

Satisfacción estudiantil e inteligencia emocional docente en la educación superior

Student satisfaction and teachers' emotional intelligence in higher education

Orlen Ismael Araujo-Sandoval¹

RESUMEN

Objetivo: Determinar la correlación entre la satisfacción de los estudiantes e inteligencia emocional docente durante el primer semestre presencial pospandemia. **Métodos:** A través de una metodología cuantitativa se aplicó el cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE) en 341 educandos y el Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) en 59 docentes. El diseño tuvo un enfoque descriptivo de tipo correlacional entre las dos variables. **Resultados:** Se evidenció que menos del 20% del profesorado posee una inteligencia emocional deficiente, con una mayor presencia en hombres (19,79%) que en mujeres (17,28%). El 50,29% de los estudiantes encuestados se encuentran "Muy satisfechos", no obstante, las mujeres presentan de forma particular un grado de insatisfacción. Con el análisis de las variables se determinó un coeficiente correlacional inverso (.138) con mayor presencia en hombres que en mujeres. **Conclusiones:** Una población estudiantil satisfecha promueve un adecuado clima áulico e institucional, no obstante, el cuerpo docente debe incrementar su inteligencia emocional de acuerdo con sus deficiencias con el fin de no afectar la satisfacción y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Palabras Clave: Educación superior, inteligencia emocional, satisfacción estudiantil.

ABSTRACT:

Objective: To determine the relationship between student satisfaction and teacher emotional intelligence into first post-pandemic face-to-face semester. **Methods:** Through a quantitative methodology, the questionnaire to estimate the satisfaction of university students with education (SEUE) was applied to 341 students and the Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) to 59 teachers. The design had a descriptive approach kind of correlational between the two variables. **Results:** It was evidenced that less than 20% of teachers have poor emotional intelligence, with a greater percent in men (19.79%) than women (17.28%). The 50.29% of the students are "Very satisfied", however, women present a particular dissatisfaction. With the analysis of variables, an inverse correlation coefficient (.138) was determined with a greater presence in men than women. **Conclusions:** A satisfied student population promotes an adequate classroom and institutional climate, however, the teachers must increase their emotional intelligence according to their deficiencies, to avoid the negative influence in satisfaction and teaching-learning process.

Keywords: Higher education, emotional intelligence, student satisfaction.

Recibido 10/10/2022 Aprobado 16/11/2022

Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



¹ Ingeniero en sistemas e informática y Magister en informática empresarial, Investigador independiente, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0371-8491>, orlenisma@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la educación ha cambiado para adaptarse a las nuevas exigencias de quienes buscan una instrucción formal. Debido a la emergencia sanitaria, las instituciones de educación superior (IES) optaron por una modalidad virtual apoyada en la tecnología de comunicación. Al superarse la enfermedad y después de más de dos años en aislamiento, el retorno a la presencialidad supone un cambio en las expectativas que posee el estudiantado y en el comportamiento docente dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

Desde la presencialidad es posible transmitir el conocimiento docente mediante el uso de la palabra, además, se facilita expresar las ideas y discernir entre las dudas de los educandos a través de la expresión corporal. Al existir una interacción directa entre docente y alumno, se crea un entorno áulico socializador, aspecto que no puede ser emulado desde la educación virtual (Martínez, 2017). Esta última, al utilizar el internet como medio de acceso a contenidos, actividades de formación e interacciones síncronas y asíncronas, prioriza el uso de un dispositivo (Gros Salvat, 2011), mismo que debe ser reemplazado por la participación del grupo estudiantil presente.

Actualmente un educador no solo transmite el conocimiento que posee, sino que desarrolla el pensamiento crítico del estudiante a través de la orientación, por lo tanto, debe comprender sus emociones, capacidades individuales o colectivas (Anzures et al., 2018). Es necesario garantizar una formación integral al satisfacer las necesidades y aspiraciones estudiantiles mediante la autocritica de sus conocimientos (García-Vivas, 2017). Por lo antes mencionado, un docente emocionalmente inteligente procesa de forma racional su sentir (Güell, 2013), esto permite que se formen competencias emocionales, de autocontrol y expresivas en un alumno (Buitrón & Navarrete, 2008), de ahí que, la inteligencia emocional (IE) del docente llegue a considerarse un pilar del proceso de enseñanza aprendizaje. (Pincay-Aguilar et al., 2018).

