



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA AUTOESTIMA Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES  
SOCIALES EN LOS ALUMNOS DE LA CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN BANCARIA DEL INSTITUTO CERTUS**

**PRESENTADA POR  
MARÍA EUGENIA CALLE CALLE DE VEGA**

**ASESOR  
OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA AUTOESTIMA Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES  
SOCIALES EN LOS ALUMNOS DE LA CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN BANCARIA DEL INSTITUTO CERTUS**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

**PRESENTADA POR:  
MARÍA EUGENIA CALLE CALLE DE VEGA**

**ASESOR:  
DR. OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

**LA AUTOESTIMA Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES  
SOCIALES EN LOS ALUMNOS DE LA CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN BANCARIA DEL INSTITUTO CERTUS**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

### **PRESIDENTE DEL JURADO:**

Dr. Florentino Norberto Mayuri Molina

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Dr. Vicente Justo Pastor Santiváñez Limas

Dr. Miguel Luis Fernández Avila

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, guía de mi vida y presente en todos los momentos difíciles.

A mis profesores y asesor de Tesis que me guiaron en este logro académico.

A los míos, que gracias a su apoyo incondicional pude acabar mis estudios, a mi esposo por su aliento constante y fe en mí y a mis hijos por su paciencia y comprensión.

A mis padres que me enseñaron y guiaron por el camino del amor y los valores.

A todo el resto de familia y amigos que de alguna manera me han acompañado y ayudado para realizarme profesionalmente.

## ÍNDICE

<b>ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iv
<b>ÍNDICE</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2 Formulación del problema .....	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos .....	5
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 Objetivo general .....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
1.4 Justificación de la investigación .....	6
1.5 Limitaciones de la investigación .....	7
1.6 Viabilidad de la investigación .....	7

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	8
2.2 Bases teóricas.....	11
2.3 Definiciones conceptuales.....	26
2.4 Hipótesis de la investigación .....	28
2.4.1 Hipótesis general .....	28
2.4.2 Hipótesis específicas .....	28
2.4.3 Variables.....	28
2.4.4 Operacionalización de variables .....	28
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Diseño metodológico.....	30
3.1.1 Tipo y nivel de la investigación .....	30
3.2 Diseño muestral.....	32
3.2.1 Población.....	32
3.2.2 Muestra.....	33
3.3 Técnicas de la recolección de datos.....	34
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de los datos .....	34
3.5 Aspectos éticos .....	35
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
4.1 Resultados descriptivos .....	36
4.2. Prueba de hipótesis .....	52
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>58</b>
5.1 Discusión .....	58
5.2 Conclusiones .....	60
5.3 Recomendaciones .....	61



<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>65</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2. Instrumento para la recolección de datos .....	67
Anexo 3. Constancia de la institución donde se realizó la investigación .....	84

## RESUMEN

Esta investigación, titulada “La autoestima y el desarrollo de las habilidades sociales en los alumnos de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus”, ha sido desarrollada con la finalidad de evaluar la relación que hay entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus. Para este fin, fue necesario hacer un trabajo de campo definido dentro de un enfoque cuantitativo, cubriendo un alcance descriptivo y correlacional, además de seguir un diseño no experimental y transversal.

Para recolectar los datos, se aplicó un cuestionario electrónico de preguntas cerradas, en una muestra comprendida por 316 estudiantes del primer ciclo de la mencionada Carrera, matriculados en el Curso de Ventas y Atención al Público, en los turnos mañana, tarde y noche, en los semestres académicos 2015-I y 2015-II.

Tras el respectivo análisis estadístico de los datos recolectados, el cual comprendió la aplicación de la Prueba de Correlación de Spearman, fue posible aceptar que sí hay una relación entre la autoestima y las habilidades sociales en los estudiantes abordados, además que esta relación es positiva y alta (82.90% de fuerza), dentro de un margen de error del  $4.0028 * 10^{-79} \%$ .

## **ABSTRACT**

The present investigation, entitled "The self-esteem and the development of social skills in the students of the Banking Administration Career of the Certus Institute", has been developed with the aim of evaluating the relationship between self-esteem and the social skills of the students of the Banking Administration Career of the Certus Institute. In order to achieve this objective, it was necessary to develop a defined field work within a quantitative approach, covering a descriptive and correlational scope, as well as following a non-experimental and transversal design.

For the data collection, an electronic questionnaire of closed questions was applied, in a sample comprised of 316 students of the first cycle of the aforementioned career, enrolled in the Sales and Customer Service Course, in the morning, afternoon and evening shifts, in the academic semesters 2015-I and 2015-II.

After the respective statistical analysis of the data collected, which included the application of the Spearman Correlation Test, it was possible to accept that there is a relationship between self-esteem and social skills in the students addressed, besides that this relationship is positive and high (82.90% strength), within an error margin of  $4.0028 * 10^{-79}\%$ .

## **INTRODUCCIÓN**

La educación superior peruana, en la actualidad, afronta el reto de lograr aprendizajes significativos en sus estudiantes, sobre las diferentes asignaturas que se imparten. Por tal motivo, es común apreciar la aplicación de diversas metodologías de enseñanza y aprendizaje orientadas a este fin. No obstante, en una amplia mayoría de casos, se deja de lado el estudio de habilidades sociales, suponiendo que ellos podrán hacerlo por su cuenta. Del mismo modo, esta suposición implica olvidar la importancia que tiene el desarrollo de su autoestima como base para el desenvolvimiento social; por tal motivo, muchos de los egresados pueden presentar problemas para desenvolverse en grupos de trabajo o en exposiciones ante grandes audiencias, no saben expresar sus ideas, ni se animan a afrontar nuevos retos. En consecuencia, la investigación plantea el objetivo de evaluar la relación de la autoestima, de estudiantes de educación superior, y su desarrollo de habilidades sociales, a fin de generar una concientización que sirva de partida para formular acciones académicas enfocadas a reforzar la autoestima de los estudiantes.

En el capítulo I se investigó si existe relación entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria

del Instituto Certus analizando la realidad por la que atraviesan ellos y fue completado, con justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación realizada.

En el capítulo II, se redactó el marco teórico, con los antecedentes nacionales e internacionales encontrados, bases teóricas y definiciones de términos especiales aplicados en la investigación; todo ello como base de conocimientos para abordar la solución del problema de investigación. Luego, se redactó la hipótesis de investigación.

