

## La inteligencia emocional y su impacto en las estudiantes de negocios.

### Emotional Intelligence and Its Impact on Business Students.

Elda Patricia Beltrán Manzanero <sup>1</sup>

Julia Isabel Matus Martínez <sup>2</sup>

Angélica Mata Cárdenas <sup>3</sup>

Francisco Javier Naranjo Aguirre <sup>4</sup>

Recibido: 07/10/2024

Revisado: 01/11/2024

Aceptado: 03/12/2024

Revista RELEP, Educación y Pedagogía en  
Latinoamérica.

Disponible en:

<https://iquatroeditores.org/revista/index.php/relep/index>

<https://doi.org/10.46990/relep.2025.7.1.2081>



#### Resumen

El objetivo de este trabajo es analizar la percepción y el impacto de la inteligencia emocional (IE) en la vida personal, académica y laboral, de las estudiantes de negocios de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Se desarrolló mediante el enfoque cualitativo, utilizando la entrevista semiestructurada a 34 estudiantes de los campus Cancún, Cozumel y Chetumal. Los resultados mostraron que la IE tiene impactos positivos en los contextos académicos, personales y laborales de las universitarias; aunque varias de ellas carecen de un conocimiento profundo sobre el concepto. Se concluye que la integración de habilidades emocionales en los programas educativos podría mejorar el bienestar y éxito profesional de las estudiantes.

#### Palabras Clave

inteligencia emocional, negocios, trabajo, universitarias, desafíos personales.

#### Abstract

The objective of this research is to analyze the perception and impact of emotional intelligence (EI) on the personal, academic and professional life in business students from the Universidad Automoma of the State of Quintana Roo through a qualitative scope and a semi structured interview applied to 34 students from campuses in Cancún, Cozumel y Chetumal. Findings show that EI has a positive impact on academic, personal and professional contexts in these universities despite a lack of understanding in many of them. It is concluded that by incorporating emotional intelligence skills in educational programs, well-being and professional success may improve.

#### Keywords

emotional intelligence, business, work, university students, challenges.

## Introducción

La inteligencia emocional (IE) ha cobrado relevancia en diversos campos, incluyendo el educativo y laboral, debido a su influencia en el bienestar personal y en la capacidad para gestionar las interacciones sociales. En el contexto universitario, la IE se presenta como una herramienta clave para enfrentar de manera exitosa los desafíos que implica el equilibrar el desempeño académico, las responsabilidades laborales y la vida personal de las estudiantes. La relevancia de la IE radica en su capacidad para mejorar habilidades, como la autorregulación emocional, la empatía y la toma de decisiones, las cuales son fundamentales para el éxito en entornos profesionales y académicos cada vez más exigentes. En este tenor, es imperativo examinar cómo la IE puede impactar a las estudiantes universitarias que, además de sus estudios, deben gestionar múltiples roles, lo que convierte a sus habilidades emocionales en un factor de peso para su éxito y bienestar integral.

La investigación científica sobre la inteligencia emocional ha sido impulsada principalmente por autores como Goleman (2005), quien destacó la importancia de esta habilidad en el ámbito personal y profesional, así como Salovey y Mayer (1990), quienes desarrollaron un modelo basado en la percepción, comprensión y regulación de las emociones. A lo largo del tiempo, diversos estudios han confirmado que una alta inteligencia emocional está asociada con mejores resultados en el ámbito académico y laboral (Alviárez y Pérez, 2009; Fernández y Extremera, 2005). No obstante, el conocimiento sobre cómo esta habilidad impacta a las estudiantes universitarias en contextos específicos, como el de las carreras de negocios, sigue siendo limitado, lo que justifica la necesidad de profundizar en este tema a fin de ofrecer soluciones y recomendaciones concretas para la mejora de los programas educativos.

El objetivo central de este estudio es indagar la percepción y el impacto de la inteligencia emocional en la vida académica, personal y laboral de las estudiantes de negocios de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo (UQROO). Por medio de un enfoque cualitativo, se busca comprender cómo las estudiantes perciben y aplican la IE en su cotidianidad, y cómo gestionan sus emociones en contextos académicos y profesionales. Los resultados de esta investigación permitirán plantear recomendaciones para desarrollar estrategias educativas más efectivas, orientadas a fortalecer las competencias emocionales de las estudiantes, con el objetivo de prepararlas de manera integral para los desafíos futuros.