El retorno presencial a las IES también conlleva un desafío en el alumnado. Si bien, en la educación virtual el estudiante interactúa con los contenidos y autogestiona

su aprendizaje (Machuca et al, 2021), en la presencialidad este se rige al ritmo docente. El cambio de modalidad puede generar descontento en los estudiantes sobre su proceso de formación, actividades u otros. Aunque la satisfacción estudiantil es subjetiva, el conocer cómo percibe el estudiante su aprendizaje permite a una institución identificar deficiencias en el proceso educativo y mejorar la calidad de servicio (Peralta y Silva, 2019).

En un cambiante país donde se retoma la educación presencial, es necesario conocer el nivel de satisfacción que los estudiantes tienen con respecto a su formación. El presente estudio busca determinar la correlación entre la inteligencia emocional docente y la satisfacción estudiantil, por consiguiente, contribuir al mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje de la institución y aportar con evidencias la relación existente.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio tuvo un enfoque descriptivo de tipo correlacional, para lo cual, se emplearon datos cuantitativos que permitieron medir el estado de IE de los docentes y el nivel de satisfacción estudiantil. La investigación se llevó a cabo en el Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila (ISTT) durante el primer periodo académico presencial pospandemia 2022-2.

El ISTT oferta un total de 12 carreras con una plana docente de 59 educadores divididos en 45,76% mujeres y 54,24% hombres, quienes conformaron el primer grupo. El segundo grupo estuvo integrado por los estudiantes que tomaron alguna asignatura con docentes del primer grupo, de ellos se obtuvo una muestra aleatoria de 341 estudiantes conformados por 57,18% mujeres y 42,81% hombres, en donde se consideró un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%

Previo al término del primer periodo académico pospandemia se aplicaron 2 encuestas. En el primer grupo se empleó una encuesta basada en la escala de rasgo emocional Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24). Con base en el instrumento mencionado, se midieron las destrezas emocionales en: la percepción de sentimientos (atención), comprensión de emociones (compresión) y regulación de estados emocionales (regulación) (Fernández-Berrocal, Extremera, & Ramos, 2004) con los siguientes rangos de valor.

Tabla 1
Escala de valor de TMMS-24

Dimensión	Hombres			Mujeres		
	Debe mejorar	Adecuada	Excelente	Debe mejorar	Adecuada	Excelente
Atención	< 21	22 - 32	> 33	< 24	25 – 35	> 36
Comprensión	< 25	26 - 35	> 36	< 23	24 – 34	> 35
Regulación	< 23	24 - 35	> 36	< 23	24 – 34	> 35

Para el segundo grupo, se realizó una adaptación del Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE). En los estudiantes se analizaron aspectos como: los contenidos recibidos (docencia), el material utilizado

para dinamizar el aprendizaje (recursos), el trabajo realizado para reforzar y afianzar el conocimiento (actividades) y la valoración de lo aprendido (evaluación) de acuerdo con la escala de valor descrita en la Tabla 2.

Tabla 2

Escala de valoración encuesta de satisfacción

Escala	Total ítems	Rango inferior		Neutro	Rango superior	
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy Satisfecho
Rango	21	1 – 21	22 – 42	43 – 63	64 - 84	85 - 105

Se utilizó un alfa de Cronbach para validar la confiabilidad del instrumento aplicado, en donde, la encuesta estudiantil obtuvo un 0,984 (alfa total) y la TMMS-24 presentó un 0,939 (alfa total), por lo que se considera que ambos instrumentos son confiables.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis se inició con el grupo docente, en donde se identificó diferencias particulares entre hombres y mujeres. En promedio, el 17,28% de mujeres se encuentran en la valoración más baja de IE, mientras que los hombres superaron ese promedio en 2,52% como se aprecia en la Tabla 3. Al analizar los componentes del

TMMS-24, el 40,74% de mujeres denotan una valoración “Deficiente” significativa dentro de la dimensión “Atención”, a diferencia, los hombres poseen un 28,13%.

De forma general, las mujeres poseen mayor dominio de su inteligencia emocional en comparación a los hombres, tendencia que se comparte con los estudios realizados por Giménez y Morales (2019) y García-Domingo (2021). Aunque los resultados de IE muestren un bajo porcentaje en la valoración “Deficiente”, esta se ha incrementado en comparación a los trabajos mencionados. El aislamiento por pandemia ha repercutido en el sentir de los docentes, lo que afecta su estado emocional en forma distinta según el sexo del educador.

