mixto. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista señalan:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos

y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.534)

#### **4.4 Diseño**

El diseño de la investigación fue triangulación concurrente, que pertenece al enfoque mixto. Volviendo a los citados autores durante la interpretación y la discusión se explican las dos clases de resultados, se incluyen los resultados estadísticos de cada variable o hipótesis cuantitativa, seguidos por categorías y segmentos (citas) cualitativos, así como teoría fundamentada que confirme o no los descubrimientos cuantitativos. En este sentido, se recolectaron los datos cuantitativos sobre la inteligencia emocional, a través de instrumentos estandarizados, que proporcionaron medidas de dicha variable; posteriormente se analizaron e interpretaron de acuerdo con las teorías revisadas.

En cuanto al tiempo, la investigación fue transeccional o transversal. Liu (2008) y Tucker (2004) (como se citó en Hernández, Fernández y Baptista (2014): “Una investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

#### **4.5 Población y muestra**

##### **4.5.1 Población**

La población considerada fue de 17 mil 287 estudiantes de las diferentes Facultades de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho de la ciudad de Tarija”, provincia Cercado. Específicamente de las siguientes Facultades: Ciencias Agrícolas y Forestales, Ciencias de Enfermería, Ciencias Económicas y Financieras, Ciencias Jurídicas y Políticas,



Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímicas, Ciencias y Tecnología, Humanidades, Medicina y Odontología.

**Cuadro 1**

**Población, según Facultades por Carreras**

<b>Facultades</b>	<b>Carreras</b>	<b>Número de estudiantes</b>
Ciencias Agrícolas y Forestales	Ingeniería Agronómica	450
	Ingeniería Forestal	120
	Viticultura y Enología	52
Ciencias de Enfermería	Enfermería Obstetiz	83
	Enfermería	1164
Ciencias Económicas y Financieras	Administración de Empresas	1349
	Contaduría Pública	2153
	Economía	310
Ciencias Jurídicas y Políticas	Derecho	2082
Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímicas	Bioquímica	797
	Químico Farmacéutica	502
Ciencias y Tecnología	Arquitectura	1255
	Ingeniería Civil	2330
	Ingeniería en Alimentos	222
	Ingeniería Industrial	510
	Ingeniería Informática	731
	Ingeniería Química	401
Humanidades	Idiomas	329
	Psicología	817
Medicina	Medicina	495
Odontología	Odontología	1135
<b>Totales:</b>		<b>17.287</b>

Fuente: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación de la UAJMS.

Se describe a detalle la distribución del tamaño de la muestra por Facultades, tomando en cuenta cada una de las Carreras que forman parte de las mismas.

#### 4.5.2 Determinación de la muestra

La muestra con la cual se trabajó han sido 393 estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija. Este número se obtuvo a través de la fórmula estadística para determinar el tamaño de muestra. El procedimiento se describe a continuación:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2(N - 1) + K^2 p q}$$
$$n = \frac{(1.96^2)(0.25)(17287)}{(0.05^2)(17287 - 1) + (1.96^2)(0.25)}$$

$$n = 393$$

Donde:

n= tamaño de la muestra que deseamos conocer

N= tamaño conocido de la población = 17287

e= error de estimación (muestral) (en este caso un 5% = 0.05)

z= nivel de confianza 95% = 1.96

p= proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q= 1-p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

El tipo de muestreo utilizado ha sido el probabilístico estratificado proporcional, según Hernández, Fernández y Baptista (ya citados) es definido como: “muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (p.181).

Para obtener la muestra, primeramente, se recolectaron los datos estadísticos del número de estudiantes matriculados y programados de las diferentes Facultades de la UAJMS, luego se trabajó con el número de estudiantes programados, que cursan materias. Después

se procedió a realizar el muestreo probabilístico estratificado proporcional, los resultados finales se muestran en el Cuadro 2.

**Cuadro 2**

**Suma de la muestra por Facultades, según Carreras**

Facultades	Carreras	Número de estudiantes	Muestra
Ciencias Agrícolas y Forestales	Ingeniería Agronómica	450	10
	Ingeniería Forestal	120	3
	Viticultura y Enología	52	1
Ciencias de Enfermería	Enfermería Obstetriz	83	2
	Enfermería	1164	26
Ciencias Económicas y Financieras	Administración de empresas	1349	31
	Contaduría Pública	2153	49
	Economía	310	7
Ciencias Jurídicas y Políticas	Derecho	2082	47
Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímicas	Bioquímica	797	18
	Químico Farmacéutica	502	11
Ciencias y Tecnología	Arquitectura	1255	29
	Ingeniería Civil	2330	53
	Ingeniería en Alimentos	222	5
	Ingeniería Industrial	510	12
	Ingeniería Informática	731	17
	Ingeniería Química	401	9
Humanidades	Idiomas	329	7
	Psicología	817	19
Medicina	Medicina	495	11
Odontología	Odontología	1135	26
<b>Totales:</b>		<b>17287</b>	<b>393</b>

**Fuente:** Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación de la UAJMS.

## 4.6 Métodos, técnicas e instrumentos

### 4.6.1 Métodos

Se utilizó el método analítico-sintético, que según Rodríguez y Pérez (2017) hace referencia a: “Dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes” (p.186). Asimismo, la síntesis trata:

La operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Así también, la síntesis funciona sobre la base de la generalización de algunas características definidas a partir del análisis, por lo que debe contener solo aquello estrictamente necesario para comprender lo que se sintetiza. (Ídem)

Este método sirvió para analizar la documentación referente al tema de investigación, que permitió identificar los elementos teóricos del objeto de estudio. Posteriormente, se realizó un análisis de la información disponible sobre la inteligencia emocional y sintetizó con la finalidad de abordar aquellos elementos que requerían ser investigados y tomados en cuenta durante el estudio, según el objetivo general de investigación.

Otro de los métodos empleados fue el inductivo, este método es definido por los mencionados autores: “como una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales”. La inducción tiene base en “la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones tienen una base empírica” (p.187).

En la investigación, con el referido método, se pudo identificar particularidades de la variable de estudio y posteriormente, en función de la frecuencia, han sido elaboradas las conclusiones generales, o sea, los principales hallazgos de la investigación.

De acuerdo con procedimiento para la recolección de datos, se aplicaron test psicológicos estandarizados. Estos instrumentos poseen validez y confiabilidad.

#### **4.6.2 Técnicas**

Se utilizó una escala, referente a un instrumento elegido, para medir variables no cognitivas porque los sujetos respondieron, eligiendo sobre una escala de categorías graduada y ordenada, a las categorías que mejor representaban su posición sobre lo que se medía. No hubo respuestas correctas o incorrectas y la puntuación total fue la sumatoria de las puntuaciones asignadas a las categorías elegidas por los sujetos (Universidad Nacional Española a Distancia, s.f.).

Otra técnica utilizada fue el inventario, que hace referencia al instrumento elaborado para medir variables de personalidad. Las respuestas no pretendieron ser correctas o incorrectas, lo único que demostraron fue la conformidad o no de los sujetos con los enunciados de los ítems (Ídem).

#### **4.6.3 Instrumentos**

Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA para jóvenes y adultos de Reuven Bar-On y J. D. A. Parker; adaptación realizada por Nelly Ugarriza y Liz Pajares de Perú y TMMS-24 Escala Rasgo de metaconocimientos sobre estados emocionales de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos. Estos instrumentos se describen a continuación.

#### **4.6.3.1 Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA para jóvenes y adultos**

Procede de Toronto-Canadá, pero en la presente investigación se utilizó la adaptación peruana que realiza Nelly Ugarriza y Liz Pajares. Este inventario se puede administrar de manera individual o colectiva, no tiene límite de tiempo, aunque por lo general se aplica de 30 a 45 minutos aproximadamente. Puede administrarse a personas desde los 15 años en adelante, la calificación es manual o computarizada, la significación es de estructura factorial: 1 CE-T-5, factores componentes: 15 subcomponentes y se usa en el área educacional, clínica, jurídica, médica, laboral y en la investigación (Ugarriza, 2001). El Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, genera un cociente emocional y cinco cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes. Los cinco principales componentes conceptuales de Inteligencia Emocional y social son: Componente intrapersonal (CIA), Componente interpersonal (CIE), Componente de adaptabilidad (CAD), Componente del manejo del estrés (CME), Componente del estado de ánimo en general (CAG).

Los 15 factores que forman parte de estos cinco componentes son: Comprensión emocional de sí mismo (CM), Asertividad (AS), Autoconcepto (AC), Autorrealización (AR), Independencia (IN), Empatía (EM), Relaciones interpersonales (RI), Responsabilidad social (RS), Solución de problemas (SP), Prueba de realidad (PR), Flexibilidad (FL), Tolerancia al estrés (TE), Control de impulsos (CI), Felicidad (FE) y Optimismo (OP).

El inventario consta de 133 afirmaciones bajo un formato de escala de respuesta tipo Likert y autoclasificación de cinco puntos: 1) Rara vez o nunca es mi caso; 2) Pocas veces es mi caso; 3) A veces es mi caso; 4) Muchas veces es mi caso y 5) Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

## Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad indica en qué medida las diferencias individuales de los puntajes en un test, pueden ser atribuidos a las diferencias ‘verdaderas’ de las características consideradas. Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad retest. (p.146)

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan en el Cuadro 3, pudiéndose apreciar que la consistencia interna para el inventario total es muy alta: .93; para los componentes del I-CE oscila entre .77 y .91. “Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de flexibilidad .48, independencia y solución de problemas .60. Los 13 factores restantes arrojan valores por encima de .70.

### *Cuadro 3*

#### *Coefficientes alfa de Cronbach para los componentes y subcomponentes del I-CE*

I-CE	Alfa de Cronbach
CE total	0.93
<i>Componentes:</i>	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo del estrés	0.86
Estado de ánimo en general	0.86
<i>Subcomponentes:</i>	
Comprensión de sí mismo	0.73
Asertividad	0.68
Autoconcepto	0.85
Autorrealización	0.76
Independencia	0.57
Empatía	0.70
Relaciones interpersonales	0.76
Responsabilidad social	0.72
Solución de problemas	0.60
Prueba de realidad	0.72
Flexibilidad	0.48
Tolerancia al estrés	0.78
Control de impulsos	0.85
Felicidad	0.78
Optimismo	0.79

Ponderada basándose en la distribución de edades en ENAHO (INEI, 1999)

**Fuente:** Ugarriza, 2001, p.126.

## Validez del instrumento

En el Cuadro 4 se presentan los resultados del análisis factorial confirmatorio de segundo orden en la muestra peruana. Los parámetros estimados se muestran en la Figura 1, obtenida con el programa estadístico Amos.

La prueba chi cuadrado para verificar el ajuste del modelo resultó significativa, como se aprecia en el Gráfico 1. De esta manera se verifica la estructura factorial 5 a 1 propuesta por Bar-On (1997).

El Cuadro 4 muestra las cargas factoriales y comunalidades de los componentes. Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada de CEG del 85% seguida de CAG (carga factorial = 0.88; % varianza explicada = 77), CAD (carga factorial = 0.78; % varianza explicada = 61), CIE (carga factorial = 0.68; % varianza explicada = 46) y CME (carga factorial = 0.61; % varianza explicada = 37)” (Ugarriza N., 2001, p. 147).

### Cuadro 4

#### *Análisis factorial confirmatorio de segundo orden para la muestra peruana*

Componentes	Coefficientes estimados	Error estándar	Razón crítica prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coefficientes estimados estandarizados (cargas factoriales)	Correlaciones múltiples cuadradas (comunalidades)
CIA	1.00	0.922	0.850		
CIE	0.418	0.011	38.319*	0.680	0.463
CAD	0.464	0.010	48.407*	0.782	0.611
CME	0.369	0.012	32.013*	0.612	0.374
CAG	0.459	0.007	61.299*	0.879	0.772

\* p <.05

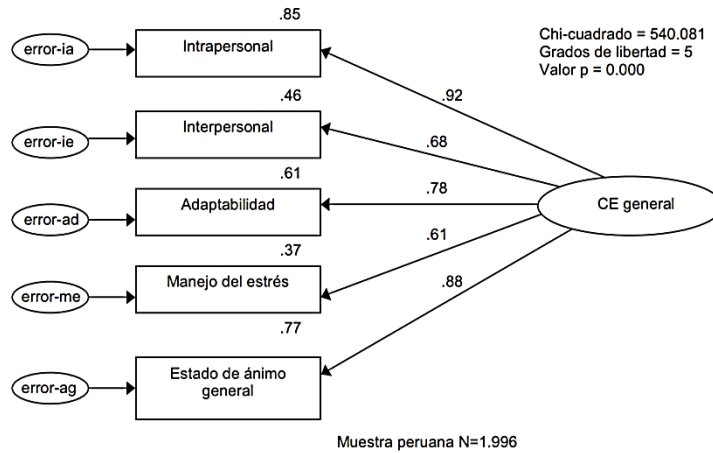
Abreviaturas: componentes: CIA = intrapersonal; CIE = interpersonal; CAD = adaptabilidad; CME = manejo del estrés; CAG = estado de ánimo general.

Fuente: Ugarriza, 2001, p.146.



### Gráfico 1

#### Parámetros estimados estandarizados del análisis factorial confirmatorio de segundo orden sobre los componentes del I-CE



Fuente: Ugarriza, 2001, p.146.

### Interpretación del puntaje

Este puntaje ofrece una indicación general de la capacidad emocional del examinado, cuán exitosa es la persona para manejar las exigencias del entorno y presentar una “imagen” de su bienestar emocional actual. En el Cuadro N° 5 se facilita una interpretación lógica y significativa de los puntajes estándares del I-CE. (Mercado, 2017, p.78)

## Cuadro 5

### *Pautas de interpretación de los puntajes*

Puntajes Estándares	Pautas de Interpretación
> 130	Marcadamente Alta capacidad emocional inusual.
115-129	Alta buena capacidad emocional.
86-114	Promedio, Capacidad emocional adecuada.
70-85	Baja Capacidad emocional, por debajo del promedio. Necesita mejorar.
< 69	Muy Baja Capacidad emocional, extremadamente por debajo del promedio. Necesita mejorar.

Fuente: Mercado, 2017, p.78.

#### **4.6.3.2 Spanish modified Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) (Escala Rasgo de metaconocimientos sobre estados emocionales)**

La TMMS-24 es una versión reducida del TMMS-48 realizado por el grupo de investigación de Málaga, Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos. La escala está compuesta por tres dimensiones de la escala original: Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional; aunque los factores han sido depurados y ciertos ítems de la escala eliminados por diversos motivos. Así también varios de los ítems fueron excluidos debido a su baja fiabilidad y escaso aporte a la fiabilidad total de la escala general en castellano (Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos, 2004).