## Revisión de la Literatura

### *La inteligencia emocional*

La inteligencia emocional es esencial en la vida cotidiana, pues se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar emociones propias, así como las de quienes nos rodean. Esta habilidad es clave para enfrentar los desafíos de la vida con mayor resiliencia y para tomar decisiones más

equilibradas y conscientes. Además, influye en el bienestar personal y en las relaciones con los demás (Arciniegas et al., 2021). Dos de las concepciones más importantes sobre IE provienen del psicólogo y autor Daniel Goleman (2005) y de Salovey y Mayer (1990), figuras reconocidas en la popularización del concepto de inteligencia emocional.

Para Goleman (2005), la IE no sólo conlleva gestionar emociones propias, sino también “la habilidad de reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás”. Este concepto ha transformado la manera en que se entiende el éxito personal y profesional, posicionando la IE, junto al coeficiente intelectual (IQ), como un factor crítico para alcanzarlo. Para este autor, la IE no sólo influye en el bienestar emocional, también tiene un impacto directo en las relaciones interpersonales, rendimiento en el trabajo y capacidad de liderazgo. Goleman menciona que los cinco componentes principales de la IE son, en primera instancia, la autoconciencia, que se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las emociones propias, mientras que la autorregulación se centra en la capacidad de manejarlas de manera efectiva, evitando reacciones impulsivas y manteniendo el control en situaciones difíciles.

La motivación es otro componente clave de la IE porque despierta el interés por una actividad mediante una necesidad, la cual actúa como un mecanismo que impulsa a la persona a la acción, y puede tener un origen tanto fisiológico como psicológico (Carrillo et al., 2009, p. 21). La empatía como cuarto componente es parte natural del ser humano; es una habilidad básica que permite a quien la posee entender a otros. Finalmente, las habilidades sociales se orientan a la forma en la que el ser humano se relaciona consigo mismo y con los demás (Alvarado, 2023).

Por su parte, el modelo de IE de Salovey y Mayer (1997, citado en Fernández y Extremera, 2005), define este concepto por medio de cuatro habilidades básicas: “habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; habilidad para acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional, y habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional” (p. 68). En otro sentido, Alviárez y Pérez (2009, p. 97) sostienen que la IE es el “conjunto de capacidades que permite resolver problemas con respecto a las emociones; aquellas en las que se involucran las emociones propias (inteligencia intrapersonal) y las emociones de los otros dentro de la interacción grupal (inteligencia interpersonal)”.

### *Inteligencia emocional en las mujeres*

Si bien se ha estigmatizado a las mujeres con un mayor dominio de los componentes de la inteligencia emocional, en los resultados de la investigación de García y Gómez-Baya (2022) se encontró que una adecuada autoestima correlaciona positivamente con la comprensión y regulación emocionales; no obstante, también se relaciona de forma negativa con la atención afectiva con presencia de síntomas de depresión.

En otro sentido, Gartzia et al. (2012) revisaron numerosos estudios que han mostrado diferencias entre sexos en el desarrollo de la inteligencia emocional (IE), señalando que, en general, las mujeres suelen presentar niveles más altos de IE. Basándose en esta observación, los autores analizaron cómo la identidad de género influye en ello. Los resultados sugieren que las mujeres tienden a identificarse más que los hombres con rasgos expresivos de identidad, asociados a competencias de IE. En otras palabras, las mujeres podrían ser emocionalmente más inteligentes debido a su fuerte identificación con características de expresividad.

Un estudio realizado con estudiantes universitarios en Andalucía (España) reveló que las mujeres tienden a prestar mayor atención a las emociones, aunque presentan menor capacidad para reconocer sus propias emociones con claridad y menos habilidad para gestionar estados emocionales negativos (Gómez-Baya et al., 2017).

### *La inteligencia emocional en las universitarias*

Es fundamental estudiar la inteligencia emocional (IE) en el ámbito académico, ya que es en este entorno donde se adquieren y desarrollan habilidades específicas según la profesión (Salas y García, 2010). En las universidades, la IE es especialmente relevante para las estudiantes, puesto que esta etapa de la vida está marcada por desafíos de adaptación aprendidos en el aula, pero tienen el reto de aplicarlos en su vida personal y profesional.

La capacidad de gestionar emociones, comprender las de los demás y mantener relaciones saludables es crucial para el éxito en la universidad y en sus profesiones. No obstante, cada vez es más difícil debido a los factores que rodean a la experiencia universitaria y los entornos sociales en los que las estudiantes se encuentran.