Tabla 3

Resultados de puntuaciones en hombres

Hombres							
Dimensión	Atención		Comprensión		Regulación		Promedio
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Deficiente	9	28,13%	6	18,75%	4	12,50%	19,79%
Adecuada	17	53,13%	16	50,00%	14	43,75%	48,96%
Excelente	6	18,75%	10	31,25%	14	43,75%	31,25%
Total	32	100,00%	32	100,00%	32	100,00%	100,00%

Tabla 4

Resultados en puntuaciones mujeres

Mujeres							
Dimensión	Atención		Comprensión		Regulación		Promedio
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Deficiente	11	40,74%	1	3,70%	2	7,41%	17,28%
Adecuada	14	51,85%	14	51,85%	11	40,74%	48,15%
Excelente	2	7,41%	12	44,44%	14	51,85%	34,57%
Total	27	100,00%	27	100,00%	27	100,00%	100,00%

Al procesar las respuestas de estudiantes se evidenció que en promedio el 50,29% de las valoraciones pertenecen a la escala superior más alta, por el contrario,

la escala opuesta representa solo un 0,73%. Dentro del análisis se aprecia en la Tabla 5 una singularidad, la escala “Muy insatisfecho” está conformada

exclusivamente por mujeres, siendo este segmento quien mayor insatisfacción presenta. Al considerar el rango inferior e individualizar las dimensiones, las "Actividades" poseen el porcentaje de insatisfacción más alto (5,57%). Existe una dificultad en adaptarse al cambio presencial por parte de los estudiantes, en particular, la temporalidad reducida y la revisión constante por parte del docente.

Mientras que en investigaciones anteriores los niveles de

satisfacción que tienen los estudiantes sobre su proceso de enseñanza-aprendizaje son de nivel medio (Alcántara et al., 2021), en la actualidad, estos niveles alcanzan una valoración alta (rango superior 78,30%). Por lo antes mencionado, desde una modalidad presencial se puede complacer las expectativas que tienen los estudiantes sobre su proceso de formación. Particularmente, la dimensión "Docencia" es la que mayor satisfacción a proporcionado, debido a la interacción directa que mantienen educadores y educandos.

Tabla 5

Resultados de satisfacción estudiantil

Dimensión	Sexo	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy Satisfecho	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Docencia	Mujer	5	1,47%	9	2,64%	32	9,38%	47	13,78%	102	29,91%
	Hombre	0	0,00%	4	1,17%	18	5,28%	43	12,61%	81	23,75%
	Total	5	1,47%	13	3,81%	50	14,66%	90	26,39%	183	53,67%
Recursos	Mujer	3	0,88%	12	3,52%	36	10,56%	52	15,25%	92	26,98%
	Hombre	0	0,00%	3	0,88%	22	6,45%	44	12,90%	77	22,58%
	Total	3	0,88%	15	4,40%	58	17,01%	96	28,15%	169	49,56%
Actividades	Mujer	1	0,29%	12	3,52%	33	9,68%	53	15,54%	96	28,15%
	Hombre	0	0,00%	6	1,76%	17	4,99%	45	13,20%	78	22,87%
	Total	1	0,29%	18	5,28%	50	14,66%	98	28,74%	174	51,03%
Evaluación	Mujer	1	0,29%	11	3,23%	42	12,32%	54	15,84%	87	25,51%
	Hombre	0	0,00%	3	0,88%	26	7,62%	44	12,90%	73	21,41%
	Total	1	0,29%	14	4,11%	68	19,94%	98	28,74%	160	46,92%
TOTAL		10	0,73%	60	4,40%	226	16,57%	382	28,01%	686	50,29%

Finalmente, al efectuarse un análisis correlacional entre la IE de los docentes y la satisfacción estudiantil, se ha obtenido un coeficiente de relación de .138 ($p < .01$), esto indicaría una relación inversa débil. Al diferenciar estos resultados con el sexo del docente, los educadores hombres presentaron una correlación negativa marcada (.301, $p < .01$), por el contrario, las educadoras poseen un coeficiente positivo (.088, $p > .01$) como se aprecia en

la Tabla 6. El valor correlacional actual discrepa de los resultados de (Tacca et al., 2020), en donde se estableció una correlación general positiva (.80) desde una modalidad virtual. Si bien se demuestra la correlación de las dos variables, el cambio de una modalidad virtual a una presencial ha influido significativamente en el coeficiente correlacional.