Otros ítems no parecían evaluar exactamente inteligencia emocional intrapersonal, más bien medían habilidades emocionales interpersonales y aspectos emocionales generales; por lo que también fueron eliminados. Tras esta reducción, la escala ha visto incrementada su fiabilidad en todos sus factores. Además, los ítems negativos de la escala se reconvirtieron en sentido positivo para una mejor comprensión de su contenido.

La escala final está compuesta por 24 ítems, ocho ítems por dimensión, bajo un formato de escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos: 1) Nada de acuerdo, 2) Algo de

acuerdo, 3) Bastante de acuerdo, 4) Muy de acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo (Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos, 2004).

### **Confiabilidad y validez del instrumento**

Las medias, las desviaciones estándar y los estadísticos de fiabilidad de las subescalas de la versión modificada en español de la Trait Meta-Mood Scale se presentan en el Cuadro 6. En síntesis, la fiabilidad para cada componente es Atención (0,90), Claridad (0,90) y Reparación (0,86).

#### ***Cuadro 6***

#### ***Medias y desviaciones estándar de las escalas. Alfa de Cronbach de subescalas de la versión española de Trait Meta-Mood Scale***

<b>Escala</b>	<b>M</b>	<b>ID</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.Atención	3.24	.84	.90		
2.Claridad	3.24	.83	.18"	.90	
3.Reparación	3.30	.80	.07	.35T	.86

**Fuente:** Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos, 2004, p.753).

La consistencia interna de las subescalas fue alta, al igual que en estudios anteriores sobre la fiabilidad de la versión inglesa (todas las alfas de Cronbach fueron superiores a .85). Se utilizó el procedimiento del producto-momento de Pearson para estimar las correlaciones test-retest. Así, las correlaciones tes-retest después de cuatro semanas fueron satisfactorias: Atención ( $r = .60$ ), Claridad ( $r = .70$ ) y Reparación ( $r = .83$ ) para los encuestados.

En conclusión, se puede mencionar que la versión modificada en español de la Trait Meta-Mood Scale tuvo una fiabilidad aceptable y las relaciones con las variables criterio fueron similares a las de la versión en inglés. La versión modificada en español proporciona un inventario adecuado con el cual se puede examinar la influencia de la

cultura en la inteligencia emocional, percibida en los países de habla hispana (Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos, 2004).

### **Interpretación del puntaje**

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores que conforman la Trait Meta-Mood Scale, se deben sumar las puntuaciones de los ítems del 1 al 8 para el factor Atención, los ítems del 9 al 16 para el factor Claridad y del 17 al 24 para el factor Reparación. Posteriormente se busca la puntuación en los Cuadros N° 7, N°8 Y N° 9, en esos cuadros se presentan los puntos de corte para hombres y mujeres, ya que existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos, en los tres factores que conforman la escala (<https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>).

#### ***Cuadro 7***

#### ***Pautas de interpretación de los puntajes del factor Atención emocional***

	<b>Puntuaciones <i>Hombres</i></b>	<b>Puntuaciones <i>Mujeres</i></b>
<b>Atención</b>	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

**Fuente:** <https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>.

**Cuadro 8**

***Pautas de interpretación de los puntajes del factor Claridad emocional***

	<b>Puntuaciones <i>Hombres</i></b>	<b>Puntuaciones <i>Mujeres</i></b>
<b>Claridad</b>	Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

Fuente: <https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>.

**Cuadro 9**

***Pautas de interpretación de los puntajes del factor Reparación emocional***

	<b>Puntuaciones <i>Hombres</i></b>	<b>Puntuaciones <i>Mujeres</i></b>
<b>Reparación</b>	Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
	Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
	Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

Fuente: <https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>.

**4.7 Procedimiento o desarrollo de las diferentes etapas**

El proceso de investigación se desarrolló en diferentes etapas. A continuación, se describe cada una de ellas:

## **1ª Etapa: Revisión bibliográfica**

Constó de la búsqueda de fuentes documentadas y análisis bibliográfico sobre el tema de investigación. Se identificaron y seleccionaron las corrientes teóricas que desarrollan la variable de estudio. También se realizó una revisión de estudios similares o complementarios, que abordaron la misma problemática con hincapié en los principales resultados. Se hizo la búsqueda de instrumentos para la medición de la variable de estudio.

## **2ª Etapa: Coordinación con la institución**

Fueron dos momentos de coordinación con la institución, el primero estuvo dedicado a la obtención de datos sobre la población objetivo, mediante carta dirigida a la Dirección de Departamentos de la Carrera de Psicología, para que solicite al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” información sobre el número de estudiantes por Facultades y Carreras.

El segundo momento fue realizar la solicitud de permiso para la aplicación de los instrumentos de investigación a cada Facultad en coordinación con la Dirección de Departamentos de la Carrera de Psicología. Una vez que se dio autorización se procedió con la administración de los referidos instrumentos de recolección de datos. Las cartas estaban dirigidas a los decanos de las diferentes Facultades y contenían la solicitud de permiso, el nombre de la investigación, de la investigadora a cargo, el nombre de los instrumentos y el detalle de la muestra solicitada por Carrera; al pie de cada carta estaba la firma de la directora de Departamentos de la Carrera de Psicología.

Posteriormente, los decanos de las diferentes Carreras proporcionaron el nexo para contactar con los estudiantes de todas las facultades. Básicamente las máximas autoridades facultativas, Unada o las Direcciones de Departamentos hicieron los contactos con los docentes de las diferentes asignaturas, escogidas al azar. Después de obtener los contactos, se procedió a solicitar a cada docente su colaboración con la investigación para aplicar los instrumentos de recogida de datos.

### **3ª Etapa: Aplicación de los instrumentos**

Antes de iniciar la administración de los instrumentos a la muestra, fue necesario realizar la prueba piloto por la cual ha sido valorada la aplicación de manera virtual, si eran comprensibles y apropiados. Finalmente, se hizo la transcripción del contenido de las pruebas a los formularios Google, que se aplicaron a muestra reducida. Después de haber realizado el trámite correspondiente, y tras haber obtenido contacto con los docentes de las Carreras, se procedió a la aplicación de los instrumentos tanto de la escala como del inventario a la muestra obtenida.

El procedimiento de aplicación del inventario y la escala fue virtual, algunos docentes mandaron el enlace a sus grupos de WhatsApp, otros cedieron una clase o dos para que los estudiantes completen en cuestionario, estando aún conectados a la clase vía zoom.

### **4ª Etapa: Tabulación de datos**

Tras aplicar los instrumentos y de obtener los datos, se procedió a realizar la tabulación. Para ello, se organizó el contenido por instrumento y componentes en diferentes documentos Excel. Después de tener la información organizada, se procedió a procesar los datos en el programa estadístico SPSS, a través del cual se obtuvo las frecuencias absolutas y porcentajes por niveles de los componentes que evaluaron los instrumentos. El vaciado de los datos se hizo a través de tablas, gráficas y cuadros resúmenes.

### **5ª Etapa: Análisis de resultados y conclusiones**

El análisis e interpretación de los resultados fue realizado en función a los objetivos planteados y en base a las hipótesis, habiéndose identificado los niveles con mayor porcentaje. La interpretación se sustentó en la teoría de base descrita previamente.

## **6ª Etapa: Elaboración del informe final**

En esta última etapa se hizo una revisión de toda la información asignando los contenidos que correspondían a cada parte del protocolo del informe académico, especificado por la normativa y lineamientos de la Carrera de Psicología.



#### 4.8 Cronograma de actividades

Actividades	Gestión 2020			Gestión 2021																			
	NOV	DIC	ENE	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV											
Revisión Bibliográfica																							
Coordinación con la institución																							
Aplicación de los instrumentos																							
Tabulación de datos																							
Análisis de Resultados y Conclusiones																							
Elaboración del informe final																							

**CAPÍTULO V**  
**PRESENTACIÓN,**  
**ANÁLISIS E**  
**INTERPRETACIÓN DE**  
**LOS RESULTADOS**

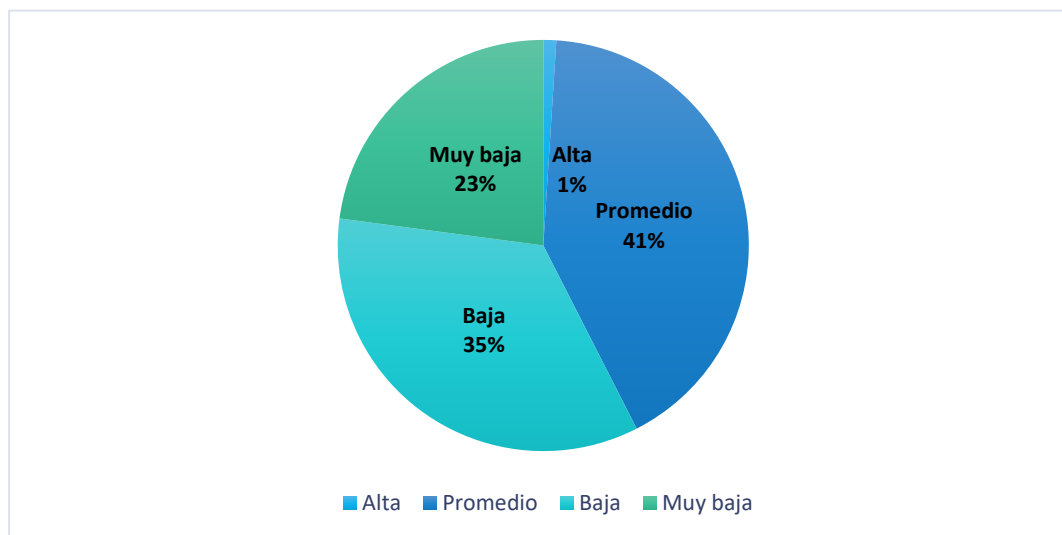
En esta sección se presenta la interpretación de los resultados obtenidos, después de haber aplicado los instrumentos que evalúan la inteligencia emocional a la muestra establecida de estudiantes de la UAJMS de la ciudad de Tarija: Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos y TMMS-24 Escala Rasgo de metaconocimientos sobre estados emocionales. Ambos instrumentos fueron aplicados de manera virtual. Los resultados obtenidos reflejan lo siguiente.

### 5.1 Resultados al primer objetivo específico

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico: Determinar el nivel de los componentes Intrapersonal e Interpersonal de la inteligencia emocional de los estudiantes, se presenta la siguiente información.

#### *Gráfico 2*

#### *Resultados por niveles del componente intrapersonal de la inteligencia emocional*



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

Este componente hace referencia a la evaluación del sí mismo, del yo interior; además comprende los siguientes subcomponentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia (Ugarriza & Pajares, 2013).

El 41% de los estudiantes presentó una capacidad emocional intrapersonal “promedio”, o sea, la adecuada. De acuerdo con estos resultados, entienden lo que están sintiendo y por qué, son capaces de comunicar lo que sienten y piensan, se conocen, respetan y valoran a sí mismos; se desarrollan y desenvuelven de buena manera, lo que contribuye a que tengan vidas valiosas y significativas, son personas independientes que trabajan por lo que se proponen. El poseer esta capacidad es muy importante, ya que el éxito que logren alcanzar en la vida depende de ellos mismos, desenvolviéndose mejor en su entorno.

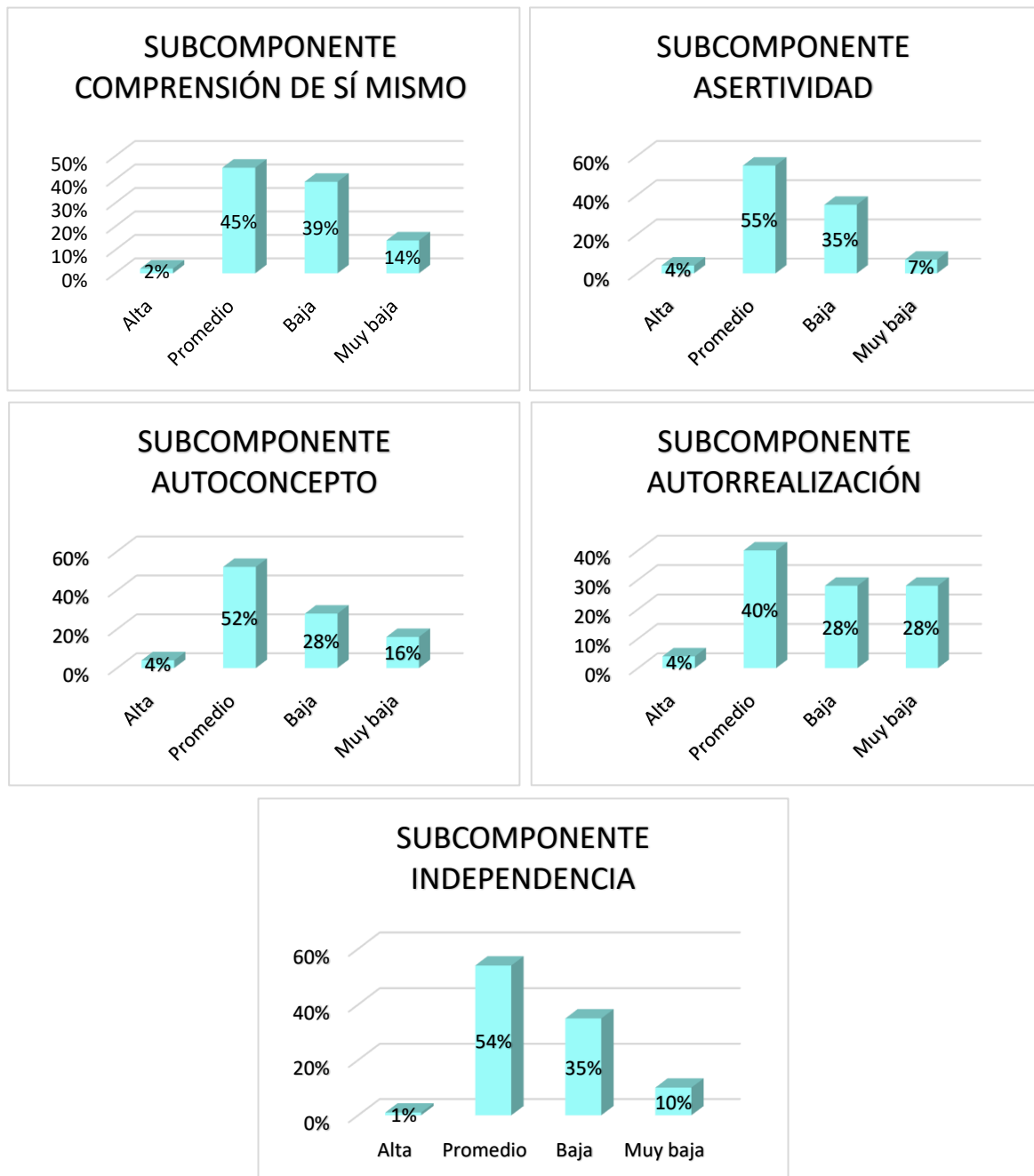
Una parte menor (23%) de los estudiantes presentaron capacidad emocional intrapersonal “muy baja”, son personas con dificultades al momento de reconocer, aceptar y comunicar sus sentimientos, emociones y pensamientos a los demás. Por lo general, son afectados por varios aspectos de la vida, lo que hace que no puedan disfrutar las actividades que realizan. Esto influye de manera directa en su independencia, mostrándose inseguros para tomar decisiones o simplemente con los sentimientos y pensamientos que tienen. Este dato llama bastante la atención porque son personas que presentan varias dificultades al momento de darle sentido y valor a su vida; tienen dificultad para expresar sus emociones y pensamientos y no disfrutan plenamente de las cosas que hacen.