Una muestra de esto es lo sucedido en la pandemia de COVID-19, en varias partes del mundo se registró un aumento de casos de ansiedad, lo que ocasionó que esta variable se erigiera como un problema de salud mental de proporciones pandémicas en las juventudes de la actualidad (Sigüenza y Vílchez, 2021). Otro aspecto que puede influir negativamente en el estado de equilibrio, generando mayores niveles de ansiedad, es el estrés provocado por la sobrecarga de actividades que tienen las estudiantes que llevan dos jornadas o más, siendo la IE un apoyo fundamental para gestionar estas emociones.

La educación emocional proporciona al estudiantado universitario competencias altamente valoradas en el ámbito laboral, como la habilidad para establecer relaciones positivas con sus compañeros, la capacidad de resolver conflictos, el trabajo en equipo, la apertura al cambio y un enfoque innovador en el pensamiento (Luy-Montejo, 2019). Las estudiantes que entienden sus emociones y capacidades tienden a tomar decisiones más informadas y equilibradas. Esto no sólo influye positivamente

en su vida académica, sino que también les permite desarrollar confianza en sí mismas, que es esencial para enfrentar los desafíos en sus contextos (Saddki et al., 2017).

En el ámbito nacional e internacional, se exige formar recursos humanos capacitados para enfrentar las nuevas necesidades del mercado laboral y adaptarse al contexto globalizado y multicultural de las sociedades. Esto requiere una educación integral que no sólo se enfoque en impartir conocimientos, sino que también promueva el desarrollo de las capacidades necesarias para la realización de un proyecto de vida personal y para transformar la realidad (Luy-Montejo, 2019).

Las universitarias necesitan una educación integral, enfocada no sólo en la transmisión de información, sino también en el crecimiento de habilidades a fin de enfrentar los desafíos actuales para contribuir significativamente en el entorno social y profesional en el que se desenvuelven. Por ello, incorporar en los planes de estudios el desarrollo de habilidades blandas es fundamental para impulsar su IE en la etapa universitaria, así como en su futura vida profesional.

## **Metodología**

### *Supuesto*

Las estudiantes universitarias del Departamento de Mercadotecnia y Negocios de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo (UQROO) en Cancún, Cozumel y Chetumal, reconocen que la inteligencia emocional tiene un impacto positivo en el ámbito personal, académico y laboral.

### *Población y contexto*

La investigación se centra en conocer la percepción de las estudiantes universitarias adscritas al Departamento de Mercadotecnia y Negocios, de la División de Administración Turística y Mercadotecnia de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo (UQROO), centrándose en Cancún y Cozumel (zona norte de la entidad) y en Chetumal (zona sur); la primera bajo un contexto turístico caracterizado por un ritmo de vida dinámico, demandante y con alto costo de vida, mientras que en la zona sur se da la migración de las juventudes a otras ciudades del estado debido a la oferta limitada de empleos.

El estudio se realiza bajo el enfoque cualitativo debido a que se centra en comprender la perspectiva de las jóvenes universitarias sobre la inteligencia emocional, mediante un tipo de estudio de teoría fundamentada “que enfatiza la inducción o emergencia de información de los datos para establecer una teoría o modelo” (Espriella y Restrepo, 2020, p. 1).

### *Muestreo y proceso de saturación de categorías*

La selección de la muestra se determinó mediante un muestreo dirigido o intencional de tipo homogéneo. El investigador elige ciertos casos o personas para analizarlos y confirmar o no los primeros resultados, para más adelante elegir casos heterogéneos a fin de probar los límites y alcances de los resultados (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 456).

La muestra se integró con 34 estudiantes universitarias que “poseen un mismo perfil o características, o bien comparten datos similares” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 388). Los seis criterios de selección que se enuncian fueron establecidos por el Comité Académico de la Red Latinoamericana de Estudios de Género (RELEG) (2024) para la investigación denominada “La salud emocional de las estudiantes universitarias que llevan a cabo diversas jornadas”, la cual fue desarrollada en colaboración con investigadores de otras instituciones de educación superior, bajo la coordinación de la RELEG.