Tabla 6

Correlación de Pearson

SEXO	R	IC 95%	
		Li	Ls
Mujeres	0,088	-0,302	0,453
Hombres	-0,301	-0,588	0,053
TOTAL	-0,138	-0,380	0,123

Nota: Coeficiente de correlación, Li: Límite inferior, Ls: límite superior

CONCLUSIONES

Al medir el nivel de satisfacción de los estudiantes se pueden remediar las debilidades encontradas para garantizar la calidad del servicio. Aunque se aprecia un alto nivel de satisfacción, existen dimensiones en donde se deben establecer estrategias que creen un balance entre el tiempo de resolución y el esfuerzo del estudiante, sin que exista una presión por parte del educador.

El entorno socializador de las aulas de clase promueve un proceso de enseñanza-aprendizaje integral, en donde se consuman las expectativas de docentes y estudiantes. Es necesario no solo enfatizar en el nivel profesional del educador sino también en el desarrollo de sus destrezas de IE. Si bien, el presente trabajo aborda la IE desde el punto de vista del educador, futuros trabajos deberían considerar la perspectiva estudiantil, a fin de conocer su influencia en el crecimiento profesional del estudiante.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al rector Lic. Gabriel Cevallos, PhD por la apertura brindada en la ejecución de esta investigación, que permite realizar un aporte a la academia y comunidad científica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara Trujillo, M., Caro, E., Solis, M., & Lopez, H. (30 de Junio de 2021). Niveles de satisfacción estudiantil en una facultad de ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, V(3), 3723-3734. doi:10.37811/cl_rcm.v5i3.560
- Anzures García, M., Sánchez Galvez, L. A., Hornos Barranco, M., & Paderewski Rodriguez, P. (enero de 2018). Tutorial Function Groupware Based on a Workflow Ontology and a Directed Acyclic Graph. *IEEE Latin America Transactions*, 16(1), 294-300. doi:10.1109/TLA.2018.8291487
- Buitrón, S., & Navarrete, P. (15 de diciembre de 2008). El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. doi:10.19083/ridu.4.8
- Fernandez-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (01 de Junio de 2004). Validity and Reliability of the Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 751-755. doi:10.2466/pr0.94.3.751-755
- Flores, J. F. (30 de diciembre de 2019). La relación docente- alumno como variable mediadora del aprendizaje. *Revista San Gregorio*(35). doi:10.36097/rsan.v1i35.957
- García-Domingo, B. (16 de Abril de 2021). Competencia emocional en maestros de educación infantil y primaria: fuentes de variabilidad y sugerencias de mejora. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(2), 1-15. doi:10.6018/reifop.450111
- García-Vivas, L. E. (1 de julio de 2017). La andragogía innovadora del siglo XXI: acción transformadora del docente universitario andragogo. *AIBI revista de investigación, administración e ingeniería*, 23-28. doi:10.15649/2346030X.438
- Giménez Lozano, J. M., & Morales Rodríguez, F. M. (30 de Abril de 2019). Relación entre las creencias de autoeficacia y los niveles de inteligencia emocional en docentes universitarios. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 143-154. doi:10.17060/ijodaep.2019.n1.v1.1399
- Gros Salvat, B. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual: construyendo el e-learning del siglo XXI* (Primera ed.). Barcelona, España: UOC. Obtenido de <https://bit.ly/3Uy97HG>
- Güell, M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* (primera ed.). Barcelona, España: Grupo Planeta GBS.
- Machuca Vivar, S. A., Cleonares Borbor, A. M., & Sampedro Guamán, C. R. (22 de Abril de 2021). El Docente Universitario Y Su Transición Forzada De La Enseñanza Pre-Sencial A La Enseñanza Virtual. *Conrado*, 17(S1), 159-167. Recuperado el 27 de Junio de 2022, de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/articel/view/1762/1734>
- Martínez, V. (2017). Lo que supone nuevos retos y expectativas dentro de la comunidad educativa. *La cuestión universitaria*(9), 108-116. Recuperado el 27 de junio de 2022, de <http://polired.upm.es/index.php/lacuestionuniversitaria/article/view/3582/3662>
- Peralta, E. R., & Silva, M. P. (2019). Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México. *Atenas Revista científicó pedagógica*, 144-157. Obtenido de <http://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/320>
- Pincay-Aguilar, I., Candelario-Suarez, G., & Castro-Guevara, J. (3 de julio de 2018). Inteligencia emocional en el desempeño docente. *Psicología UNEMI*, 32-40. doi:10.29076/issn.2602-8379vol2iss2.2018pp32-40p
- Tacca, D. R., Tacca, A. L., & Cuarez, R. (14 de Abril de 2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 14(1). doi:10.19083/ridu.2020.88