En el capítulo III, se detalló el diseño metodológico aplicado, comprendiendo un diseño no experimental y transversal, dentro de un alcance descriptivo y correlacional, además del enfoque cuantitativo. Asimismo, se detalló la muestra de estudio, compuesta por 316 estudiantes, quienes respondieron un cuestionario electrónico de preguntas cerradas, para la respectiva recolección de datos. Finalmente, este capítulo detalló la ética aplicada.

En el capítulo IV, se explican los resultados del análisis descriptivo realizado respecto a los datos recolectados, en base a las variables de estudio. Luego, se realizó la prueba de la hipótesis de investigación, por medio de la Prueba de Correlación de Spearman, considerando un margen de error inferior al 5%.

En el capítulo V, se presenta una comparación de los resultados obtenidos, respecto a los resultados obtenidos en los antecedentes de la investigación. Luego, se expresan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones rescatables.

Finalmente, se listaron las fuentes de información de la investigación y los anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Perú, en la actualidad, se caracteriza por sus constantes casos de violencia, abusos y vicios que degeneran la sociedad, haciéndola vulnerable a problemas derivados como el robo, los asesinatos y la corrupción. Ante esta situación, se realizan esfuerzos enfocados a la educación y la generación de posibilidades laborales como medios para salir de la pobreza. No obstante, se deja de lado el ambiente familiar, el desarrollo de valores, y los impactos que estos tienen en la sociedad.

Una familia funcional es aquella compuesta por un padre, una madre e hijos, quienes interactúan en un ambiente de armonía; por otro lado, una familia disfuncional se genera ante la ausencia de alguno de los padres, o bien en situaciones de violencia, falta de comunicación, conflictos constantes y otras anomalías. Esta disfuncionalidad, forzosamente, tendrá repercusiones en la autoestima de los hijos, tanto en los entornos de aprendizaje como en los entornos sociales y sus futuras actividades laborales. Debido a esto, queda en las instituciones educativas de todos los niveles tomar las acciones necesarias para reforzar las habilidades sociales de sus estudiantes.

La autoestima constituye un componente vital de la personalidad que permite al individuo aceptarse y estimarse a sí mismo, fortaleciendo su confianza en sus capacidades, sus logros y aspiraciones, siendo fundamental para su felicidad. La autoestima se desarrolla desde las experiencias tempranas del niño; por ello, su autoconfianza y sociabilidad será la base de sus relaciones interpersonales y el desenvolvimiento con otras personas. La autoestima cuenta con diversos factores que influyen en ella, determinando su desarrollo, siendo la familia y la escuela los entornos de mayor influencia, por lo que es necesario que se tomen las mejores acciones de intervención en estos medios.

El Instituto Certus es una de las principales instituciones de educación superior en las ramas de la contabilidad, administración, marketing y negocios, a nivel nacional, por lo que cuenta con una abundante población estudiantil proveniente de todos los distritos de Lima Metropolitana y sus respectivos sectores sociales. Por ello, se hace común contar con aulas de clase compuestas por estudiantes provenientes de hogares funcionales y disfuncionales, quienes presentan diferentes niveles de autoestima y habilidades sociales, por lo que los docentes asumen el reto de lograr el aprendizaje de los contenidos de sus asignaturas en personas desiguales, con problemas diferentes y capacidades desiguales.

Ante ello, se hace frecuente el uso de metodologías activas de enseñanza, enfocadas al logro de aprendizajes significativos. Aún así, todavía queda pendiente la formación de habilidades sociales, por lo que no se tiene certeza que los estudiantes sean capaces de desenvolverse adecuadamente en sus futuros centros laborales y la sociedad en general. Por ello, se ha

desarrollado la presente investigación, enfocada a evaluar la relación que existe entre la autoestima y el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria de la mencionada Institución de Educación Superior, con lo que se busca establecer un punto de reflexión y acción para futuras acciones de mejora educativa, para beneficio de estos estudiantes, así como otras instituciones similares.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Existe relación entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?
- ¿Existe relación entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?
- ¿Existe relación entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar la relación entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Evaluar la relación entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.



- Evaluar la relación entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.
- Evaluar la relación entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Es importante por su aporte social, debido a que identifica medios para la mejora de las habilidades sociales de los estudiantes, con lo que lograrán impactos positivos en sus actividades laborales y sociales. Este aporte podrá ser abordado desde la práctica docente, puesto que en ella se realizan las mayores interacciones con los estudiantes. Del mismo modo, los resultados serán de utilidad para el progreso de la calidad educativa en otras instituciones de nivel superior, en todas sus carreras y especialidades.

Asimismo, el aporte descrito contribuirá al desarrollo de mejores profesionales, capaces de desenvolverse, trabajar en equipo y afrontar nuevos retos, y aplicando valores que necesitan ser desarrollados en nuestra actual realidad.

Además, la investigación será una fuente de conocimiento sobre la relación de la autoestima con el desarrollo de habilidades sociales, el cual es un tema poco abordado en la actualidad. Por ello, esta investigación será un punto de partida para futuras investigaciones experimentales que busquen la mejora de las capacidades sociales en estudiantes de educación superior y otros niveles educativos.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Por cuestiones económicas y de tiempo, se limitó a un trabajo con estudiantes de la Sede Surco y Principal del Instituto Certus, quienes representan al mayor sector dentro de su población estudiantil total. Del mismo modo, se trabajó con estudiantes de los semestres académicos 2015-I y 2015-II, quienes son fuentes actualizadas de información.

Del mismo modo, debido a la naturaleza de la investigación, el trabajo realizado se limitó a encuestar a los estudiantes dentro de la muestra de estudio, dejando de lado acciones que influyan sobre las respuestas que faciliten durante la recolección de datos.

### **1.6 Viabilidad de la investigación**

Fue viable porque la investigadora pudo autofinanciar y obtener los recursos económicos, tecnológicos y de equipamiento requeridos. Del mismo modo, el Instituto Certus facilitó los accesos a la información de contacto de los estudiantes que fueron encuestados. Además, la investigadora contó con los conocimientos conceptuales y técnicos requeridos para el uso de las tecnologías de información y el procesamiento analítico de los datos recolectados, con lo que fue posible cumplir el objetivo de la investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes nacionales**

Panizo (2015) realizó una investigación enfocada a determinar la relación existente entre *la autoestima y el rendimiento escolar en un grupo de 120 niños de quinto grado, con edades fluctuantes entre los 10 y 11 años, de nivel socioeconómico alto en tres colegios de categoría A*. Para ello, realizó un trabajo de recopilación de datos y cruce de información.