1. Mujeres universitarias o nivel académico equivalente de cualquier área de estudio.
2. Que se encuentre estudiando cualquier grado académico de nivel universitario.
3. Que ejecuten de manera paralela a sus estudios universitarios un trabajo en el espacio público, ya sea como dueña o empleada de cualquier tipo de organización en cualquier nivel jerárquico, o lleve a cabo labores en el espacio privado, que son las actividades propias del hogar o el cuidado de los otros (hijos, hijas, padre, madre, hermana o hermanas o cualquier otro familiar).
4. Que sea una estudiante universitaria que por lo menos tenga trabajando seis meses en cualquier tipo de organización.
5. La organización donde trabaje la estudiante puede ser física, virtual o mixta.
6. Las estudiantes universitarias deben pertenecer a la misma institución.

El proceso de saturación de categorías se realizó en dos sentidos: para tres preguntas fue por repetición de ideas de parte de las entrevistadas, las otras dos mediante material vinculado a la teoría, en este caso a las cinco dimensiones de Goleman (1996, citado en Alviárez y Pérez, 2009); autoconocimiento emocional, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

### *Tipo de estudio*

La técnica utilizada para la recolección de la información fue la entrevista semiestructurada y el instrumento aplicado fue un cuestionario de cinco preguntas centradas en el conocimiento y la opinión sobre

la inteligencia emocional de parte de las jóvenes universitarias, así como el impacto que ha tenido en situaciones de su vida en el ámbito personal, académico o laboral.

La validación de los datos se realizó por medio de la triangulación de teorías o disciplinas, “el uso de múltiples teorías o perspectivas para analizar el conjunto de los datos” (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 456). Para efectos de esta investigación, una de las teorías se enfoca en las cinco dimensiones de Goleman (1996, citado en Alviárez y Pérez, 2009): autoconocimiento emocional, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. La segunda teoría se refiere a las cuatro habilidades de Mayer y Salovey: percibir, usar, comprender y gestionar las emociones (Alviárez y Pérez, 2009).

## **Resultados**

En este apartado, se presenta el análisis de los resultados de la investigación cualitativa realizada a 34 estudiantes universitarias de la División de Administración Turística y Mercadotecnia de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, el cual se realizó bajo el marco interpretativo de la fenomenología, que se centra en la descripción y el análisis de las experiencias vividas desde la perspectiva de los participantes, con el objetivo de entender cómo las personas experimentan y dan sentido a su realidad (Fuster, 2019).

Para el análisis de las preguntas 1, 3 y 5, se crearon categorías en función de los resultados obtenidos. En el caso de las preguntas 2 y 4, se tomó como base para la categorización las cinco dimensiones de Goleman (2005) mencionadas en la metodología. A continuación, se describen los principales resultados obtenidos.

### *Familiaridad con el término inteligencia emocional*

Se identificaron tres categorías, cuya importancia fue determinada a partir del orden y la constancia con la que fueron apareciendo a lo largo del proceso de análisis de las entrevistas, siendo la más importante “conoce sin profundizar”, que implica un conocimiento superficial de la existencia del término, pero no lo suficientemente profundo para definirlo o mostrar una comprensión de éste. Lo anterior se puede apreciar en lo manifestado por la entrevistada #19, estudiante del sexto semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Cozumel, y empleada en servicios médicos, quien expresa: “Sí, he escuchado al respecto, pero no me ha llamado la atención, la verdad”. Asimismo, esta falta de comprensión de la IE se hace evidente en las palabras de la entrevistada #25, estudiante del sexto semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Cancún, y empleada en una gasera, quien afirma que sí conoce el término, pero “no sabría describirlo”.

En segundo lugar de importancia, se encontró la categoría “no conoce”, que indica la ausencia de conocimientos previos del término y su

significado, y finalmente “conoce y profundiza” se ubicó en último lugar, lo que nos advierte sobre la ausencia de un conocimiento amplio del término por parte de las universitarias entrevistadas, lo cual implica que no poseen una verdadera comprensión de éste.

#### *Percepción del término inteligencia emocional*

Se les pidió a las entrevistadas explicar lo que entendían por IE con la intención de analizar qué dimensión o dimensiones de esta inteligencia eran con las que asociaban más el término. La categoría más importante fue la dimensión “autorregulación”, la cual como ya se mencionó hace referencia a la capacidad del manejo y control de las emociones, lo que se aprecia en lo expresado por la entrevistada #17, estudiante del octavo semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Cancún, y empleada en una tienda de abarrotes, quien opina: “Sería como el control de emociones y saber cómo reaccionar ante diversas situaciones emocionalmente”.