Próximos a culminar sus estudios, este sector de estudiantes debería estar preparados para enfrentarse a los desafíos de área laboral, convivir con compañeros de trabajo, trabajar bajo presión o estrés. No hacerlo apropiadamente frenará su desarrollo hacia el éxito y la consecución de sus metas. En resumen, la tendencia oscila entre la capacidad promedio y baja.

A continuación, se realiza un análisis de los subcomponentes que conforman el componente intrapersonal, que brinda una perspectiva más amplia a los resultados obtenidos.

### Gráfico 3

#### Subcomponentes del Componente Intrapersonal



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Reuven Bar-On y Parker.

Los resultados que se observan en el Gráfico 3 corresponden a los subcomponentes, que forman parte del Componente Intrapersonal de la inteligencia emocional. En primera

instancia se realizó un análisis del subcomponente comprensión de sí mismo donde la tendencia oscila entre la capacidad “promedio” (45%) son estudiantes que se encuentran en contacto con sus emociones y sentimientos; saben lo que sienten y son capaces de entender por qué se sienten de esa manera y la capacidad “baja” (39%) estudiantes que no son tan capaces de reconocer sus emociones y sentimientos, por lo que no entienden sus estados emocionales (Ugarriza & Pajares, 2013).

Al analizar los reactivos pertenecientes a este subcomponente, un 36% de la muestra mencionó que muchas veces son conscientes de cómo se sienten y lo que está sucediendo; es decir, reconocen sus emociones, aunque estén alterados.

El subcomponente asertividad es definido como “la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva” (López, 2008, p.38). Para este subcomponente, el 55% de los estudiantes demostró una capacidad “promedio”. De acuerdo con el análisis realizado, sobre los reactivos, les resulta “a veces” fácil decirle a la gente lo que piensan. Son estudiantes que sí pueden comunicar sus sentimientos, creencias y pensamientos a las demás personas y tienen una buena comunicación. Este rasgo es valioso para distintas áreas de su vida: estudio, trabajo o familia.

Dentro del mismo subcomponente, el 35% de los estudiantes tienen una capacidad asertiva “baja”, aunque el dato es menor en proporción, estas personas presentan dificultades para expresar sus sentimientos y pensamientos; así también tienen dificultades para comunicarse de manera asertiva. Esto puede interferir en su desempeño académico actual y laboral en un futuro. En el ítem “No soy capaz de expresar mis ideas”, el 36% de los estudiantes mencionan que “a veces” no son capaces de hacerlo.

En el subcomponente autoconcepto, el 52% de la muestra puntuó en la capacidad de autoconcepto “promedio”; es decir, tienen sentimientos positivos de sí mismos, se aceptan y respetan. Además, presentan la habilidad para aceptar aspectos positivos y negativos de sí mismos. En el ítem “Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento

bien conmigo mismo(a)”, la tendencia oscila entre “a veces es mi caso” y “muchas veces es mi caso”. Logran hacer un balance de sus aspectos positivos y negativos o una evaluación de sí mismos y se sienten bien respecto a los resultados.

Otro dato significativo en este subcomponente es que los estudiantes presentan una capacidad de autoconcepto “baja” (28%). También existen estudiantes que no se sienten satisfechos consigo mismos; presentan un autoconcepto pobre, se sienten inadecuados y con sentimientos de inferioridad (Ugarriza & Pajares, 2013). Tener el autoconcepto empobrecido afecta mucho al individuo en su vida personal, poder llevar una vida plena y satisfactoria requiere que la persona se respete y valore; a pesar de las limitaciones habidas, para eso es importante confiar en sí mismo, alcanzar las metas y objetivos de vida. De acuerdo con el análisis de reactivos en el ítem “Estoy contento(a) con la forma en que me veo”, el 35% mencionó que “a veces” se sienten contentos con la forma en la que se ven y el 25% “pocas veces” se siente contento con la forma en la que se ven.

Ugarriza (2001) define la autorrealización como “la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo” (p.133). En este subcomponente, el 40% de los estudiantes presentaron una capacidad “promedio”, en otras palabras, los estudiantes son capaces de desarrollar su potencial y están comprometidos con sus proyectos. En el análisis de los reactivos pertenecientes a este subcomponente, el 43% indicó que “muchas veces” trata de valorar y dar sentido a su vida. El resultado es significativo y apunta a la capacidad de los estudiantes para desarrollar su potencial; además del compromiso que tienen con sus proyectos que les conduce a una vida significativa, valiosa y plena. Por ello, este porcentaje es un indicador que siguen el camino de la autorrealización, tratando de darle sentido a sus vidas.

En el ítem “Disfruto de las cosas que me interesan”, el 40% de los estudiantes mencionaron que “muchas veces” disfrutaban de las actividades de su interés. Contextualizando, la autorrealización está relacionada con la autosatisfacción, esto quiere decir que se sienten bien consigo mismos (40%) y son capaces de desarrollar su potencial, disfrutaban de las actividades que realizan, viven de una manera significativa y plena.

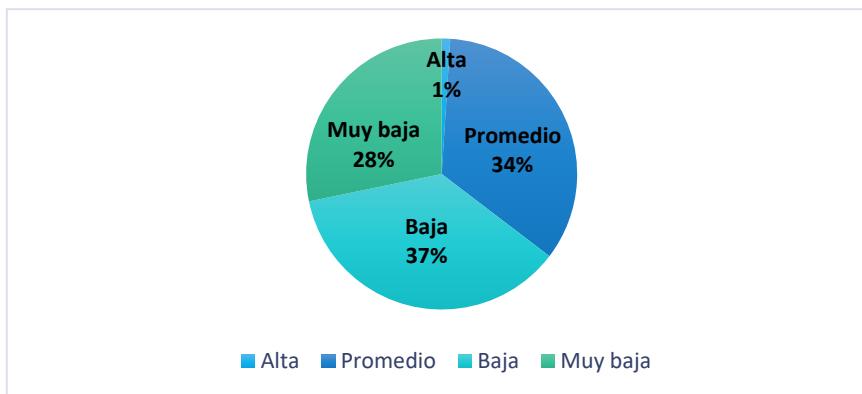
Así también, dentro de este subcomponente, el 4% de los estudiantes “rara vez o nunca” trataron de valorar y darle sentido a sus vidas. Si bien este porcentaje es bajo, aun así, refleja que existe falta de atención al hecho de darle valor y sentido a sus vidas. Por ello, actúan opuestamente a la autorrealización, demostrando que no piensan en el sentido que tienen sus vidas, por lo que no están comprometidos con sus metas y proyectos.

El subcomponente independencia, según Ugarriza y Pajares (ya citados) es definido como “la habilidad de ser independientes, que se basa en el grado de confianza en sí mismo, fuerza interior y en el deseo de afrontar las expectativas y obligaciones, sin esclavizarse a ellas” (p.31). De acuerdo con los resultados obtenidos, el 54% de los estudiantes tienen una capacidad de independencia “promedio”; son personas que confían en sí mismas, autónomas e independientes en su forma de pensar y actuar.

De acuerdo con el análisis de los reactivos en la afirmación “Prefiero que otros tomen decisiones por mí”, el 41% de los estudiantes “rara vez o nunca” prefirieron que otros tomen decisiones por ellos. Son estudiantes independientes al momento de pensar y tomar decisiones, suelen pedir consejo de otros, pero rara vez dependen de los demás cuando deben tomar decisiones importantes. Así también, rara vez se apoyan en los demás para satisfacer sus necesidades emocionales.

#### **Gráfico 4**

##### **Componente Interpersonal**



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Reuven Bar-On y J. D. A. Parker.

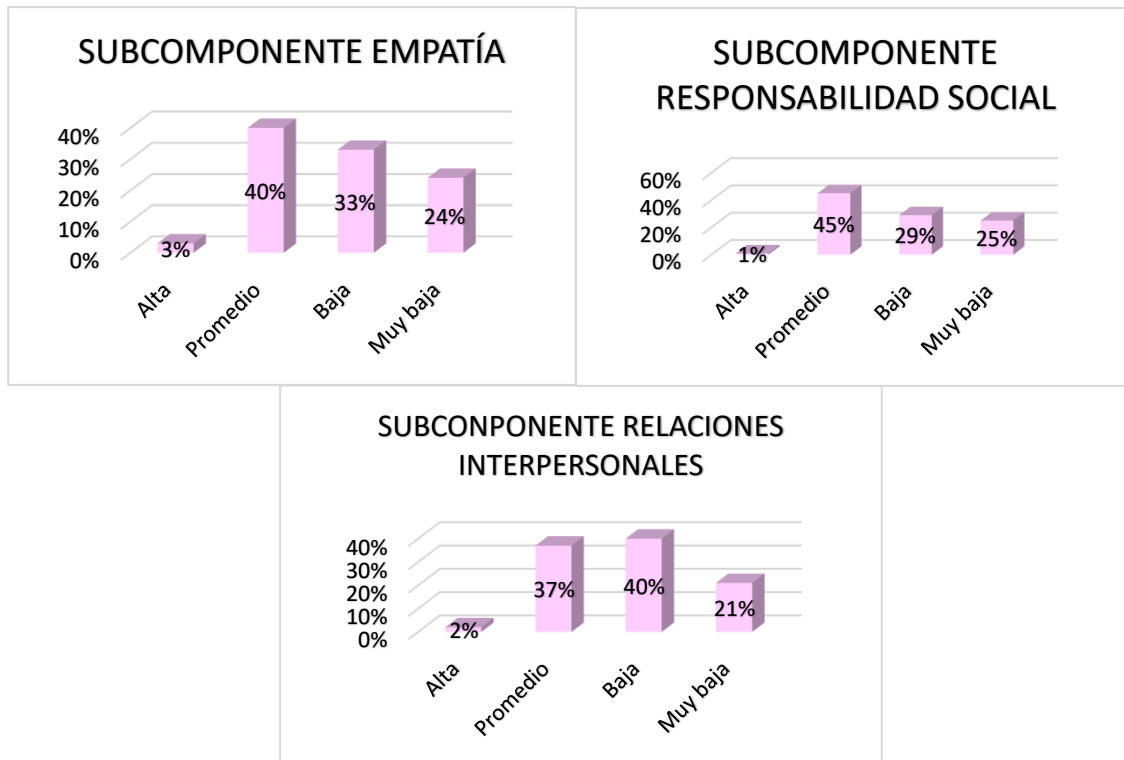


En el Grafico 4 se presentan los resultados por niveles pertenecientes al componente interpersonal: El 37% de los estudiantes demostró tener una capacidad emocional interpersonal “baja”, esto significa que son incapaces de comprender a los demás, no interactúan y no se relacionan muy bien. El 34% puntuó una capacidad emocional interpersonal “promedio”, este porcentaje solo difiere con tres puntos del primero y responde al análisis de los ítems, donde un gran número de estudiantes refieren que sí tienen buenas relaciones interpersonales, que son comprensivos y confiables. De acuerdo a esto, un gran porcentaje sí posee capacidad para tener relaciones interpersonales positivas; es decir, socialmente responden de manera adecuada, sus acciones están guiadas por la comprensión y el afecto que sienten por los demás. Según Ugarriza y Pajares (2013), las personas que poseen puntajes adecuados en este componente son personas responsables, confiables y poseen buenas habilidades sociales. Además, tales personas pueden desenvolverse de manera adecuada en empleos que requieren interacción con otros y trabajar en equipo. En lo que concierne al rol de estudiantes y futuros profesionales, esta es una capacidad imprescindible tanto en su formación cuanto en el desempeño laboral. Al respecto, llama bastante la atención el dato 37% de los estudiantes que han puntuado con una capacidad emocional interpersonal “baja”, no presentan una buena capacidad para relacionarse con otros, lo cual interfiere de manera directa en su formación académica y profesional.

En el siguiente apartado se presentan e interpretan los principales resultados de los subcomponentes, que conforman el componente interpersonal de la inteligencia emocional.

## Gráfico 5

### Subcomponentes del Componente Interpersonal



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

Los resultados presentados en el Gráfico 5 pertenecen a los subcomponentes del componente Interpersonal de la inteligencia emocional. Según Ugarriza y Pajares (2013) este componente abarca las habilidades y el desempeño interpersonal; esto quiere decir que implica el desenvolvimiento de las personas con los demás, incluye la comprensión e interacción con otros. Este componente tiene que ver con el tipo de relaciones que se establecen a lo largo de la vida de las personas, tomando en cuenta la calidad de las mismas.

En el subcomponente empatía se advierte una oscilación entre la capacidad “promedio” y “baja”, así el 40% de los estudiantes son sensibles a lo que los demás sienten y capaces de comprenderlos. De acuerdo con el análisis de los reactivos pertenecientes a este subcomponente, al 41% “muchas veces” les importa lo que pueda sucederle a los demás. Esto quiere decir, se preocupan por los demás y denotan sensibilidad hacia las situaciones que atraviesan otras personas. Así también, el 39% refirió que “muchas veces” sus amigos

les confían intimidades entonces son personas capaces de entender y valorar los sentimientos de sus amigos. Esta capacidad es de hecho importante, especialmente en Carreras universitarias que brindan servicios a las personas, donde los futuros profesionales están en constante contacto con la población. Además, esta habilidad es necesaria para la vida en general, permite comprender a las personas del entorno y eso les facilita una mejor calidad de vida.

En cuanto al subcomponente relaciones interpersonales, el 40% de los estudiantes mostraron una capacidad “baja”; es decir, tienen dificultades para establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias. Dentro del análisis de los ítems, el 43% de los estudiantes “a veces” son personas bastante alegres y optimistas; y el 22% indicó que “pocas veces” son personas bastante alegres y optimistas. En cierta forma esto influye en su capacidad de tener relaciones interpersonales positivas, por lo común son personas alegres y optimistas permitiéndoles tener una mejor relación con los demás. En otro de los ítems, el 36% de los estudiantes mencionó que “muchas veces” sus relaciones más cercanas significan mucho, tanto para ellos mismos como para sus amigos. Cabe destacar, por otro lado, que el 37% tiene una capacidad “promedio”, o sea, pueden establecer relaciones significativas.