Los resultados reflejaron la existencia de correlación significativa y positiva entre la autoestima y el rendimiento escolar, por lo que una alta autoestima tuvo mayores posibilidades de redundar un mejor rendimiento escolar. También se pudo apreciar una asociación significativa entre la autoestima y el sexo, pues los varones evidenciaron niveles de autoestima significativamente superiores que los de las mujeres, además de mostrar mayores facilidades para la socialización.

Sivincha y Mendoza (2013) desarrollaron una investigación en la que evaluaron *la influencia de la autoestima en la satisfacción profesional de los estudiantes de Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la*

*Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.* Para ello, realizaron un trabajo de alcance descriptivo y correlacional, dentro de un diseño no experimental, que comprendió la aplicación de cuestionarios para la medición de las variables de estudio, en una muestra de 105 estudiantes provenientes del primer, segundo, tercer, cuarto y quinto ciclo académico.

Los resultados demostraron que la autoestima, así como sus campos de autodominio, automotivación y control emocional, influyen de forma significativa y positiva en el desarrollo del coeficiente intelectual y en las interacciones sociales de los estudiantes abordados y, por ende, potencia sus habilidades y destrezas. También se apreció que los estudiantes de primer ciclo muestran altos niveles de entusiasmo hacia su desarrollo como futuros profesionales, pero que, conforme avanzan cada ciclo de estudios, este entusiasmo se reduce, redundando en niveles altos de insatisfacción.

Díaz, Guevara y Soto (2010) desarrollaron una investigación enfocada a evaluar la relación entre la autoestima y el rendimiento académico de los estudiantes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, sede Chiclayo, Perú. Para ello, se realizó un trabajo de estudio basado en un alcance descriptivo y correlacional, dentro de un diseño no experimental que comprendió la aplicación de un cuestionario a una muestra de 96 estudiantes provenientes del cuarto, quinto, sexto y séptimo ciclo.

Los resultados permitieron demostrar la existencia de una relación significativa y positiva entre la autoestima y el rendimiento académico de los estudiantes abordados. Del mismo modo, se comprobó que los estudiantes con mayor autoestima tienden a mostrar mayor responsabilidad hacia el

cumplimiento de sus asignaciones de clase, además de desenvolverse mejor durante exposiciones y debates.

### **Antecedentes internacionales**

Santín (2016) desarrolló una investigación en la que realizó una comparación de dos grupos de estudiantes universitarios: uno de alto rendimiento académico, y otros de bajo rendimiento. Esta comparación fue realizada en base a dos variables: fracaso académico y autoestima. Para ello, su trabajo se basó en un diseño no experimental de alcance explicativo y descriptivo, en el que recurrió a la aplicación de un cuestionario de evaluación de autoestima y otro para evaluar los éxitos y fracasos académicos, en una muestra total de 120 estudiantes, provenientes de los ciclos III, IV y V de la Carrera Profesional de Contabilidad de una Universidad Mexicana.

Los resultados de su investigación le permitieron concluir que los grupos de alto rendimiento académico muestran un nivel significativamente superior de autoestima, en comparación a los grupos de bajo rendimiento. Del mismo modo, demostró que los estudiantes de alta autoestima tienden a lograr mayores éxitos en los debates y exposiciones, a la vez que son más capaces de expresar conceptos e ideas de forma escrita y oral.

Bardales (2014) realizó una investigación en la que evaluó la relación entre autoestima, rendimiento académico y tipos de familia, con un grupo de 96 niños de quinto grado de educación primaria. Para ello, el trabajo realizado tuvo un alcance descriptivo y correlacional, dentro del diseño no experimental que comprendió la aplicación del inventario de autoestima de Stanly Coopersmith.

El análisis de los datos recolectados permitió concluir en la existencia de una alta relación positiva entre la autoestima (y sus dimensiones) y el rendimiento académico de los estudiantes abordados, destacando el desarrollo de sus capacidades actitudinales. También se encontró una tendencia de los niños que viven con ambos padres a tener una autoestima mayor, en comparación con aquellos niños que viven sólo con uno de ellos. Del mismo modo, se notó que, si bien las niñas mostraron mejores rendimientos académicos, fueron los niños quienes calificaron los mayores niveles de autoestima.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Autoestima**

Al momento de definir la autoestima, es común recurrir a la expresión “querernos a nosotros mismos”; no obstante, su completa definición va más allá. Autoestima implica que una persona se conozca, lo que implica el desarrollo de un autoconocimiento relacionado a lo que cree y piensa sobre sí mismo; y a partir de ello, lograr una valoración real respecto a cómo es, para luego proponerse acciones de mejora que eleven su valor, en los niveles académicos, profesional y personal. Por ejemplo, para el caso de una docente, decir “soy una buena profesora” expresaría mayor autoestima que solo decir “soy una profesora”, pero un nivel mayor de autoestima sería expresar “soy una buena profesora, y cada día logro ser mejor”.

Los niveles más altos de autoestima requieren que la persona muestre una alta valoración respecto a su persona y, a su vez, expresar que está progresando a lo largo de su vida.

La Autoestima es el grado en que las cualidades y características contenidas en el autoconcepto son percibidas como positivas. Refleja la imagen o representación física de la persona, la visión de sus logros y capacidades, así como de los valores, sus mejoras y de la percepción de éxito futuro (...) Cuanto más positiva sea esta percepción, mayor será su autoestima (Pallarés, 2011, p.13).

Por tanto, queda claro que, para el desarrollo de una autoestima, es necesario que una persona desarrolle un autoconcepto, que debe ser percibido de forma positiva; y este autoconcepto no es más que el modo en que esta persona debe percibirse. Pero, para el desarrollo de este autoconcepto, es necesario abarcar ocho áreas, definidas por Muñoz, López y Jiménez (2014) de la siguiente forma:

- Aspecto físico: Relacionado con las características físicas como la estatura, el peso, color de piel y pelo, vestimenta y zonas corporales específicas.
- Relación con los demás: Amigos, familia, colaboradores, extraños en diferentes marcos sociales.
- Personalidad: Rasgos positivos y negativos de su personalidad; si es una persona solitaria, sociable, divertida, extrovertida, responsable, confiada, irritable, tranquila.
- Cómo le ven los demás: Independiente, indeciso, fuerte, débil, competente, despistado, afectuoso, desordenado, indiferente.