En el mismo tenor, la entrevistada #8, estudiante del sexto semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Chetumal, y empleada en una academia deportiva, manifiesta lo siguiente: “Creo que es cómo una persona sabe manejar sus emociones frente a cualquier situación que se le presente en la vida, o sea, cómo las maneja y cómo las controla, pues esas emociones y cómo actúa frente a ellas”.

En segunda instancia, se ubicó la dimensión de “autoconocimiento emocional”, seguida por la dimensión de “habilidades sociales” y “motivación”. Es importante resaltar que la dimensión “empatía”, que hace referencia a la comprensión de los otros, no fue mencionada por las participantes entrevistadas.

#### *La inteligencia emocional en la vida de las estudiantes universitarias.*

Dada una definición del término IE proporcionada por el entrevistador, para lograr una comprensión homogénea del mismo, se les pidió a las entrevistadas que mencionaran alguna experiencia en donde consideraran que la inteligencia emocional hubiera tenido un impacto (positivo o negativo) en su vida, ya sea en el ámbito personal, académico o laboral. Con base en el análisis de las experiencias compartidas, destacan las respuestas que evidencian situaciones positivas correspondientes al “ámbito personal”.

Lo anterior se aprecia en lo compartido por la entrevistada #28, estudiante del segundo semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Cancún, y empleada en una empresa de entretenimiento: “Cuando mi mamá está enojada con mi hermana, no meterme o no decirle, o si a mí me dice algo es porque obviamente ella está como estresada... yo pienso en no decirle o no contestarle duro, porque sé que ella está teniendo estrés con mi hermana; entonces si yo le contesto, va a seguir y va a

seguir; entonces yo nada más intento mantenerme relajada y yo le contesto de la mejor manera que puedo, y ya después pues hablamos entre las tres”.

De manera semejante, dentro de las experiencias positivas del ámbito personal, se encuentra lo expresado por la entrevistada #7, estudiante del sexto semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Chetumal, y empleada en creación de contenido: “Cuando hace un año y medio falleció mi papá, y siento que pude manejar y tratar de separar esa parte con mi vida académica, y tratar de que no perjudique, porque siento que no deje que, o sea, como que se me llene la cabeza de cosas, y que mis calificaciones se vayan para abajo. Entonces como que supe controlarlo”.

De manera análoga, en segundo lugar de importancia, se identificaron a las experiencias positivas del “ámbito laboral”, seguidas en tercer sitio por las experiencias del “ámbito académico”; sin embargo, es importante recalcar que en esta categoría dominaron las de tipo negativo.

#### *Importancia del desarrollo de habilidades de inteligencia emocional en el programa educativo de mercadotecnia y negocios*

Se cuestionó a las entrevistadas sobre si consideraban importante que en su programa educativo se estimulara el desarrollo de la inteligencia emocional y se solicitó explicaran el porqué de su respuesta. Esto se asoció nuevamente a las dimensiones de la inteligencia emocional de Goleman (2005), como una forma de identificar los beneficios potenciales percibidos de la enseñanza de la IE.

Se debe hacer mención que la respuesta fue unánime con relación a la importancia de que la enseñanza de la IE forme parte del programa educativo. Los supuestos que respaldan dicha afirmación corresponden en su mayoría a la categoría “autorregulación”, como se hace evidente en lo manifestado por la entrevistada #28, estudiante del segundo semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Cancún, y empleada en una empresa de entretenimiento: “Yo siento que sí, porque más que nada en el futuro vamos a estar conviviendo mucho con personas. Nosotros somos mercadólogos, entonces vamos a estar haciendo investigaciones y demás. Entonces, por alguna situación que se presente, nosotros debemos intentar o saber mantener esa, ¿cómo se dice?, estabilidad emocional para no ir más allá o, por ejemplo, que no afecte nuestro trabajo y demás”.

Algo similar expresa la entrevistada #1, estudiante del octavo semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Chetumal, y empleada en tienda departamental, quien manifiesta: “Yo creo que sí, porque la inteligencia emocional, así como lo veo, influye en todo, no solamente en lo laboral, en el hogar y en la escuela, porque pues convivimos con personas y llega un punto en la vida en donde puedes como explotar... Si llegáramos a tocar ese tipo de temas, siento que la gente podría empatizar un poco más con las situaciones de los demás”.