En cuanto al subcomponente responsabilidad social, el 45% de los estudiantes presentó una capacidad “promedio”; por lo general son confiables, colaboran y se comportan activamente en la sociedad. Dentro de los datos significativos en el ítem “No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen”, el 52% apuntó que “rara vez o nunca” es su caso. Se infiere que sí les molestaría aprovecharse de los demás, colaboran, son miembros activos, constructivos de los grupos sociales; además que actúan responsablemente, a pesar de que muchas veces no obtienen beneficios personales.

En el ítem “Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones”, el 44% de los estudiantes mencionó que “rara vez o nunca” es su caso, el 8% dijo “muchas veces” es su caso y el 3% “con mucha frecuencia o siempre” es su caso. Llama la atención que, a pesar de que sean porcentajes bajos, existe la presencia de estudiantes que si pudieran violarían la ley, sin pagar las consecuencias. Esto quiere decir que son personas

no responsables socialmente, no confiables y no actúan responsablemente; a diferencia del 44% que sí actúan responsablemente, son confiables y constructivas para la sociedad.

Dentro de los resultados significativos, el 44% de los estudiantes en el ítem “Soy capaz de respetar a los demás” mencionaron que “muchas veces” es su caso. Se trata de estudiantes responsables con la sociedad, actúan de la mejor manera posible respetando a las demás personas.

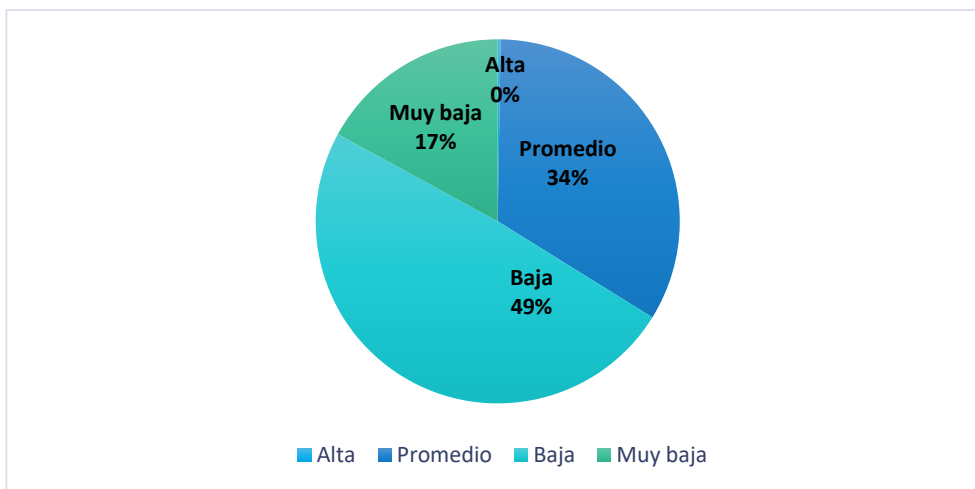
Así también, al 43% de los estudiantes “muchas veces” les gusta ayudar a la gente. En contraposición, el 2% mencionó que “rara vez o nunca” les gusta ayudar a la gente, tal acción demuestra que mayormente les gusta ayudar a las demás personas, son capaces de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias; pero también brindan afecto a los demás.

## 5.2 Resultados al segundo objetivo específico

Después de haber realizado un análisis de los componentes, tanto intrapersonal cuanto interpersonal, se procedió a dar respuesta al segundo objetivo específico: Establecer el nivel del componente Adaptabilidad de la inteligencia emocional de los estudiantes.

### *Gráfico 6*

#### *Resultados por niveles del componente Adaptabilidad*



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker

El Gráfico 6 muestra los resultados por niveles del componente Adaptabilidad, según Carrillo y Condo (2017) este hace referencia a:

La capacidad para asumir las diferentes circunstancias con la seguridad suficiente para manejar en forma fluida las diferentes exigencias del entorno. Esto requiere de flexibilidad que implica adecuarse a situaciones nuevas e imprevistas, sin resistirse o sin perder los valores y principios propios. (p.178)

El 49% de los estudiantes presentó una capacidad emocional de adaptabilidad “baja”, lo cual está en concordancia con los resultados que se obtuvieron del análisis a los ítems con puntajes significativos. Esto significa que los estudiantes tuvieron dificultades para adecuarse a las exigencias del entorno y no resuelven efectivamente las situaciones problemáticas. De igual manera, son poco flexibles y realistas, esto repercute en su capacidad para enfrentar y manejar las dificultades diarias.

De manera similar, los estudiantes presentaban ciertas dificultades al momento de realizar un ajuste óptimo de sus emociones, pensamientos y comportamientos ante diversas situaciones y condiciones cambiantes. Uno de los datos significativos es que les resultaba difícil adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares; lo cual sería un indicador que no poseen una mente tan abierta, haciéndoles difícil en algunas ocasiones ser tolerantes a distintas ideas a las cuales no están acostumbrados (López, 2008). Estos datos llaman la atención por el hecho que saber adaptarse a las distintas situaciones de la vida es muy importante; ello les garantiza un buen funcionamiento en su vida personal, familiar, laboral y académica.

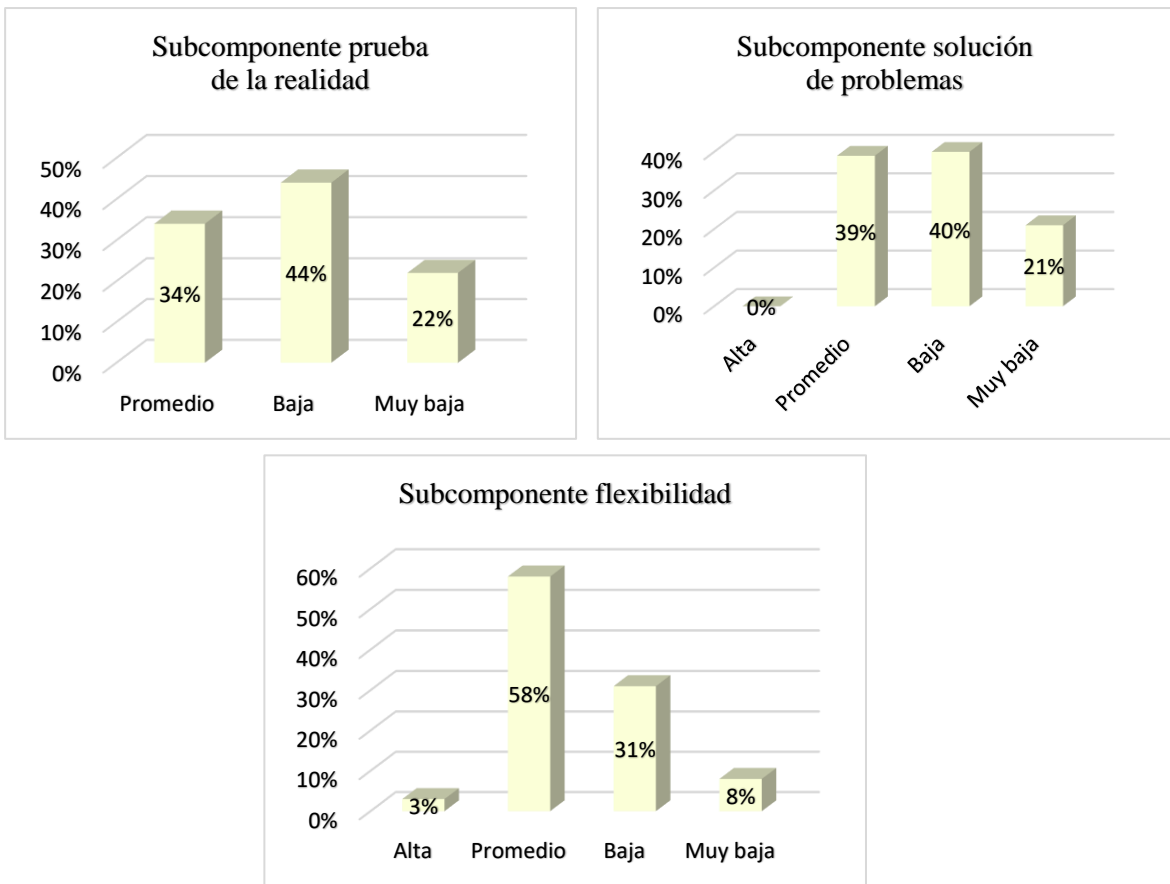
Centrándonos específicamente en los estudiantes de la UAJMS, estos deberían ser capaces de adecuarse a las exigencias académicas porque de no ser así estarían afectados emocionalmente con repercusiones para su comportamiento y desempeño académico. Ahora bien, dado que muchos de aquéllos están a punto de culminar sus estudios universitarios, tendrían que demostrar un notable desarrollo en esta capacidad emocional. El campo laboral está lleno de retos y desafíos a los cuales el profesional deberá enfrentarse y asumirlos de la

mejor manera posible.; pero y si su capacidad emocional de adaptabilidad es baja no podrá hacerlo.

A manera de profundizar en el análisis de este componente, se presenta los resultados de los subcomponentes y se analizan los datos más significativos.

### Gráfico 7

#### Subcomponentes del componente Adaptabilidad



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

En el Gráfico 5 se presentan los resultados obtenidos en los subcomponentes del componente adaptabilidad, el mismo que es importante en la vida de los estudiantes de la UAJMS, ya que estos están constantemente atravesando por cambios a los cuales deben adaptarse y afrontarlos de una manera adecuada. Aquellos estudiantes que están próximos a culminar su

formación académica, deben pasar por ciertas circunstancias que les exigirán una capacidad de adaptación a situaciones nuevas. Este periodo de transición, sin embargo, es complicado y un reto para muchos estudiantes.

De acuerdo con los resultados expuestos en el subcomponente prueba de la realidad, el 44% de los estudiantes presentó una capacidad “baja” en consecuencia tienen dificultades a la hora de evaluar la correspondencia entre lo que experimentan, es decir lo subjetivo, y lo que en realidad existe.

En el análisis se pudo observar respecto al ítem “La gente no comprende mi manera de pensar”, que hay una tendencia entre “a veces y muchas veces es mi caso”; es decir, los estudiantes sienten que las demás personas no comprenden sus pensamientos. Es importante destacar al 36%, quienes “muchas veces” son conscientes de lo que les está pasando, aun cuando están alterados. Otro dato indicó al 34% de los estudiantes, quienes tienen una capacidad “promedio”; es decir, son estudiantes realistas, con los pies sobre la tierra y sintonizan con el entorno que les rodea.

En cuanto al subcomponente solución de problemas, la tendencia osciló entre la capacidad “baja y promedio”, así como existen estudiantes que tienen dificultades para solucionar sus problemas otros pueden solucionar sus problemas. Este tipo de personas intentan resolver los problemas en vez de evitarlos.

En cuanto a los ítems del mencionado subcomponente, en el ítem “Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema”, la tendencia osciló entre “a veces es mi caso y pocas veces es mi caso., En este sentido, los estudiantes tienen cierta capacidad para resolver sus problemas, generan e implementan soluciones efectivas, aunque en ciertas ocasiones se confunden y no pueden pensar en alternativas eficientes. Así también en el análisis de ítems, los estudiantes refirieron que “muchas veces” le gusta tener una visión general de un problema, antes de intentar solucionarlo. Se caracterizan porque necesitan una perspectiva amplia de la situación para proponer alternativas de soluciones, de esta forma podrán llegar a soluciones efectivas.

En cuanto al subcomponente flexibilidad, el 58% de los estudiantes presentó una capacidad “promedio” y el 31% “baja”. Al respecto, se evidenció que el mayor porcentaje tiene la capacidad para adecuar sus emociones, sentimientos, pensamientos y acciones a situaciones cambiantes, pero también existe otro porcentaje menor y significativo que presenta dificultades para adaptarse a situaciones cambiantes.

Dentro de este subcomponente, en el ítem “Puedo cambiar mis viejas costumbres”, la tendencia osciló entre “a veces es mi caso y pocas veces es mi caso”, lo que quiere decir que los estudiantes poseen poca flexibilidad para adecuarse a diferentes circunstancias de la vida.

En el ítem “Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas”, el 42% de los estudiantes refirió que “a veces es su caso” y el 22% indicó que “pocas veces es su caso”. De acuerdo a estos datos, se puede mencionar que presentan ciertas dificultades al momento de enfrentar situaciones nuevas, mostrándose poco flexibles en ciertas ocasiones. Tal situación es significativa al considerar la aparición de la Covid-19, porque todos los estudiantes de la UAJMS debieron enfrentarse a un nuevo tipo de realidad. Al respecto, se menciona el nuevo escenario del proceso enseñanza-aprendizaje para lo cual no estaban preparados, las circunstancias de vida afectaron indudablemente a su desempeño. La repercusión se dio en su preparación profesional, en su inserción al campo laboral, el cual es bastante amplio y presenta retos o desafíos, que demanda profesionales preparados para afrontar las exigencias y el cambio constante. Aquí la adaptación a situaciones nuevas y cambiantes es vital, debido a la pandemia los puestos laborales requieren personas que trabajen desde lo virtual en conjunción con lo presencial.

En el ítem “Me resulta difícil cambiar mis costumbres”, la tendencia osciló entre “a veces es mi caso y pocas veces es mi caso”. De acuerdo con los resultados, los estudiantes presentaron cierta flexibilidad para cambiar comportamientos pasados por nuevos que se adapten a las situaciones actuales.