- Rendimiento en la escuela o trabajo: Bueno, malo, excelente.
- Ejecución de tareas cotidianas: Higiene, salud, cuidado, esmero, mantenimiento.
- Funcionamiento mental: Resolución de problemas, capacidad de aprender y crear, formación, intuición.
- Sexualidad: Cómo se percibe en el ámbito sexual (p. 32)

Por otro lado, encontramos la siguiente definición:

La autoestima como la suma de un conjunto de juicios acerca de su propio valor y sus competencias en diferentes dominios. Es el resultado de un proceso en el que los acontecimientos diarios tienen influencia. El ser humano no es un producto acabado, sino está en constante cambio y evolución (Soto, 2013, p.16).

Entre la adolescencia y la adultez, el conocimiento que la persona adquiere está definido por el desarrollo completo de sus habilidades, sobre todo, las lógicas deductivas. El individuo puede ser capaz de mejorar sus propios procesos cognitivos y emocionales, entendiéndolos y aplicándolos en su quehacer diario.

Con la necesidad de destrezas que resultan del pensamiento abstracto, las personas pueden explicar una gran parte de lo que antes era conocido de forma tácita y directa. Hoy en día el ser humano es capaz de definir y aceptar su identidad personal, pueden construir su propia personalidad, edificando mejor su vida.

Es así que Monjas y Gonzales (2015) indican que “si se logra introducir en el contenido de la personalidad, en la historia del contenido aprendido,



entonces es posible decir que se ha alcanzado un nivel adecuado de la habilidad social en correspondencia con la imagen de sí” (p. 33).

Por tanto podemos concluir, que la autoestima es una creencia que el individuo hace y desarrolla acerca de sí mismo (sus atributos, capacidades, objetos y actividades que posee o persigue).

Es así que, de acuerdo con Núñez (2015), entendemos que “para efectuar tal abstracción el individuo considera las observaciones con respecto a su propia conducta y la forma en que otros individuos lo hacen a sus actitudes, apariencias y ejecución de sus actos” (p. 64).

Por consiguiente, la autoestima es un proceso, que se configura por efecto de múltiples factores, donde no hay fin, pues se sigue retroalimentando de una cadena continua de autopercepciones y autoevaluaciones. Está en constante cambio, siempre será afectada por los estados emocionales, las respuestas y conductas generadas por ello y en buena medida por las relaciones interpersonales que influirán en la vida.

### **2.2.2. Consecuencias de la baja autoestima**

Es importante tener en cuenta que las personas con baja autoestima tienden a buscar rebajar y denigrar a los demás, mediante la proyección de sus sentimientos sobre los demás, lo que da a entender que las personas con baja autoestima tienden a tener problemas para socializar y mantener amistades. Del mismo modo, la baja autoestima, al destacar que las personas tienen un bajo conocimiento sobre sí mismas, puede lograr que estas personas sean no capaces de involucrarse en trabajos adecuados a sus necesidades y habilidades. Además, estas personas tienden a aceptar con facilidad evaluaciones desfavorables, debido a que, de por sí, ellas se

perciben de forma negativa, por lo que no se impresionan si los demás los califican igual.

Todo lo expresado da a comprender, por tanto, que la carencia de autoestima genera en los estudiantes una tendencia al bajo rendimiento académico. Del mismo modo, en la educación superior, estos estudiantes tienen problemas para establecer relaciones con otras personas de mayor autoestima, pues estas últimas tenderán a evitar a personas de pensamiento negativo sobre sí mismas y hacia los demás. Además, en caso, las personas de alta autoestima logren relaciones, lo más probable es que estas relaciones se realicen con otras personas de baja autoestima, lo que potenciará las probabilidades de fracaso, esta vez de forma colectiva.

### **2.2.3. Desarrollo de la autoestima en las instituciones educativas**

Para el desarrollo integral de las personas es fundamental la educación de sus actitudes, destacando entre ellas la autoestima. La mejora de la autoestima de un docente tiene efectos positivos en la mejora de la calidad de su enseñanza y, por ende, en el fomento de la autoestima de sus estudiantes. Por tanto, en las instituciones educativas, la promoción de la salud mental y la autoestima es una tarea que no debe quedarse solo en el personal del área de tutoría académica, o departamentos de psicología; el desarrollo de la autoestima debe ser tarea de todas las unidades académicas y administrativas, destacando la labor del docente de aula, quien tiene la mayor interacción con los estudiantes. Con ello, se favorece la motivación hacia el estudio, la investigación, el desarrollo de valores humanos y, por tanto, del desarrollo de mejores profesionales.

Con el desarrollo de la autoestima desde las instituciones educativas será posible que el estudiante desarrolle dos componentes básicos para la evolución de una vida plena y próspera.

Estos componentes son muy importantes:

- Considerarse eficaces, confiar en la capacidad de uno mismo para pensar, aprender, elegir y tomar decisiones correctas, y por extensión superar los retos y producir cambios.
- El respeto por uno mismo o la confianza en su derecho a ser feliz, y por extensión confianza en que las personas son dignas de los logros, el éxito, la amistad, el respeto, el amor y la realización que aparezcan en sus vidas (Branden, 2009, p. 23).

#### **2.2.4 Habilidades sociales**

Las habilidades sociales son aquellas que permiten a una persona ejecutar acciones y comportamientos que favorezcan la interacción positiva con otras personas, sin necesidad de suprimir su propia voluntad ni la de las personas con las que pretende interactuar.

Las acciones de interacción de una persona se llevan a cabo mediante un conjunto de conductas que se deben interrelacionar con las conductas de las otras personas, lo que hace necesaria la existencia de una compatibilidad para asegurar el éxito de la interacción, logrando bienestar y beneficios para todas las partes, además de resolver todo conflicto que se pueda dar a

causa de diferencias de ideas. Es así que Ortego, López y Álvarez (2017) indican la siguiente definición:

Las habilidades sociales comprenden un conjunto de capacidades que permiten al individuo percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás. Comprenden conductas sociales, dirigidas a la interrelación con otras personas (Ortego, López y Álvarez, 2017, p.3).