A su vez, la categoría asociada a la dimensión “empatía” fue la segunda en importancia, seguida por la de “habilidades sociales”. Lo anterior pone de manifiesto que las participantes perciben que la IE tiene la potencialidad de ayudarlas a controlar mejor sus propias emociones al mismo tiempo que les posibilita una mayor comprensión de las emociones de los otros, optimizando las relaciones interpersonales. Por otro lado, las categorías menos mencionadas fueron el “autoconocimiento emocional” y finalmente la “motivación”. Se debe agregar que hubo respuestas, como la de la entrevistada #1, que abonaron a dos o hasta tres categorías.

### *Inteligencia emocional versus desempeño académico para el éxito profesional*

Se inquirió a las participantes sobre cuál consideraban que era más importante para su éxito profesional futuro la IE o el desempeño académico, entendido como su promedio escolar, y se les solicitó argumentar su respuesta. La categoría con mayor importancia fue “IE” como lo expresa la entrevistada #2, estudiante del sexto semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Chetumal, y empleada en consultorio dental: “Cuando vamos a pedir trabajo, no me dicen, Ah, ¿cuánto sacaste? ¿No sé, en tal materia cuál fue tu promedio general? ¿No? Lo que les importa más a las empresas, por así decirlo, es ver cómo te desarrollas, cómo te desenvuelves, cómo es tu desempeño en esa empresa y cómo vas a influir de manera positiva en ellos”.

De manera similar, se expresa la entrevistada #26, estudiante del segundo semestre de la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, Campus Cancún, y empleada en una empresa de alimentos, al manifestar lo siguiente: “Creo que la inteligencia emocional, porque no necesitas tener puro 10 para ser exitosa en la vida. Entonces, la manera en la que mucha gente tiene éxito es porque sabe convivir y tratar con la gente”.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos son congruentes con lo que Goleman (2005) sostiene al afirmar la importancia que reviste la IE, incluso por encima del IQ. No obstante, esto también pone de manifiesto el escaso o nulo conocimiento que las estudiantes universitarias entrevistadas poseen, lo que nos obliga a reflexionar sobre la efectividad del sistema educativo en su conjunto para ser capaz de estimular este conjunto de habilidades.

Por su parte, Gartzia et al. (2012) y Gómez-Baya et al. (2017) encontraron que las mujeres suelen tener mayor identificación con habilidades expresivas de la IE, como la autorregulación, pero enfrentan dificultades para gestionar emociones negativas. Esto se refleja en los hallazgos del estudio, donde las participantes demostraron mayor enfoque en habilidades intrapersonales, como la autorregulación y el autoconocimiento, mientras la empatía fue mencionada en pocas ocasiones.

A pesar de que los estudios han difundido el concepto de IE en niveles educativos superiores (Luy-Montejo, 2019), la investigación refleja que las estudiantes tienen un conocimiento nulo o general del concepto, lo que contrasta con la expectativa de que en universitarias la IE debería estar comprendida de mejor manera.

Por lo anterior, incluir a la IE en los planes de estudios ayudaría a las alumnas a tener una mejor comprensión de su entorno y a tomar decisiones más acertadas ante las diversas situaciones conflictivas que surgen diariamente.

## **Conclusiones**

El presente estudio confirma que la inteligencia emocional desempeña un papel clave en la gestión de los desafíos personales, académicos y laborales de universitarias. Las dimensiones más reconocidas fueron la autorregulación y el autoconocimiento emocional, mientras que la empatía y las habilidades sociales fueron las menos nombradas, lo que evidencia una oportunidad para ampliar el desarrollo integral de estas competencias.

Uno de los hallazgos clave es que las alumnas con una mayor conciencia y control de sus emociones, así como una mayor capacidad de autorregulación, tienden a enfrentar mejor el estrés, así como las dificultades y las exigencias de su entorno, permitiéndoles mantener un equilibrio entre las distintas esferas de su vida. Por lo tanto, es posible aceptar el supuesto planteado al inicio, ya que las universitarias no sólo reconocen el impacto positivo de la inteligencia emocional en sus vidas personales, académicas y laborales, sino que también consideran que es lo más importante para el éxito profesional, pues expresan la necesidad de impulsar estas habilidades mediante su formación universitaria.

Otro descubrimiento relevante indica que varias entrevistadas no tienen un conocimiento profundo de este concepto ni lo aplican de manera consciente, lo cual no les permite hacer un uso efectivo del mismo.

Entre las limitaciones de la investigación, se encuentra el enfoque en estudiantes de negocios de la UQROO, lo que restringe la generalización de los resultados a otros contextos.