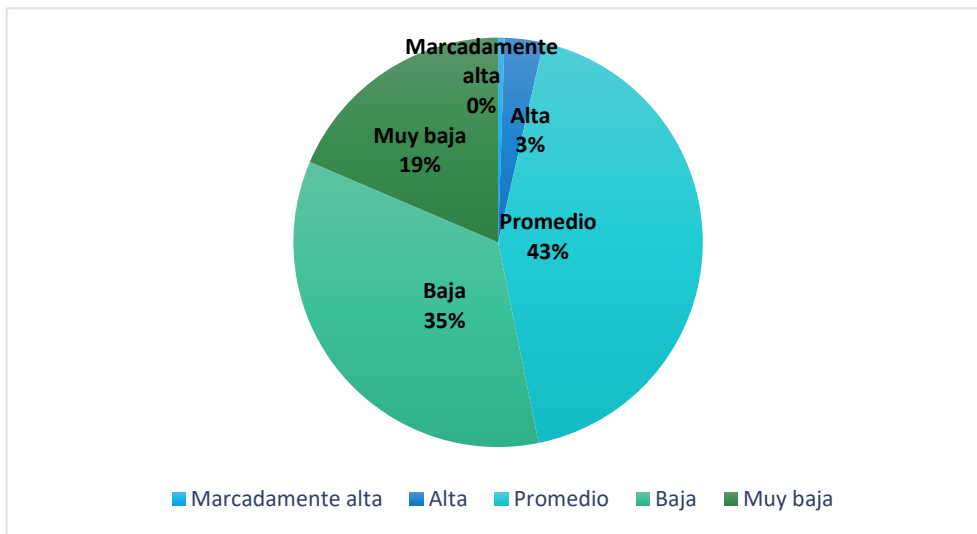


### 5.3 Resultados al tercer objetivo específico

Para dar cumplimiento al tercer objetivo específico: Precisar el nivel de los componentes Manejo del estrés y Estado de ánimo en general de la inteligencia emocional de los estudiantes, se presentan los resultados generales con énfasis en aquellos significativos.

#### *Gráfico 8*

#### *Resultados por niveles del componente Manejo del Estrés*



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

Según Carrillo y Condo (2017), el manejo del estrés “es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, emociones fuertes y enfrentar cada uno de estos de una manera positiva” (p.179). Este componente juega un papel importante en la formación profesional de los estudiantes, ya que un buen manejo del estrés permite que tengan un buen rendimiento académico, no solo en la universidad sino también en sus vidas personales; siendo capaces de mantener cierto equilibrio y calma. De hecho, les favorece al enfocarse en el campo laboral; actualmente muchas empresas requieren que sus trabajadores sean capaces de trabajar, a pesar de la presión. Por otro lado, varios puestos de trabajo están afectados por situaciones estresantes a las cuales el profesional deberá responder de manera

adecuada y asertiva. Al respecto, el 43% de los estudiantes poseen una capacidad emocional de manejo del estrés “promedio”, lo que quiere decir son capaces de soportar situaciones estresantes, emociones fuertes y de enfrentarlas de manera positiva.

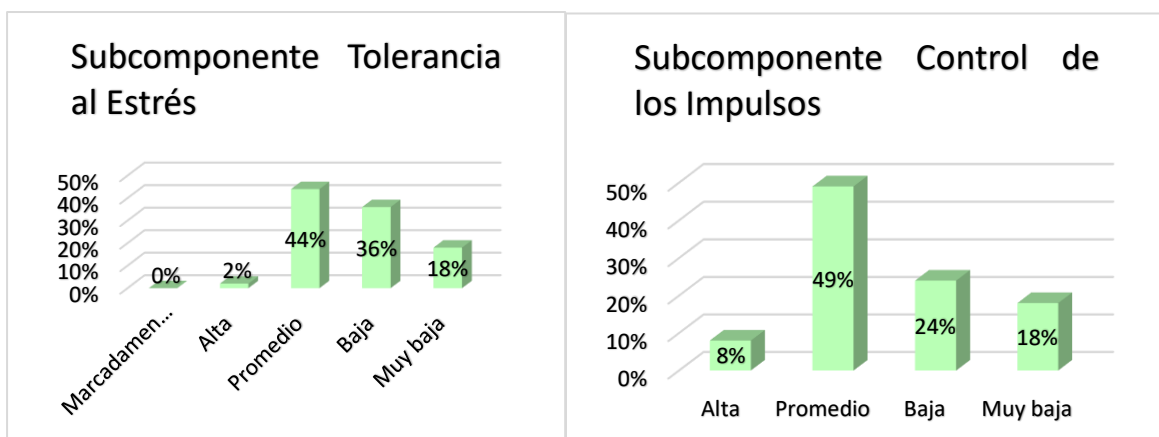
Los estudiantes presentaron una capacidad para enfrentar la tensión al elegir líneas de acción con las cuales manifiestan su disposición optimista hacia experiencias nuevas. Además, son capaces de controlar e influir en la situación que les origina estrés o tensión; también son capaces de mantenerse relajados al enfrentar, de manera tranquila, las dificultades que se puedan presentar a lo largo de la vida (López, 2008).

Existen estudiantes que no poseen la capacidad para manejar el estrés, por ejemplo, el 35% demostró una aptitud emocional “baja” en el manejo del estrés. Ello indica que tienen algunas dificultades en el momento de atravesar situaciones difíciles y estresantes, dejándose afectar de manera directa con el estrés, alterándose y reaccionando con ansiedad por ello el referido porcentaje llama la atención.

A continuación, se presentan los resultados por subcomponentes del componente Manejo del Estrés.

**Gráfico 9**

**Subcomponentes del componente Manejo del Estrés**



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

El Grafico 9 contiene los subcomponentes Tolerancia al Estrés y Control de Impulsos del componente Manejo del Estrés. En el primero, el 44% de los estudiantes presentan una capacidad “promedio”, lo que significa que pueden tolerar el estrés de manera adecuada.

En el ítem “Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles”, el 41% de los estudiantes refirieron que “a veces es su caso” y el 24% mencionó “muchas veces” saben cómo mantener la calma en situaciones difíciles. Así, los estudiantes son capaces de resistir a eventos adversos y situaciones estresantes, son personas calmadas y rara vez se sobresaltan o sienten ansiedad (Ugarriza & Pajares, 2013).

Si bien la gran mayoría de los estudiantes saben cómo enfrentar situaciones difíciles, existe un 6% que “rara vez o nunca” saben cómo mantener la calma en situaciones difíciles. En este sentido, no se sienten tan capaces de enfrentar situaciones adversas, les cuesta mantener la calma y tienden a sobresaltarse y alterarse ante situaciones estresantes. Poseer esta capacidad como estudiantes es importante porque atraviesan por varias situaciones difíciles que, si no son afrontadas de la manera adecuada, repercuten en todo el desempeño académico, generándoles problemas emocionales y desmotivación. Así también en el área laboral, los trabajadores diariamente se enfrentan a situaciones estresantes y difíciles de afronta; por ello, poseer la capacidad de resistir a estas situaciones sin desmoronarse es muy importante. Los estudiantes que están próximos a culminar sus estudios académicos precisan de esta capacidad para favorecer su desempeño laboral.

En el ítem “Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida”, la tendencia osciló entre “a veces es mi caso y pocas veces es mi caso”. De acuerdo con esto, se puede mencionar que existe un gran porcentaje de estudiantes que manifestaron tener esta capacidad para enfrentar el estrés activa y positivamente.

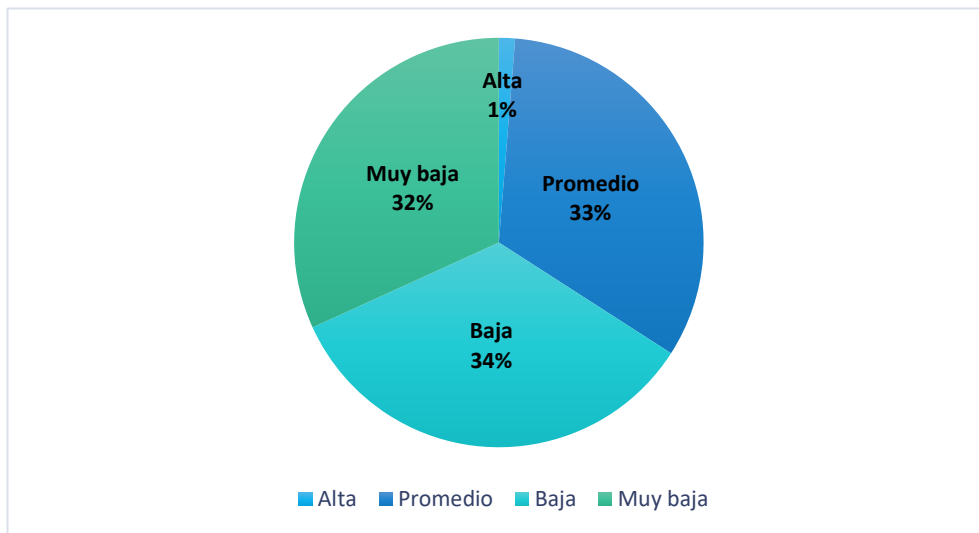
En cuanto al subcomponente Control de Impulsos, el 49% de los estudiantes presentó una capacidad “promedio”. Quiere decir que son capaces de resistir o demorar los impulsos y controlar sus arranques y tentaciones.

De acuerdo con el análisis de los ítems, pertenecientes a este subcomponente en el ítem “Tengo mal carácter”, la tendencia osciló de “a veces y pocas veces es mi caso”. Los estudiantes no tienen mal carácter, rara vez se impacientan, sobresaltan o pierden el control.

Así también en el ítem “Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar”, la tendencia osciló entre “a veces es mi caso y pocas veces es mi caso”, lo que demuestra que los estudiantes pueden controlar sus impulsos, habilidad que les permite enfrentar situaciones estresantes o difíciles, manteniendo la calma y mostrando una actitud serena.

### **Gráfico 10**

#### **Componente Estado de Ánimo en General**



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

Según Ugarriza y Pajares (citados) el componente Estado de Ánimo en General hace referencia a la capacidad que tienen las personas para disfrutar la vida, la perspectiva que tienen de la misma y el sentirse contentos de manera general. Este componente juega un papel importante en la vida de las personas, ya que es un elemento esencial para interactuar con los demás; también interfiere como componente motivacional que influye en la habilidad para solucionar problemas y hacer frente a las situaciones difíciles de la vida, es un elemento esencial a la hora de manejar y tolerar el estrés.

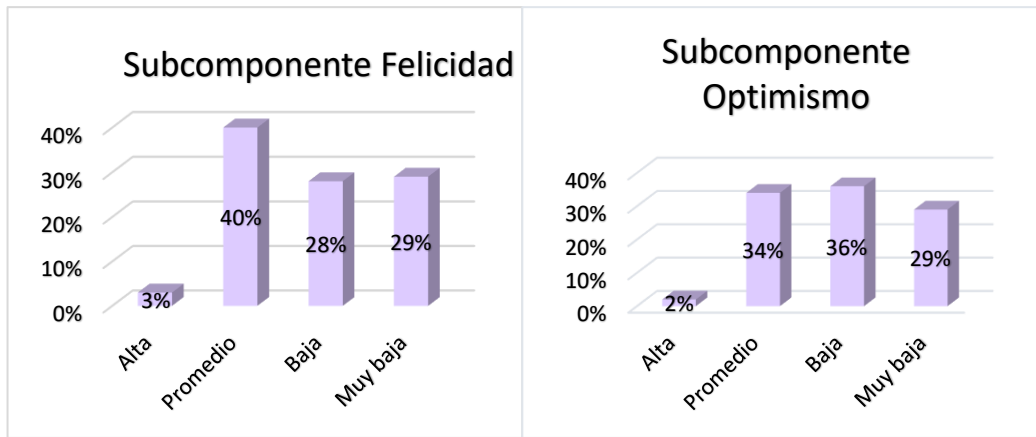
En el Grafico 10 están incluidos los resultados por niveles del componente del Estado de Ánimo en General, la tendencia osciló entre la capacidad “baja y promedio”. Según este dato, los estudiantes disfrutaban la vida; además de sentirse contentos de manera general, pero también existen estudiantes que presentan dificultades para disfrutar la vida y tener una actitud positiva hacia la misma. Los estudiantes utilizan esta actitud positiva para solucionar problemas y ser tolerantes al estrés, también existe un porcentaje de estudiantes que, al atravesar situaciones difíciles, no las perciben positivamente; sino al contrario, estas situaciones o problemas son situaciones negativas que perjudican y frenan el desarrollo de dichos estudiantes.

En síntesis, existe la presencia de ambos niveles, demostrando que los estudiantes son alegres, optimistas, que saben cómo disfrutar la vida, superando dificultades que se les presentan por lo que se ven favorecidos por estas capacidades; contribuyendo de manera directa a su desarrollo como personas y como futuros profesionales. También existen estudiantes que no son tan optimistas y no saben cómo disfrutar la vida, para aquéllos las situaciones difíciles son problemas y les afectan mucho, esto es algo desfavorable para este tipo de estudiantes porque afecta de manera directa en sus acciones y en su desarrollo profesional.

Para complementar el análisis de este componente, a continuación, se presentan los resultados de los subcomponentes que conforman el mismo.

## Gráfico 11

### Subcomponentes del componente Estado de Ánimo en General



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

En el subcomponente Felicidad, la tendencia osciló entre la capacidad “promedio y muy baja”. Los estudiantes se sintieron satisfechos con sus propias vidas, pero también hubo estudiantes que no lograron disfrutar la compañía de los demás y se les dificulta sentirse felices y satisfechos con sus propias vidas.

De acuerdo con el análisis realizado a los ítems, que conforman el subcomponente Felicidad, el 35% de los estudiantes indicó que “rara vez o nunca” les es difícil sonreír. Por tanto, son personas alegres que logran obtener placer de la vida. En el ítem “Me gusta divertirme”, el 34% respondió “muchas veces es mi caso”, lo que quiere decir que presentan una disposición feliz y es agradable estar con ellos.

En lo que respecta al subcomponente Optimismo, la tendencia osciló entre la capacidad “baja y promedio”. A los estudiantes se les dificulta encontrar el lado positivo de la vida, manteniendo una actitud poco favorable hacia las adversidades. Así también, existen estudiantes que buscan el lado más provechoso de la vida y mantienen una actitud optimista positiva, a pesar de los problemas.

En el ítem “Generalmente espero lo mejor”, el 44% de los estudiantes indicaron que “muchas veces es su caso”, lo que significa son optimistas, buscan el lado positivo de la vida

y la mantienen aun cuando atraviesan por etapas conflictivas. Estos resultados concuerdan con los presentados en el componente Manejo del Estrés porque un mayor porcentaje puntuó “promedio” en la capacidad emocional Manejo del Estrés. Es decir, son capaces de soportar eventos adversos, situaciones estresantes, emociones fuertes y enfrentarlas de manera positiva. Por otra parte, son optimistas al momento de enfrentar situaciones difíciles. Ambos componentes se interrelacionan y permiten que los estudiantes hagan frente a las dificultades de la vida, manejando el estrés de la manera adecuada, ya que una actitud positiva y optimista contribuye a superar las dificultades de manera asertiva.

Como se advirtió, un porcentaje mayoritario de los estudiantes son optimistas y presentaron una actitud positiva; aun cuando atraviesan por problemas. El porcentaje que llamó la atención es del 4% con “rara vez o nunca esperan lo mejor”, debido a que los estudiantes no son capaces de percibir el lado provechoso de los fracasos; además de no presentar una actitud positiva, por lo que en situaciones adversas les es difícil ver una oportunidad de aprendizaje.