Por tanto, las habilidades sociales permiten a una persona desenvolverse dentro de una sociedad compuesta por personas con diferentes ideas, creencias, culturas y modos de pensar; esto se produce sin necesidad de imponer ideas, sino logrando la armonía entre estas. Dentro de las habilidades sociales, está la destreza para actuar en el entorno social, adecuándose al cambio de una cultura o una sociedad concreta dentro de la realidad.

El interés por el estudio de las habilidades sociales y el clima social familiar ha aumentado en forma significativa. El mundo se ha vuelto más competitivo y problemático, esto se debe quizás a que estas dos variables son importantes para contar con una adecuada relación intra e interpersonal. La toma de decisiones, la autoconfianza y los comportamientos adecuados son más difíciles de aplicar cada día, poniendo en peligro alcanzar nuestras metas y desarrollo profesional. Es importante conducirse de manera óptima en el medio en que uno interactúa cotidianamente, de ello depende que las personas puedan afrontar situaciones difíciles, resolviéndolas adecuadamente, siempre y cuando uno tenga la capacidad para hacerlo.

Ante esto, es importante reconocer la diferencia entre intercambio e interacción: el primero se refiere a un trueque de objetos que hacen las personas, mientras que el segundo se refiere a una acción mutua o de reciprocidad realizadas entre dos o más personas, siendo posible generar una retroalimentación. Por ello, la noción de habilidad social entra en el ámbito de la interacción recíproca, buscando los mayores beneficios para todas las partes. Además, es necesario tener en cuenta que cada individuo tiene una propia complejidad que lo hace distinto a los demás, además que cada uno tiene su propio proceso de adaptación y evolución social, por lo que se hace necesario que las personas con altas habilidades sociales sepan adaptarse a las situaciones y exigencias de sus interacciones.

### **2.2.5 Proceso de socialización**

Un proceso de socialización abarca todos los pasos y actividades necesarios para que la interacción entre dos o más personas sea realizada de forma adecuada. Por tal motivo, se hace necesario tomar en consideración las diversas variables personales, ambientales y culturales involucradas; además, es necesario tener en cuenta que este proceso, debido a su alta variabilidad y readaptaciones constantes, no es posible de documentar o diagramar.

Podemos entender el proceso de socialización de la siguiente manera:

La “socialización” no debe ser confundida con un proceso único e identificable que empíricamente se pueda documentar, verificar y refutar. En este sentido lo entendemos, como un programa de investigación progresivo que involucra intereses interdisciplinarios en el dominio de las ciencias humanas, psicológicas y sociales.

Sin embargo, tal diversidad ha traído aparejada cierta heterogeneidad terminológica que puede llegar a dificultar su estudio sistemático (Simkin y Becerra, 2013, p.121).

Si bien el proceso de socialización es imposible de documentar como tal, sí es posible reconocer tres eslabones que permiten a la persona prepararse para sus interacciones sociales:

- **Primer eslabón: La familia.**

La familia es el inicio donde se producen los primeros intercambios de conductas sociales y afectivas, valores y creencias, que tienen una influencia muy decisiva en el comportamiento social. Los padres y los hermanos son los primeros modelos significativos de los que aprendemos nuestros primeros comportamientos desarrollando vínculos afectivos y amicales. Con ellos nos desenvolvemos, creando las primeras relaciones interpersonales, comprendiendo y acatando normas que nos ayuden a tomar conciencia de nuestro entorno social.

Esto está demostrado en el siguiente párrafo:

La familia constituye uno de los principales agentes de socialización, en la medida en que padres e hijos funcionan como un sistema biopsicosocial que tiene por objeto asegurarse responder las demandas sociales de formar una familia, dada la necesidad humana de relacionarse con otros, que, en el caso de los padres a los hijos, supone la necesidad de protegerlos, nutrirlos y expresarles afecto (...) es importante destacar que las prácticas familiares reflejan y transmiten los valores que se encuentran presentes y

disponibles en la cultura. Los padres no se limitan a crear sus prácticas de crianza “de cero”, sino que reproducen el rol social de “ser padres” a partir de sus propias experiencias de socialización (Simkin y Becerra, 2013, p.127).

- **Segundo eslabón: Instituciones educativas.**

Llegada a cierta edad, la persona tendrá que dejar el seno familiar por periodos significativos para integrarse a las instituciones educativas, en las que interactuará con otras personas semejantes, así como docentes y personal administrativo. Ante esto, la persona se verá obligada a poner en práctica sus habilidades sociales adquiridas en su hogar y, a la vez, a desarrollar nuevas habilidades sociales que, en varias ocasiones, serán más complejas y extendidas. Este periodo, debido a su amplio espectro de contextos, reglas, exigencias y necesidades, hacen crítico el adecuado desarrollo de este eslabón. Del mismo modo, es importante recalcar que, en este eslabón, se podrán identificar carencias y dificultades sociales que anteriormente no fueron detectadas. Esto representa en la actualidad un serio desfase porque la familia considera que es el centro educativo el que debe encargarse de la educación y desarrollo social del educando y el centro educativo aclara que la familia es la formadora del aspecto social del estudiante y; lo más importante es que tienen que interactuar ambos en el exitoso desarrollo integral y social del estudiante.

Por el tipo de vida y trabajo que viven las familias en la actualidad, hay más carencias de buenos modelos educativos en la familia, la disfuncionalidad, carencias económicas que hacen que los padres se

vuelquen más hacia el trabajo, la falta de buenos modelos y valores hacen que los padres no desarrollen buenas relaciones interpersonales y se distorsionan los modelos a seguir para los hijos.

Nuestra sociedad se ha tornado más violenta, práctica y consumista y eso está afectando el desenvolvimiento correcto de nuestros educandos, ellos mismos han mermado sus responsabilidades hacia sus deberes y justifican sus conductas con lo aprendido en la familia y en sus centros educativos, sin tomar conciencia de lo correcto y beneficioso para todos.