Finalmente, es crucial que las instituciones educativas contemplen el desarrollo de la inteligencia emocional en sus planes de estudio, no sólo con el propósito de mejorar el bienestar general de las universitarias, sino también con el objetivo de prepararlas mejor para los retos cambiantes del mercado laboral.

## **Referencias**

Alvarado, I. (2023). Autoconciencia, automotivación y empatía: elementos de la inteligencia emocional en el éxito de la gerencia educativa. *Red de Investigación Educativa*, 16(1), 50-58. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10426399>.

- Alviárez, L. y Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15(30), 94-117. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76120651005>.
- Arciniegas Paspuel, O. G., Álvarez Hernández, S. R., Castro Morales, L. G. y Maldonado Gudiño, C. W. (2021). Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Autónoma de Los Andes. *Revista Conrado*, 17(78), 127-133. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000100127](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000100127).
- Cali, A., Fierro, I. J. y Sempertegui, C. (2015). Inteligencia emocional como elemento estratégico de la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 8(15), 119-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5269475>.
- Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J. G. y Rosas-Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, 2(3), 53-68.
- Carrillo, M., Padilla, J., Rosero, T. y Villagómez, M. S. (2009). La motivación y el aprendizaje. *Alteridad* 4(2), 20-32. <https://doi.org/10.17163/alt.v4n2.2009.03>.
- Espriella, R. y Restrepo, C. (2020). Teoría fundamentada. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 49(2), 127-133. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2018.08.002>.
- Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Fragoso, L. (2018). Inteligencia emocional en estudiantes de educación superior. Análisis a través de técnicas mixtas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD. Revista de Psicología*, 2, 231-240. <https://www.redalyc.org/journal/3498/349857778020/>.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>.
- García Alfaro, E. y Gómez-Baya, D. (2022). El papel mediador de la inteligencia emocional y la autoestima en las diferencias de género en síntomas depresivos en una muestra de adolescentes. *Análisis y Modificación de Conducta*, 48(178), 27-40. <https://doi.org/10.33776/amc.v48i178.7344>.
- Gartzia, L., Aritzeta, A., Balluerka, N. y Barbera Heredia, E. (2012). Inteligencia emocional y género: más allá de las diferencias sexuales. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 28(2), 567-575. <https://doi.org/10.6018/analesps.28.2.124111>.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual* (41ª ed.). México: Ediciones B.

- Gómez-Baya, D., Mendoza, R., Paino, S. y de Matos, M. G. (2017). Perceived emotional intelligence as a predictor of depressive symptoms during mid-adolescence: A two-year longitudinal study on gender differences. *Personality and Individual Differences*, 104, 303-312. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.08.022>.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Luy-Montejo, C. (2019). El aprendizaje basado en problemas (ABP) en el desarrollo de la inteligencia emocional de estudiantes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 353-383. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.288>.
- Red Latinoamericana de Estudios de Género (RELEG) (2024). *La salud emocional de las estudiantes universitarias que llevan a cabo múltiples jornadas. Estudio bajo una nueva propuesta de perspectiva cualitativa en México y Perú*. México: McGraw Hill.
- Saddki, N., Sukerman, N. y Mohamad, D. (2017). Association between Emotional Intelligence and Perceived Stress in Undergraduate Dental Students. *The Malaysian Journal of Medical Sciences*, 24(1), 59-68. [10.21315/mjms2017.24.1.7](https://doi.org/10.21315/mjms2017.24.1.7).
- Salas A., Alejandra y García R., Hécmey (2010). Perfil de inteligencia emocional y carreras universitarias en estudiantes de la Universidad Simón Bolívar. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(2), 226-238. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000200004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000200004&lng=es&tlng=es).
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>.
- Sigüenza, W. G. y Vilchez, J. L. (2021). Aumento de los niveles de ansiedad en estudiantes universitarios durante la época de pandemia de la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572021000100012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000100012&lng=es&tlng=es).

### **Sobre los autores:**

- <sup>1</sup> Profesora investigadora en la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México. ORCID: 0000-0002-6310-2210
- <sup>2</sup> Profesora investigadora en la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México. ORCID: 0009-0007-2303-5619
- <sup>3</sup> Profesora investigadora en la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México. ORCID: 0009-0003-6352-5656
- <sup>4</sup> Profesor investigador en la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México. ORCID: 0000-0002-0399-9783



# iQ U4TRO EDITORES

*En colaboración con:*