Complementando el análisis de este subcomponente en el ítem “Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles”, la tendencia osciló entre “a veces es mi caso y muchas veces es mi caso”. Según estos datos, los estudiantes en su mayoría creen en su capacidad para manejar problemas difíciles, por lo que son estudiantes que poseen “la capacidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos” (Ugarriza, 2001, p.134). Asimismo, proyectan un buen desempeño académico y laboral en situaciones difíciles o de mucho estrés serán capaces de utilizar su habilidad para enfrentar distintos desafíos; además de contribuir a crear una atmosfera edificante y positiva en el centro de trabajo.

De igual manera, en este ítem existe un porcentaje del 4% que, aunque no es tan significativo, revela la presencia de estudiantes con dificultades para percibir el lado positivo de las situaciones difíciles de la vida. Es decir, se dan cuenta de los fracasos y los problemas como obstáculos que no contribuyen de ninguna manera a su aprendizaje; por tanto, su estado anímico se ve afectado y posiblemente no tendrán un buen desempeño académico.

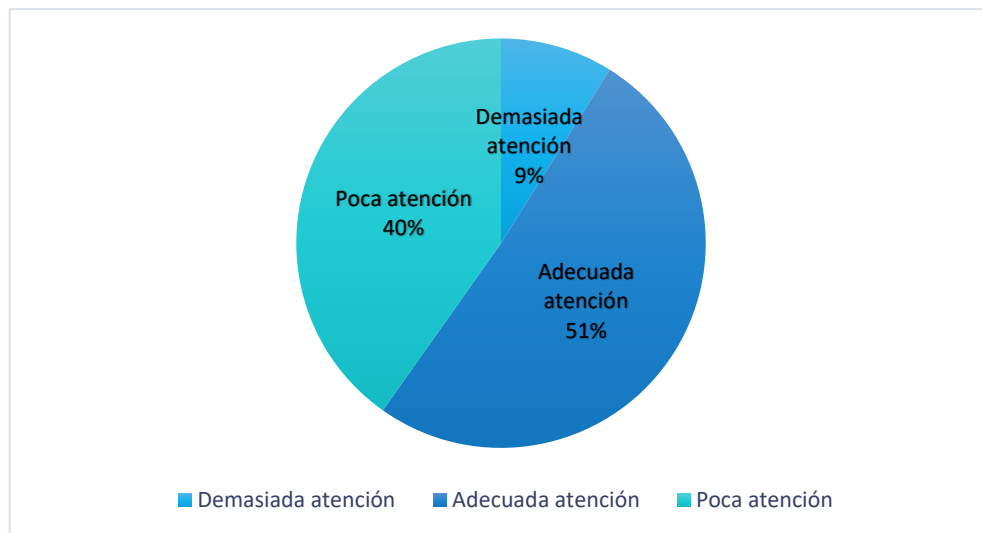
Aquellos estudiantes que están próximos a culminar sus estudios académicos e insertarse en el campo laboral y puntuaron muy por debajo, podrían verse frenados ante su propio progreso como profesionales, incrementando su malestar emocional.

#### 5.4 Cuarto objetivo específico

Para dar cumplimiento al cuarto objetivo específico de la investigación: Determinar el nivel de los factores Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional de la inteligencia emocional de los estudiantes”, se presentan los siguientes resultados.

##### *Gráfico 12*

##### *Resultados por niveles del Factor Atención Emocional*



**Fuente:** TMMS-24 Escala de meta-estado de ánimo de rasgos.

Según Trujillo y Rivas (2005), la atención emocional hace referencia a “la capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente” (p.18). Esta capacidad juega un papel importante en la vida de las personas, ya que aquellos que sienten y expresan sus sentimientos adecuadamente, se sienten bien consigo mismos, pueden tomar buenas



decisiones y pueden relacionarse eficientemente con otros, respondiendo de manera adecuada a las emociones expresadas por terceras personas.

De acuerdo con los resultados que se presentan en el gráfico N 12, en el factor emocional, los estudiantes presentan adecuada atención emocional, es decir que son capaces de “sentir y expresar sentimientos adecuadamente” (Trujillo, M. y Rivas, L., 2005, p. 18). También se refiere a la conciencia que se tiene de las emociones, la capacidad para reconocer los sentimientos propios y saber lo que significan. Por lo que, al momento de relacionarse con otras personas, son capaces de entender que los demás tienen emociones, y que no necesariamente se reacciona en forma emocional de la misma manera e intensidad, sino que se debe asumir una adecuada respuesta a las emociones del otro sin dejarse inundar por éstas. De acuerdo a los resultados los estudiantes presentan estas habilidades, y son capaces de tener relaciones interpersonales favorables, permitiéndoles trabajar en grupo, esta habilidad es imprescindible para aquellos estudiantes que al culminar sus estudios deben desenvolverse laboralmente con un equipo, de manera general es una capacidad que deben de poseer todos los estudiantes, ya que constantemente deben de relacionarse con otros estudiantes y docentes (López, M. y González, M. 2005).

**Cuadro 10**

**Factor Atención Emocional (frecuencias y porcentajes)**

Atención emocional						
Preguntas	NA	AA	BA	MA	TA	TOTAL
	F	F	F	F	F	F
	%	%	%	%	%	%
Presto mucha atención a los sentimientos.	5	99	96	131	62	393
	1%	25%	24%	33%	16%	100%
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	5	99	96	131	62	393
	1%	25%	24%	33%	16%	100%
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	17	143	101	86	46	393
	4%	<b>36%</b>	<b>26%</b>	22%	12%	100%
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	10	95	99	111	78	393
	3%	24%	2 %	28%	20%	100%
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	49	144	86	76	38	393
	13%	<b>37%</b>	<b>22%</b>	19%	10%	100%
Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	26	118	116	98	35	393
	7%	30%	30%	25%	9%	100%
A menudo pienso en mis sentimientos.	26	131	100	88	48	393
	7 %	33 %	25 %	22 %	12 %	100%
Presto mucha atención a cómo me siento.	11	120	116	101	45	393
	3 %	31 %	30 %	26 %	12 %	100%

Fuente: TMMS-24 Escala de meta-estado de ánimo de rasgos.

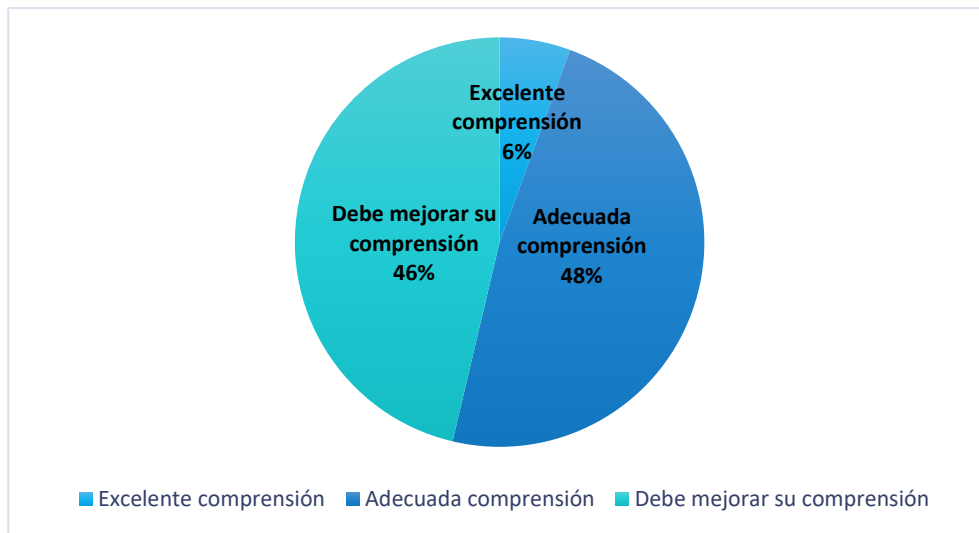
Son significativos los porcentajes del ítem “Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos” donde la tendencia osciló entre “estoy algo de acuerdo y estoy bastante de acuerdo”. Según este dato, los estudiantes dejaron que sus sentimientos afecten a sus pensamientos, las implicaciones son positivas y negativas al dejar que los sentimientos afecten a sus pensamientos. Pero ello, depende del tipo de sentimientos y podrán entonces afectar al razonamiento y al tipo de decisiones que tome la persona. Además, los sentimientos influirán en la resolución de problemas. Los sentimientos como la felicidad o la alegría facilitan la toma de decisiones y la planificación, afectando de manera directa la resolución de problemas o dificultades (Suma emociones, 2020).

En el ítem “Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones”, la tendencia trasuntó entre “estoy algo de acuerdo y estoy muy de acuerdo”. Esto significa que los estudiantes prestan atención a sus emociones, por lo que tienen una mayor certidumbre además su

noción es más segura de lo que sienten realmente con respecto a las decisiones personales. Si los estudiantes son capaces de prestar atención a sus emociones es algo valioso, esto contribuye a que puedan identificarlas y al mismo tiempo sentir y expresar sentimientos adecuadamente (Goleman, 1996). Identificar y expresar emociones, implica dedicarles el tiempo adecuado, centrarse en las emociones; permite que tengan un mejor manejo de aquéllas y por consiguiente mejores relaciones interpersonales.

### **Gráfico 13**

#### **Resultados por niveles del Factor Claridad Emocional**



**Fuente:** TMMS-24 Escala de meta-estado de ánimo de rasgos.

En el Gráfico 13 se hace referencia a la facultad para conocer y comprender las emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entender cómo evolucionan e integrarlas al pensamiento (López, et al., 2007). La claridad emocional funciona como complemento de la atención emocional; después de prestar adecuada atención a las emociones, las personas podrán conocerlas y comprenderlas, lo que les permitirá tener un buen desarrollo.

De acuerdo con los resultados, el 48% de los estudiantes presentó una adecuada comprensión de sus emociones y sentimientos; esto quiere decir que son capaces de entender cómo se sienten, además que reconocen sus estados emocionales, permitiéndoles desenvolverse de buena manera. Así también, en el momento que alguien logra comprender sus emociones,

para qué vienen a nuestra vida en ese instante y se actúa conforme a eso, obtendrá beneficios no sólo a nivel de sus relaciones interpersonales sino en su salud; esto es algo que cada vez más estudios demuestran: las personas se sienten mejor consigo mismas e incluso a nivel corporal. Por el contrario, cuando no se presta atención a las emociones ni se las encausa de forma adecuada, aumenta el riesgo de enfermar (Gendin, 2021).

En los resultados también se pudo observar que 46% de los estudiantes deben mejorar la comprensión de sus sentimientos y emociones. Presentan dificultades para reconocer y definir lo que están sintiendo en determinados momentos, afectando de manera directa a su crecimiento personal y a sus relaciones con las demás personas. Un estudiante debe ser capaz de reconocer sus estados emocionales y así lograr que afecten de manera positiva a su vida, en especial a su rendimiento académico, permitiéndole que tenga mejores experiencias de aprendizaje.

### **Cuadro 11**

#### **Factor Claridad Emocional (frecuencias y porcentajes)**

CLARIDAD EMOCIONAL						
PREGUNTAS	NA	AA	BA	MA	TA	TOTAL
	F	F	F	F	F	F
	%	%	%	%	%	%
Tengo claros mis sentimientos.	24 6 %	124 32 %	116 30 %	75 19 %	54 14 %	393 100%
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	21 5 %	138 35 %	119 30 %	79 20 %	36 9 %	393 100%
Casi siempre sé cómo me siento.	26 7 %	117 30 %	118 30 %	95 24 %	37 9 %	393 100%
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	14 4 %	113 29 %	124 32 %	98 25 %	44 11 %	393 100%
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	8 2 %	109 <b>28 %</b>	144 <b>37 %</b>	100 25 %	32 8 %	393 100%
Siempre puedo decir cómo me siento.	44 11 %	163 <b>42 %</b>	99 <b>25 %</b>	59 15 %	28 7 %	393 100%
A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	37 9 %	172 <b>44 %</b>	117 <b>30 %</b>	43 11 %	24 6 %	393 100%
Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	24 6 %	126 32 %	120 31 %	87 22 %	36 9 %	393 100%
<b>NA= Nada de acuerdo AA= Algo de acuerdo BA= Bastante de acuerdo MA= Muy de acuerdo TA= Totalmente de acuerdo.</b>						

**Fuente:** TMMS-24 Escala de meta-estado de ánimo de rasgos.

El Cuadro 11 el ítem “A veces puedo decir cuáles son mis emociones” presentó resultado significativo. La tendencia osciló entre “estoy algo de acuerdo y estoy bastante de acuerdo”, esto quiere decir que los estudiantes a veces pueden decir cuáles son sus emociones y son capaces de identificar y reconocerlas, posteriormente influirán en la toma de decisiones y en la resolución de problemas.

En el ítem “Siempre puedo decir cómo me siento”, la tendencia osciló entre “estoy algo de acuerdo y estoy bastante de acuerdo”, así los estudiantes pueden decir cómo se sienten y reconocen sus emociones, lo que desemboca en comportamientos favorables; sin embargo, lo importante es un buen manejo y reconocimiento de las emociones porque permite a los estudiantes tener un buen rendimiento académico; además, favorece sus relaciones interpersonales. Dentro de este ítem, un dato significativo es el 11% de los estudiantes quienes puntuaron “nada de acuerdo”; es decir, no siempre pueden decir cómo se sienten, esto implica que no saben cómo reconocer e identificar el tipo de emociones que están sintiendo, por lo que presentarán dificultades al momento de expresarlas.

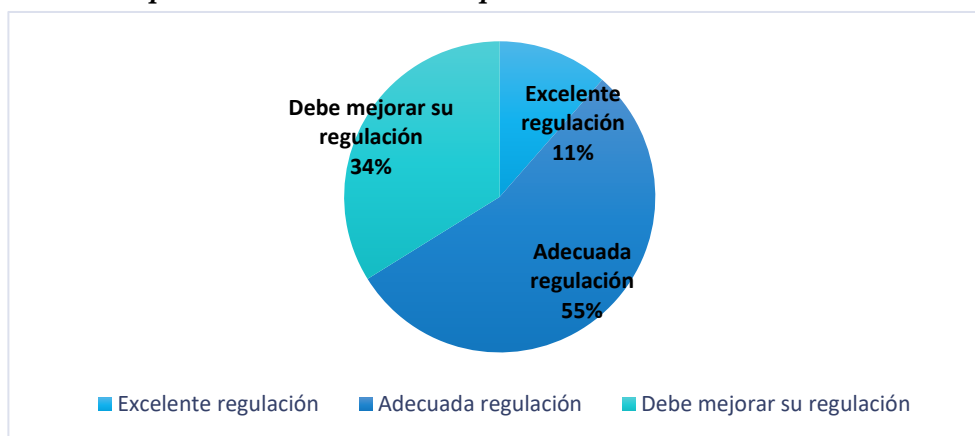
En el ítem “A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones”, el 37% está “bastante de acuerdo”, el 28% “algo de acuerdo” y el 25% “muy de acuerdo”. Esto quiere decir que los estudiantes tienen una buena atención hacia sus sentimientos y emociones, sean del tipo que sean. También es importante mencionar que una buena identificación de las emociones y sentimientos permite resolver las situaciones adversas de la vida. López y González (2005), al respecto, mencionan que es importante tomar conciencia de sí mismo, cuanto más abierto está el sujeto a sus propias emociones más hábil es para interpretar los sentimientos propios como ajenos, facilitándoles la interacción entre las personas. Veamos ahora, López y González (2005) indican que “la autoconciencia ayuda a establecer una diferencia clara entre las emociones personales y las del otro, pues cabe el riesgo de asignarle a éste las emociones propias o de dejarse afectar por las ajenas” (p.127).