- **Tercer eslabón: interacciones con el grupo**

El tercer eslabón tiene que ver con las relaciones que la persona realiza con otros grupos de personas semejantes. Esta interacción con sus iguales tiene gran impacto sobre el desarrollo de su conducta social, debido a que la persona tendrá muchas posibilidades de aprender normas sociales, así como darse cuenta de qué comportamientos son más adecuados que otros, con lo que podrá desarrollar patrones de conducta adecuados a círculos cerrados y abiertos. Además, la persona tiene la oportunidad de crear amistades fuera del hogar que, en caso sean positivas, podrán contribuir a su socialización y mejorar su imagen ante él y los demás. Por tanto, la amistad influye en la socialización del niño que tiene impacto en la formación de la imagen de sí mismo.

Llamamos pares a las personas que comparten nuestros distintos ámbitos y desarrollan las mismas acciones que hacemos nosotros. En todos nuestros ciclos de desarrollo estamos interactuando con nuestros



pares, compañeros de clase (nido, primaria, secundaria), con los que compartimos las actividades de aprendizaje, trabajos en grupo y grupos de estudio o deporte. En la etapa de la adolescencia y adultez, las actividades se caracterizan más por los gustos e intereses, trabajo y estatus socioeconómico.

No todos encuentran buenos compañeros que sumen a su vida, las actividades sociales llenan nuestra vida y se vuelven más demandantes. Si tenemos modelos que desafían la autoridad, carentes de respeto y valores, contra poniéndose a las normas de nuestra sociedad vamos a tener futuros adultos que serán malos modelos para los futuros adolescentes.

Esto es observable en nuestra sociedad actual, pandillas, falta de honestidad, corrupción en todos los niveles, abusos y carencias de afecto y modelos a seguir.

Esta dimensión es relevante para comenzar el cambio en el aprendizaje de buenas relaciones interpersonales, considerando que nuestra infancia y adolescencia deben ser los pilares para tener una magnífica adultez.

### **2.2.6 Evolución del proceso de socialización**

La etapa de niñez de una persona es caracterizada por una amplia libertad de comportamientos y expresiones, debido al estado de inmadurez de sus habilidades cognitivas, así como su poca experiencia en interacciones con otras personas. No obstante, en la etapa de la adolescencia, en la que el joven ya tiene desarrollado un nivel más avanzado de autoconciencia y reconocimiento de los sentimientos de

los demás, este deberá afrontar y satisfacer las exigencias que los diversos grupos sociales le exijan; estas exigencias serán mejor abordadas conforme el joven pase por experiencias de socialización, con sus respectivos errores y aciertos.

Es al final de la etapa de la adolescencia que la persona, ahora un adulto, habrá logrado amistades, enemistades y conocidos que serán producto de su proceso de madurez social, y con estos resultados se desenvolverá como un ciudadano, a quien la sociedad exigirá el comportamiento más ejemplar y correcto.

### **2.2.7 Competencias**

Estas comprenden las capacidades de una persona para convertir en acción sus conocimientos, habilidades, pensamientos y valores de manera integral en sus interacciones, dentro del ámbito personal, social y laboral. Por tanto, se componen por conocimientos, habilidades, y destrezas que la persona elabora para comprender, mejorar y poner en práctica sus respuestas en el mundo en el que vive. La resolución de problemas es lo que se le pide al individuo hábil para desempeñarse idóneamente, completando sus habilidades blandas (conocer, hacer y ser).

En la actualidad, es preponderante desarrollar en el individuo competencias que le ayuden a relacionarse positivamente con quienes le rodean, que alcancen sus metas y proyecto de vida, saber dónde y cómo buscar los conocimientos y, sobre todo, cómo aplicarlos. El desarrollo de competencias es la clave para alcanzar su crecimiento como persona.

Por tanto, para que una persona pueda considerarse como competente, esta debe demostrar, en la práctica, los resultados de sus aprendizajes, solucionando de esta manera las necesidades y los retos que debe afrontar en diversos contextos donde interactúa. Es así que, dentro del campo laboral, la noción de competencia hace énfasis al desarrollo logrado en los ambientes educativos, en los que se supone debe adquirir los conocimientos y destrezas para cumplir con su puesto de trabajo, además de mantener una interacción armoniosa con sus compañeros, superiores y subordinados. Por ello, las habilidades sociales son fundamentales para que la persona se desarrolle plenamente e interactúe con los demás en forma exitosa.

Los sucesos que marcan la vida de una persona en desarrollo (en su hogar, medio geográfico, escuela y algunos otros ambientes sociales) determinan lo que se aprende y establecen en gran medida el tipo de persona en que se convierte el individuo. Por eso son predecibles los modelos de comportamientos de acuerdo a las experiencias vividas en nuestro desarrollo:

En las primeras fases de la infancia, se aprende a interactuar con el ambiente por medio de patrones básicos de coordinación sensorio motriz: se aprende a mover el cuerpo y las extremidades, a manipular objetos y a responder adecuadamente ante quienes fungen de protectores. Desde muy temprano, los niños aprenden a hablar y utilizar el lenguaje, un conjunto de habilidades increíblemente poderoso que tendrá el efecto más profundo sobre todo el aprendizaje subsecuente y que los diferenciará de los demás animales por el resto de su existencia (Navarro, 2013, p.26).

Al iniciar su educación escolar, las personas confrontan dos tareas básicas de aprendizaje: Una es continuar su socialización al aprender e interactuar con otros niños y adultos, de tal manera que se logren objetivos inmediatos sin conflicto alguno y que se ayude a satisfacer las necesidades de otros con amabilidad y consideración; y otra es aprender a responder de una manera adecuada ante los símbolos que representan el ambiente en miniatura: fotografías, esquemas, palabras impresas y numerales. Esto último es la tarea intelectual de leer, escribir y manejar los números.

Conforme las personas perfeccionan y complementan lo que han aprendido sobre el lenguaje oral, esta nueva forma de uso de símbolos incorpora otra dimensión a sus capacidades como seres humanos. Una vez que se adquieren esas habilidades básicas de uso del lenguaje y los símbolos, los estudiantes están preparados para aprender muchas cosas más. Aprenden sobre la tierra, sus habitantes y sus propiedades geográficas y físicas; se les enseña acerca de la sociedad humana y sus instituciones; se adiestran para conducirse en su ambiente no sólo por interacción directa con los objetos y personas, sino también para la solución de problemas, tanto los existentes como los contruidos por ellos mismos. Con todo esto los niños aprenden lo necesario para desempeñarse bien en la adultez, el lenguaje escrito, comprensión lectora, la lógica y problemas cuantitativos que requieran números y símbolos, en suma, comunicarse correctamente.

Más adelante, los individuos aprenden conocimientos y habilidades más especializadas y complejas:

Aprenden cosas que le serían útiles para cumplir un cierto oficio, como escribir a máquina, elaborar dibujos o conocer los

procedimientos de compraventa de inmuebles. También pueden aprender conocimientos y habilidades pertinentes a su papel como ciudadanos, como la estructura del gobierno local, los reglamentos que rigen un juicio o las leyes relacionadas con el registro electoral. Además, existen ciertas posibilidades de que aprendan cosas que les proporcionen placer, como escuchar música, leer novelas y participar en los deportes (Vallés, 2014, p.32)

Los cuestionarios, escalas de calificación y otros instrumentos psicológicos de ese tipo en general nos ayudan a evaluar y medir las actitudes para confrontar las respuestas vertidas por los encuestados. Es el grado de compromiso expresado hacia los enunciados que describen las elecciones de acción personal ante cierta clase de objetos, personas o acontecimientos.

Muchas actitudes del ser humano son aprendidas como resultado de la interacción con otras personas: padres, amigos y compañeros. También pueden ser adquiridas o cambiadas repentinamente, como resultado de una sola experiencia. En otras circunstancias, el cambio es paulatino y puede darse después de varios años, supuestamente como resultado de acumular distintas experiencias.

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **Afectividad**

Susceptibilidad que experimenta la persona en relación a las relaciones de pareja y familia. Mediante un cuestionario, medir su capacidad para amar y sentirse amado. Sentirse atractivo y manejar adecuadamente las emociones.

### **Asertividad**

Capacidad que tiene la persona para proteger sus derechos sin herir ni ser herido. El alumno tiene autoconfianza, buena comunicación y sabe decir no

cuando es necesario.

### **Autoestima**

Capacidad de la persona para desarrollarse adecuadamente, en el aspecto afectivo, social y académico. Estas tres dimensiones le ayudarán a sentirse bien y alcanzar sus metas y objetivos laborales.

### **Empatía**

Capacidad de percibir lo que otro individuo puede sentir. Mediante la prueba que se aplicará se podrá determinar si la persona mira a los ojos cuando interactúa con los demás, sonrío y los comprende.

### **Éxito académico**

Estado relacionado con el logro de buenas calificaciones en los exámenes que un estudiante rinde a lo largo de sus estudios y la obtención de grados y títulos académicos.

### **Habilidades sociales**

Destreza del individuo para actuar socialmente bien, adecuada relación con el entorno que le permite desenvolverse de manera óptima con las personas que le rodean.

### **Integración social**

Es el proceso que faculta a las personas poder participar del nivel mínimo de bienestar social necesario en un entorno. Se mide la capacidad de la persona para ser solidario, si su conducta es extrovertida, participa en los eventos del aula y se integra bien con sus compañeros.

### **Sociabilidad**

Calidad de ser sociable que presenta una persona, manera natural de vivir en sociedad y el gusto por relacionarse con los demás. Respondiendo a las

preguntas del cuestionario se puede medir el aspecto social, conociendo cómo se relaciona con sus compañeros, tomar la iniciativa y sentirse parte de un grupo.

## **2.4 Hipótesis de la investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación positiva entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación positiva entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.
- Existe relación positiva entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.
- Existe relación positiva entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

### **2.4.3 Variables**

- Variable 01: Autoestima
- Variable 02: Habilidades sociales

### **2.4.4 Operacionalización de variables**

En las presentes tablas se presenta la operacionalización de cada variable estudiada:

Tabla 1

*Operacionalización de la variable “Autoestima”*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Autoestima	Afectiva	Capacidad para amar. Sentirse atractivo (a). Manejo de las emociones.
	Social	Tomar la iniciativa. Relacionarse con sus compañeros. Sentirse parte de un grupo.
	Académica	Percepción de éxito académico. Capacidad de rendir bien. Sentirse inteligente.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable “Habilidades sociales”*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Habilidades sociales	Empatía	Mirar a los ojos. Sonreír. Comprender a los demás.
	Asertividad	Autoconfianza. Buena comunicación. Saber decir NO.
	Integración Social	Ser solidario. Ser extrovertido. Participación en los eventos del aula.



## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo y nivel de la investigación**

##### **Tipo de enfoque: cuantitativo**

Se escogió este enfoque porque se adapta a lo que queremos demostrar:

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, porque se cumplieron un conjunto de pasos, organizados de forma sistemática y secuencial, además de haber desarrollado una planificación de actividades que comprendió, entre otras, el planteamiento del problema y objetivo de investigación, la redacción de un marco teórico con la respectiva formulación de hipótesis, la ejecución del trabajo de un campo, un análisis descriptivo respecto a la muestra de estudio, y un conjunto de pruebas estadísticas para la prueba de la hipótesis, con lo que se logró dar respuesta al problema de investigación.

**Nivel de alcance: descriptivo**

Este alcance es descriptivo porque considera los perfiles, propiedades y características de la muestra, pudiéndose recoger la información necesaria sobre la materia de estudio.

La investigación cumplió un alcance descriptivo, pues se analizaron las peculiaridades de la población en análisis, a partir de la muestra obtenida, y tomando como base a las variables y dimensiones evaluadas.

**Tipo de alcance: correlacional**

Aquí se tiene como propósito conocer la correspondencia entre dos o más variables en una muestra.

La prueba de la hipótesis formulada fue realizada mediante una prueba estadística de correlación, con lo que se dio solución al problema de investigación. El mencionado proceso otorgó a la investigación un alcance correlacional.

**Tipo de diseño: no experimental**

Es no experimental porque no se manipularon deliberadamente las variables. No hay intención de obtener una determinada respuesta, en la

investigación solo se recolectaron los datos necesarios, sin influir en los encuestados. Es importante aclarar que los datos obtenidos fueron utilizados para comprobar la correlación existente entre las variables y dimensiones estipuladas en el estudio.

### **Tipo de diseño: transversal o transeccional**

Los datos fueron obtenidos en un momento especificado por cada encuestado, sin realizar un seguimiento a estos ni interferir en sus respuestas.