Es en este sentido, saber identificar las emociones propias es de gran ayuda, ya que a la hora de establecer relaciones con las demás personas contribuye a que sean buenas y no dañinas. Entonces es importante tener este tipo de relaciones, que contribuirán positivamente a la

vida de las personas. En tanto a su rol como estudiantes, estos serán capaces de relacionarse bien con sus compañeros y docentes. En el mundo laboral también es una de las habilidades solicitadas para ser parte de una empresa; muchos de los puestos de trabajo requieren que el personal pueda relacionarse con varias personas, ahí es donde esta capacidad de reconocer e identificar las emociones propias y ajenas ayudará y contribuirá a que la persona profesional tenga un mejor desempeño.

#### **Gráfico 14**

##### **Resultados por niveles del Factor Reparación Emocional**



**Fuente:** TMMS-24 Escala de meta-estado de ánimo de rasgos.

Este factor hace referencia a la capacidad de regular estados emocionales correctamente (Trujillo & Rivas, 2005); es decir, lograr una expresión o manifestación adecuada de las emociones. Para lograrlo es preciso “leer” con detenimiento los estímulos que llegan del exterior (o interior) y entenderlos, estar alerta a las emociones que se producen a partir de ellos, experimentar con claridad la emoción y determinar cuál es el comportamiento que se quiere tener, es importante mencionar que la reparación emocional no implica negar o reprimir las emociones (Núñez, 2019).

En los resultados obtenidos, el 55% de los estudiantes presentó una adecuada regulación de las emociones, poseen la capacidad para regular y controlar sus estados emocionales correctamente. Experimentan con claridad las emociones y posteriormente son capaces de determinar cuál es el comportamiento que mejor se adapta a dicha situación; además que

estos no reprimen o niegan la emociones que experimentan, sino que se las asumen, manejan y cambian por otras si así requiere la situación. No serviría de nada dejar de lado los estados emocionales sobrevinientes, ya que estos podrían agravarse y conducir a comportamientos no favorables. Entonces, una buena regulación implica que los estudiantes sean capaces de reconocer y aceptar las emociones, en el momento de sentirlas, para tomar medidas de acuerdo con el análisis respectivo.

Los estudiantes que controlan bien sus emociones tienen ventajas a la hora de resolver los problemas. Esta capacidad contribuirá a resolverlos con mayor facilidad, generando bienestar en la persona. En consecuencia, se puede mencionar que regular las emociones contribuye a la resolución de conflictos; esta es una capacidad imprescindible para los estudiantes porque atraviesan una etapa formativa de nivel académico, enfrentándose a problemas de manera continua, los cuales deberán saber afrontar para lograr un aprendizaje enriquecedor. Regular las emociones quiere decir poner en orden, buscar la medida conveniente; si los estudiantes son capaces de lograrlo tienen mayores posibilidades de lograr un rendimiento académico óptimo. De igual manera, en el plano laboral los estudiantes se preparan para algún día ejercer su profesión, esta capacidad les abrirá la puerta de varios lugares de trabajo donde tendrán que trabajar en equipo, relacionándose con otras personas constantemente, favoreciéndoles su desenvolvimiento profesional.

**Cuadro 12**

**Factor Reparación Emocional (frecuencias y porcentajes)**

REPARACIÓN EMOCIONAL						
PREGUNTAS	NA	AA	BA	MA	TA	TOTAL
	F	F	F	F	F	F
	%	%	%	%	%	%
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	30	90	117	92	64	393
	8 %	23 %	30 %	23 %	16 %	100%
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	22	86	100	119	66	393
	6 %	22 %	25 %	30 %	17 %	100%
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	48	117	96	86	46	393
	12 %	30 %	24 %	22 %	12 %	100%
Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	29	81	104	108	71	393
	7 %	21 %	27 %	28 %	18 %	100%
Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	29	96	126	104	38	393
	7 %	24 %	<b>32 %</b>	<b>27 %</b>	10 %	100%
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	14	85	130	106	58	393
	4 %	22 %	<b>33 %</b>	<b>27 %</b>	15 %	100%
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	5	40	86	116	146	393
	1 %	10 %	22 %	30 %	37 %	100%
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	15	95	110	108	65	393
	4 %	24 %	28 %	28 %	17 %	100%
<b>NA= Nada de acuerdo AA= Algo de acuerdo BA= Bastante de acuerdo MA= Muy de acuerdo TA= Totalmente de acuerdo.</b>						

**Fuente:** TMMS-24 Escala de meta-estado de ánimo de rasgos.

El factor Reparación Emocional es importante porque las personas dependen de esta capacidad para tener relaciones interpersonales positivas y llenas de aprendizaje. En base a los resultados en el ítem “Me preocupo por tener un buen estado de ánimo”, el 33% mencionó estar “bastante de acuerdo”, el 27% indicó “muy de acuerdo”. De ello se deduce que los estudiantes se preocupan por tener un buen estado de ánimo; además de prestar la debida atención, son capaces de controlar y experimentar su emoción con claridad, permitiendo que este reconocimiento influya en el comportamiento y en las decisiones que deben tomar día a día.

Otro dato significativo está en el ítem “Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme”. Aquí, la tendencia osciló entre “estoy bastante de acuerdo y estoy muy de acuerdo”, lo que quiere decir que los estudiantes en situaciones complicadas tratan de equilibrarlas buscando calma. Goleman (1996) mencionó que manejar los estados emocionales para que sean adecuados es una capacidad de uno mismo [...]. Las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de



aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha mayor rapidez de los tropiezos de la vida. De acuerdo con esta teoría, los estudiantes poseen la capacidad para recuperarse de las situaciones difíciles, donde experimentaron emociones negativas que les afectaron, cambiándolas por otras emociones favorables que contribuyan a un mejor desenvolvimiento.

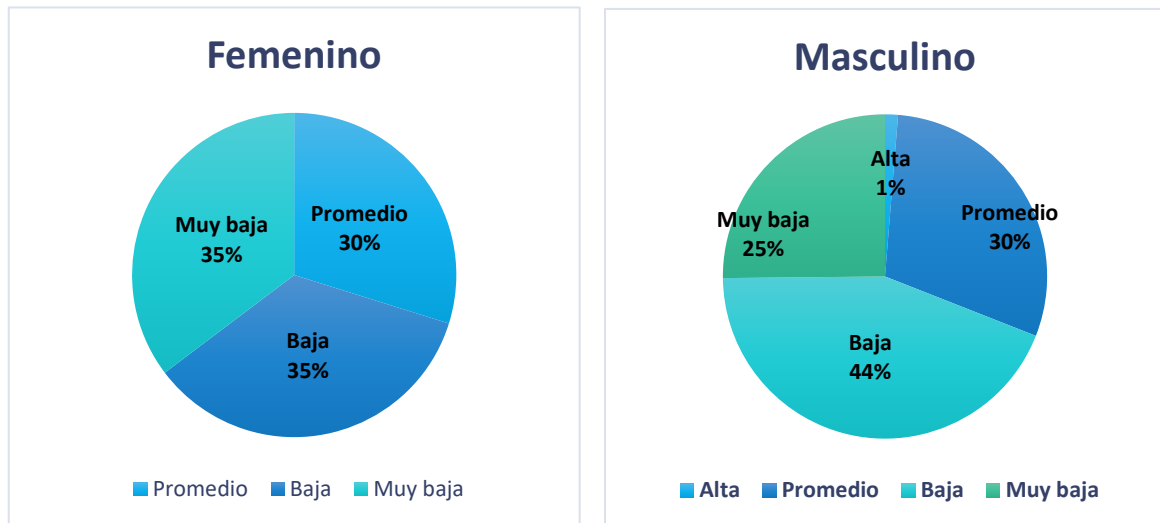
Poseer la capacidad de regular los estados emocionales, en las distintas situaciones de la vida, es imprescindible a la hora de insertarse en el campo laboral. Varios estudios lo demostraron, tal es el caso de la investigación: Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima metropolitana. En aquél estudio se concluyó que “el manejo de la Inteligencia Emocional de los colaboradores impacta significativamente en su desempeño en una empresa de transformación digital en Lima Metropolitana” (Rivero & Rubiano, 2019, p.55).

El manejo de la inteligencia emocional implica que las personas sean capaces de reconocer sus habilidades y estados emocionales con la finalidad de actuar asertivamente de acuerdo a la situación; lo que permitirá que tengan mejores experiencias de las cuales podrán aprender y así lograr un mejor cumplimiento de sus funciones, y deberes en su trabajo, por lo que tendrán un buen rendimiento laboral.

## **5.5 Quinto objetivo específico**

Para dar cumplimiento al último y quinto objetivo específico: Realizar un análisis comparativo por sexos y por Facultades en cuanto a los niveles de inteligencia emocional obtenidos, se realizó el análisis desglosándolo para brindar un mejor entendimiento a los lectores.

**Gráfico 15 Nivel de inteligencia emocional del sexo femenino y masculino**



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

El 35% de las estudiantes del sexo femenino presentó inteligencia emocional “baja y muy baja”. Entre los hombres, la tendencia osciló entre una inteligencia emocional “baja y promedio”. Los resultados de los niveles de inteligencia emocional en ambos sexos son similares e indican que no existen muchas diferencias. Esto demostró que ambos grupos tuvo dificultades en las habilidades para adaptarse, enfrentar las demandas y presiones del medio (Ugarriza y Pajares, 2013).

En lo que respecta a los resultados encontrados en las estudiantes de sexo femenino, se puede mencionar que presentan habilidades que requieren ser mejoradas para incrementar el funcionamiento general.

Las habilidades y facilitadores emocionales influyen en la capacidad para reconocer, comprender y gestionar las emociones; relacionarse con los demás, adaptarse al cambio, resolver problemas de naturaleza personal e interpersonal y de afrontar eficazmente las demandas, desafíos y presiones diarias. (Bar-On, 2005, p. 20).

Los resultados del sexo masculino indican que los hombres al igual que las mujeres, presentan habilidades emocionales que deben ser mejoradas. Estas habilidades contribuyen

a que se desenvuelvan de manera óptima en su entorno, por lo que deben ser tomadas en cuenta.

Los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con los resultados obtenidos en una investigación previa denominada: Resiliencia, Dimensiones de personalidad, Inteligencia Emocional y Sentido de vida de los estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” (UAJMS)-Tarija. En sus resultados menciona que los estudiantes de ambos sexos pertenecientes a la Carrera de Psicología presentan un nivel promedio y la mayoría de ellos se encuentran cursando el tercer año (Gallardo, 2018).

Ambas investigaciones se realizaron en la misma institución y demostraron que el nivel de inteligencia emocional no varía según el sexo. Lo que sí cambio con el pasar del tiempo es el nivel obtenido, ya que, en esa investigación, realizada en el año 2018, los estudiantes presentaban un nivel de inteligencia emocional promedio y en la presente investigación tuvieron un nivel de inteligencia emocional bajo.

## Análisis por facultades

**Gráfico 16**

### *Niveles de Inteligencia emocional según Facultades*

Facultad de Ciencias agrícolas y forestales			
Carreras	NIVEL	%	F
Ingeniería agronómica	Promedio	40%	4
Ingeniería forestal	Promedio	34%	1
Viticultura y enología	Promedio	100%	1

Facultad de Ciencias de enfermería			
Carreras	NIVEL	%	F
Enfermería obstetriz	Promedio	50%	1
	Baja	50%	1
Enfermería	Baja	35%	9
	Muy baja	35%	9

Facultad de Ciencias económicas y financieras			
Carreras	NIVEL	%	F
Administración de empresas	Muy baja	39%	12
Contaduría pública	Baja	49%	24
Economía	Baja	57%	4

Facultad de Ciencias económicas y financieras			
Carreras	NIVEL	%	F
Derecho	Promedio	47%	22

Facultad de Ciencias químico-farmacéuticas y bioquímica			
Carreras	NIVEL	%	F
Bioquímica	Muy baja	50%	9
Químico farmacéutica	Baja	45%	5
	Muy baja	45%	5

Facultad de Humanidades			
Carreras	NIVEL	%	F
Psicología	Baja	47%	9
Idiomas	Promedio	43%	3
	Baja	43%	3

Facultad de Medicina			
Carreras	NIVEL	%	F
Medicina	Baja	36%	4
	Muy baja	36%	4

Facultad de Ciencias y tecnología			
Carreras	NIVEL	%	F
Arquitectura	Baja	55%	16
Ingeniería civil	Baja	41%	22
Ingeniería en alimentos	Baja	60%	3
Ingeniería industrial	Muy baja	42%	5
Ingeniería informática	Muy baja	41%	7
Ingeniería química	Baja	44%	4

Facultad de Odontología			
Carreras	NIVEL	%	F
Odontología	Muy baja	38%	10

**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

En el Grafico 16, la Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales presentó el nivel de inteligencia emocional “promedio” como predominante; en la Facultad de Ciencias de Enfermería, los estudiantes puntuaron una inteligencia emocional “baja”, al igual que en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras; en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, los estudiantes tuvieron un nivel de inteligencia emocional “promedio”. En la Facultad de Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímica, los estudiantes presentaron una inteligencia emocional “muy baja”; en la Facultad de Ciencias y Tecnología predominó una inteligencia emocional “baja” al igual que en la Facultad de Humanidades. En la Facultad de Medicina la tendencia osciló entre una inteligencia emocional “baja y muy baja” y en la Facultad de Odontología puntuaron una inteligencia emocional “muy baja”.

Después de haber observado los resultados, por niveles de inteligencia emocional, que presentan las nueve Facultades de la UAJMS, se puede mencionar que los niveles en general son bajos. Tal situación manifiesta falencias y dificultades en varios de los componentes que conforman la inteligencia emocional. Por ejemplo, el manejo de algunas habilidades no es el óptimo por lo cual los estudiantes presentaron dificultades en el momento de reconocer y expresar sus sentimientos; también en cuanto a su adaptación a situaciones nuevas o adversas. Son estudiantes que no están bien preparados y esto influye en su desempeño como personas.

Las Facultades que obtuvieron un nivel “promedio” de inteligencia emocional fueron: Ciencias Agrícolas y Forestales y Ciencias Jurídicas y Políticas, ambas resultaron con un puntaje que se encuentra en la media. Esto indica que los estudiantes poseen una capacidad emocional adecuada, han desarrollado habilidades para el reconocimiento y manejo de las emociones. Son estudiantes que presentaron optimismo a la hora de enfrentar problemas y también para disfrutar de la vida, incluyendo las actividades que realizan día a día. Se caracterizan por ser personas que tienen buenas relaciones interpersonales, lo que les ayuda a tener un buen desarrollo personal, sintiéndose bien consigo mismos.

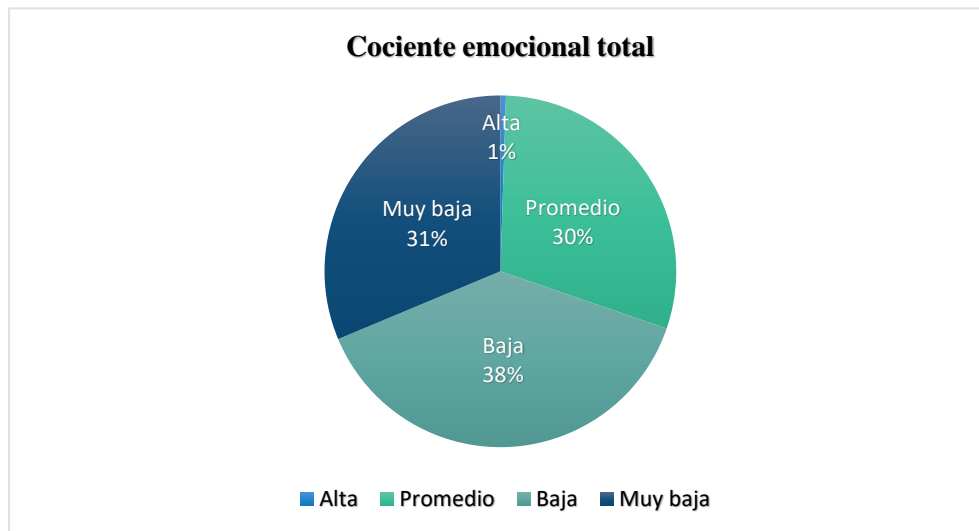
Las demás Facultades presentaron niveles bajos y muy bajos, lo que llama bastante la atención; por ejemplo, las Facultades de Odontología, Medicina y Ciencias Químico

Farmacéuticas y Bioquímicas obtuvieron una inteligencia emocional muy baja. En estas Facultades, los estudiantes demostraron dificultades en sus habilidades emocionales y sociales, lo que afecta de manera directa a su desenvolvimiento consigo mismos y con las demás personas. Por el contrario, dadas sus características profesionales, deberían puntuar en niveles de inteligencia emocional altos o promedios.

## 5.6 Objetivo general

Para finalizar con el análisis de resultados se pudo comprobar el cumplimiento del objetivo general: Establecer el nivel de inteligencia emocional que poseen los estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija, provincia Cercado, en la gestión 2021.

**Gráfico 17 Niveles de inteligencia emocional total**



**Fuente:** Inventario de Inteligencia Emocional ICE: JA, para jóvenes y adultos de Bar-On y Parker.

El Gráfico 17 presenta los resultados totales en referencia al nivel de inteligencia emocional de los estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija, provincia Cercado. Este nivel de inteligencia emocional está representado por el cociente emocional, que es la medida de la misma. Según el Modelo Bar-On de Inteligencia

Emocional-Social esta es “un conjunto multifactorial de competencias, habilidades y facilitadores emocionales y sociales interrelacionados” (p.20). Las habilidades juegan un papel importante en la capacidad de cada persona para reconocer, comprender y gestionar sus emociones, relacionarse con los demás, adaptarse al cambio, resolver problemas personales e interpersonales y también influye en la capacidad de afrontar eficazmente las demandas, desafíos y presiones diarias.

De acuerdo con los resultados generales, el 38% de los estudiantes presentaron una inteligencia emocional “baja”, el 31% “muy baja” y solo el 1% obtuvo una inteligencia emocional “alta”. Estos datos son relevantes y llaman bastante la atención, los estudiantes obtuvieron niveles que están relacionados con las dificultades en las habilidades emocionales y sociales, que contribuyen al desarrollo integral de las mismas. Específicamente, los estudiantes presentaron dificultades en los componentes Interpersonal, Adaptabilidad y Estado de ánimo, lo que indica que tienen falencias en su relacionamiento con otras personas. También es un indicador de dificultades en la adecuación a las exigencias del entorno, no pudiendo resolver de manera eficaz las situaciones problemáticas. Todo esto se vincula con la ausencia de una actitud optimista hacia la vida, lo que hace que no puedan disfrutarla.

Solo el mínimo de 1% indicó un nivel alto de inteligencia emocional, significa que muy pocos estudiantes poseen la capacidad adecuada de habilidades emocionales y sociales, que se requieren para un buen funcionamiento personal.

## **5.7 Análisis de las hipótesis**

Para finalizar esta parte de resultados, se realizó un análisis de las hipótesis planteadas en la investigación con el propósito de aceptar o rechazar las mismas, a partir de las evidencias.

### **Primera hipótesis**

La primera hipótesis planteada en la presente investigación fue: En el componente Intrapersonal de la inteligencia emocional, los estudiantes presentan un nivel alto y en el componente Interpersonal presentan un nivel promedio.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la primera hipótesis es rechazada. El componente Intrapersonal presentó un nivel promedio y el componente Interpersonal de la inteligencia emocional obtuvo un nivel bajo. De acuerdo con Ugarriza y Pajares (2013), las personas que obtienen un nivel promedio en el componente intrapersonal están en un nivel adecuado y se sienten bien consigo mismas, reconocen sus sentimientos, emociones, además de poseer cierto grado de independencia y fortaleza.

Las personas que presentan un nivel bajo en el componente interpersonal, reflejan ser personas que no poseen buenas habilidades sociales, por lo que no se relacionan bien con las demás personas.

### **Segunda hipótesis**

La segunda hipótesis planteada fue: En el componente Adaptabilidad de la inteligencia emocional los estudiantes, presentan un nivel bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos, esta hipótesis es aceptada, ya que el nivel obtenido en este componente fue bajo. Este nivel refleja que los estudiantes son poco flexibles y les cuesta entender las situaciones problemáticas, por lo que se les dificulta llegar a soluciones adecuadas (Ídem).

### **Tercera hipótesis**

La tercera hipótesis planteada en la presente investigación fue: En los componentes Manejo del Estrés y Estado de Ánimo en General de la inteligencia emocional, los estudiantes presentan un nivel promedio. En función a los resultados encontrados, la hipótesis es aceptada parcialmente. En el componente Manejo del Estrés, los estudiantes presentaron un



nivel promedio, pero en el componente del Estado de Ánimo en General mostraron un nivel bajo. Según Carrillo y Condo (2017), las personas que presentan un nivel promedio en el componente del Manejo del Estrés poseen la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, emociones fuertes y enfrentar cada uno de estos de una manera positiva. Así también, las personas que presentan un nivel bajo en el componente Estado de Ánimo en general no son capaces de disfrutar la vida, ya que les falta optimismo y una actitud positiva. (Ugarriza & Pajares, 2013).

#### **Cuarta hipótesis**

La cuarta hipótesis planteada en la presente investigación fue: En los factores Atención Emocional y Reparación Emocional de la inteligencia emocional, los estudiantes presentan un nivel adecuado, en el factor Claridad Emocional presentan un nivel bajo.

De acuerdo con los resultados, esta hipótesis es aceptada parcialmente porque en los tres factores: Atención Emocional, Claridad Emocional y Reparación Emocional, los estudiantes presentaron un nivel adecuado. O sea, son capaces de sentir y expresar sus sentimientos adecuadamente; además comprenden sus estados emocionales por lo que regulan correctamente los mismos (Trujillo & Rivas, 2005).

#### **Quinta hipótesis**

La quinta hipótesis planteada fue: Las mujeres a diferencia de los hombres presentan mayor nivel de inteligencia emocional, las Facultades de Medicina y Humanidades presentan un nivel alto de inteligencia emocional; las Facultades de Ciencias de Enfermería, Odontología, Ciencias Agrícolas y Forestales; Ciencias económicas y financieras, y Ciencias y Tecnología poseen un nivel de inteligencia promedio, mientras que las Facultades de Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímica presentan un nivel bajo de inteligencia emocional.

Según los resultados obtenidos, esta hipótesis es aceptada parcialmente. El primer dato a mencionar es que tanto hombres como mujeres obtuvieron un nivel de inteligencia emocional bajo, lo que indica que no hay diferencia en los puntajes por el sexo; es decir, no interfiere en el nivel que puedan obtener los estudiantes.

En cuanto a los niveles de inteligencia emocional obtenidos por las Facultades de la UAJMS, la que presentó el nivel indicado por la hipótesis fue la Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales con un nivel de inteligencia promedio. Las demás Facultades obtuvieron niveles distintos a los planteados: las Facultades de Medicina, Odontología y Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímica mostraron un nivel muy bajo de inteligencia emocional. Las Facultades de Humanidades, Ciencias y Tecnología, Ciencias Económicas y Financieras, y Ciencias de Enfermería obtuvieron un nivel de inteligencia emocional bajo. La Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, igual que la Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales, indicaron un nivel de inteligencia emocional promedio.

### **Hipótesis del objetivo general**

Esta hipótesis responde al objetivo general de la investigación, refiere que los estudiantes de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” de la ciudad de Tarija, provincia Cercado, en la gestión 2021, poseen un nivel promedio de inteligencia emocional.

De acuerdo con los resultados esta hipótesis es rechazada, ya que los estudiantes presentaron una inteligencia emocional baja. De acuerdo con Ugarriza y Pajares (2013), las personas que obtienen un nivel de inteligencia emocional bajo necesitan mejorar, porque su capacidad emocional se encuentra por debajo del promedio. Es decir, presentan dificultades en varios de los componentes que forman parte de la inteligencia emocional.

**CAPÍTULO VI**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 6.1 Conclusiones

- Los estudiantes de Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" de la ciudad de Tarija, provincia Cercado, en la gestión 2021, demostraron tener un nivel de inteligencia emocional bajo. Esto quiere decir que presentan dificultades en las habilidades emocionales y sociales, específicamente en los componentes Interpersonal, Adaptabilidad y Estado de Ánimo en General. Ello indica que tienen falencias cuando se trata de relacionarse con otras personas; además presentaron dificultades en la adecuación a las exigencias del entorno, no pudiendo resolver de manera eficaz las situaciones problemáticas. Esto se relaciona al hecho que no poseen una actitud optimista referente a la vida, lo que hace que no puedan disfrutarla y las experiencias que la misma proporciona.
- En el componente Intrapersonal de la inteligencia emocional, el 41% de los estudiantes presentó una capacidad promedio, al respecto se explica que poseen una capacidad adecuada, entienden lo que están sintiendo y por qué, son capaces de comunicar lo que sienten y piensan, se conocen, respetan y valoran a sí mismos; a su vez, son personas independientes que trabajan por lo que se proponen. En el componente Interpersonal, la tendencia osciló entre la capacidad baja y promedio; es decir, los estudiantes presentaron ciertas dificultades para comprender a los demás, no interactúan y no se relacionan muy bien con otros.
- En el componente Adaptabilidad de la inteligencia emocional, el 49% de los estudiantes demostraron una capacidad emocional de adaptabilidad baja. Es decir, presentaron dificultades para adecuarse a las exigencias del entorno, no resuelven de manera efectiva las situaciones problemáticas. También se puede mencionar que son poco flexibles y realistas, ello repercute en su capacidad para enfrentar y manejar las dificultades diarias.
- En el componente Manejo del Estrés, el 43% de los estudiantes posee capacidad promedio de manejo del estrés. En otras palabras, son capaces de soportar situaciones estresantes, emociones fuertes y de enfrentarlas de manera positiva. En el componente

Estado de Ánimo en General, la tendencia osciló entre la capacidad baja y promedio. De acuerdo a esto, se puede mencionar que poseen la capacidad para disfrutar la vida, además de sentirse contentos de manera general; pero también existen estudiantes que presentaron dificultades para disfrutar la vida y tener una actitud positiva hacia la misma. Los estudiantes utilizan esta actitud positiva para solucionar problemas y ser tolerantes al estrés, pero también hay un porcentaje que, al atravesar situaciones difíciles, no perciben estas de manera positiva; sino al contrario, estas situaciones o problemas son vistas como negativas, perjudicándoles y frenándoles en su desarrollo.

- En los factores Atención Emocional, Claridad Emocional y Reparación Emocional, los estudiantes presentaron un nivel adecuado, esto quiere decir que son capaces de sentir y expresar sus sentimientos adecuadamente. Además, comprenden sus estados emocionales y pueden regular correctamente los mismos
- De acuerdo con el análisis realizado, tanto hombres como mujeres obtuvieron un nivel de inteligencia emocional bajo, el sexo no interfiere en el nivel de inteligencia emocional que puedan obtener los estudiantes. Respecto al análisis por Facultades, Medicina, Odontología y Ciencias Químico Farmacéuticas y Bioquímica presentaron un nivel muy bajo de inteligencia emocional. Las Facultades de Humanidades, Ciencias y Tecnología, Ciencias Económicas y Financieras, y Ciencias de Enfermería obtuvieron un nivel de inteligencia emocional bajo; solamente las Facultades de Ciencias Jurídicas y Políticas, y Ciencias Agrícolas y forestales demostraron un nivel de inteligencia emocional promedio, siendo las únicas dos de nueve con un nivel adecuado de inteligencia emocional.

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda que:

- La inteligencia emocional se estudie en relación con el desempeño laboral y el rendimiento académico en la ciudad de Tarija, ya que es preciso contar con

investigaciones que determinen el nivel de correlación entre estas variables, para conocer la realidad del contexto tarijeño.

- Buscar otros instrumentos que midan la inteligencia emocional, ya que el Inventario empleado en la presente investigación es un instrumento completo, pero fue utilizado en varias investigaciones.
- Que un próximo estudio sobre la inteligencia emocional puede ser investigado y complementado, a través de la aplicación de entrevistas abiertas o semidirigidas que permiten recoger muchos más datos.
- Que la UAJMS revise y analice la presente investigación con la intención de implementar programas, que contribuyan al desarrollo de la inteligencia emocional en sus estudiantes.