Los tipos y diseños descritos pueden ser apreciados en la siguiente figura:

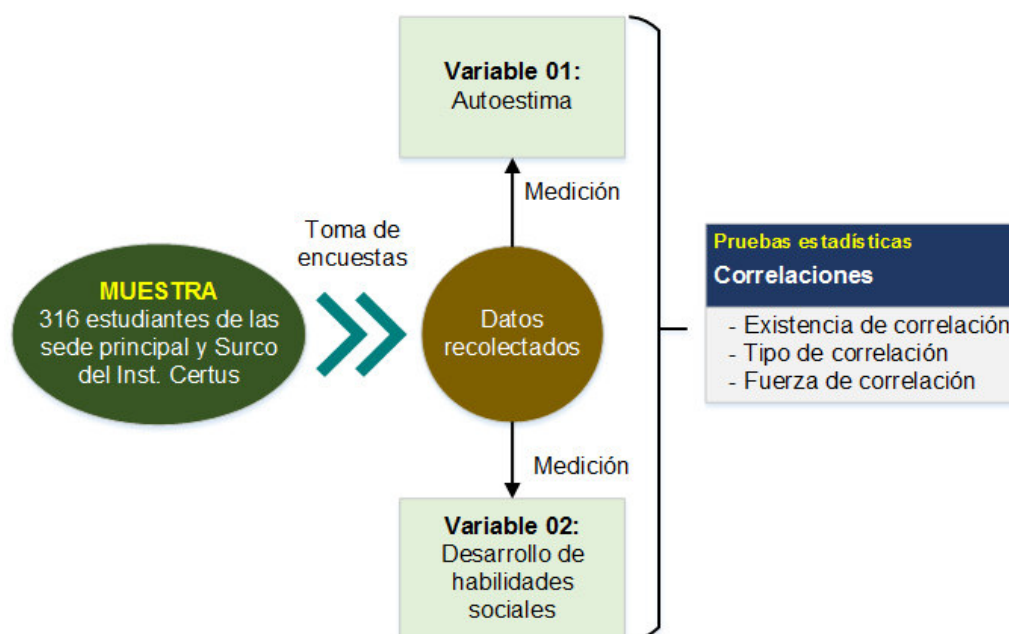


Figura 1. Representación gráfica del diseño de investigación.

## **3.2 Diseño muestral**

### **3.2.1 Población**

Estuvo constituida por 1785 estudiantes del primer ciclo de los turnos mañana, tarde y noche, matriculados en el curso de Ventas y Atención al Público, en los semestres 2015-I y 2015-II de la Carrera de Administración Bancaria.

### 3.2.2 Muestra

La muestra evaluada fue obtenida a partir de un muestreo no probabilístico, pues se realizó una distribución electrónica de las encuestas a los estudiantes, quienes las respondieron según su disposición. El tamaño de la muestra fue de 316 estudiantes, determinada a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Dónde:

Z = Constante de nivel de confianza al 95% (1.96)

$\sigma$  = Estimado de la desviación estándar de la población (0.5)

N = Tamaño población

d = Error de estimación al 5% (0.05)

n = Tamaño de la muestra

La aplicación de la fórmula dio el resultado siguiente:

$$n = \frac{1785 \times (0.5)^2 (1.96)^2}{(1785-1) (0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2} = 316$$

En el siguiente gráfico, podemos observar los detalles de la población y muestra:

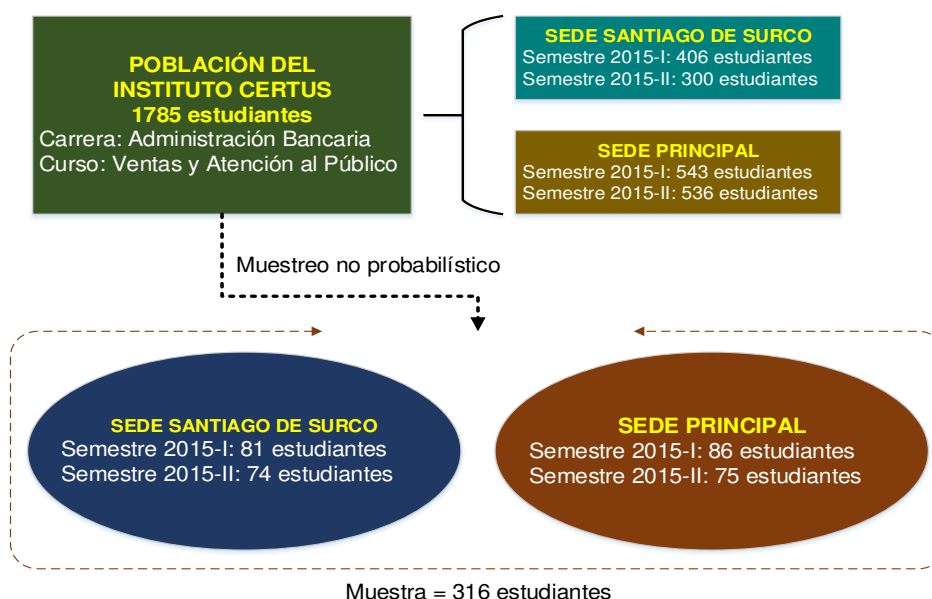


Figura 2. Representación gráfica de la población seleccionada y la muestra estudiada.

### **3.3 Técnicas de la recolección de datos**

Se hizo uso de la técnica de encuestas. Esta técnica fue realizada haciendo uso de un cuestionario electrónico, el cual tuvo las siguientes características:

- Cantidad de preguntas: 36
- Preguntas por variable: 18
- Tipo de respuesta: cerrada, de escala Likert
- Respuestas optativas:
  - Siempre
  - Casi siempre
  - A veces
  - Casi nunca
  - Nunca

El mencionado cuestionario fue distribuido por medio de los correos electrónicos de los estudiantes, quienes lo respondieron según su disponibilidad. Se recolectaron las respuestas de los mismos hasta completar el total de la muestra deseada.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de los datos**

Los datos obtenidos fueron procesados de la siguiente manera: fueron migrados a una base de datos en SPSS, versión 24. Luego, en primera instancia, se hizo la medición de cada una de las variables en porcentajes, frecuencias y frecuencias acumulativas. Luego, se generaron las tablas y las gráficas representativas correspondientes. Finalmente, se procedió a realizar las pruebas estadísticas (índice de Spearman), que determinaron la existencia, fuerza y tipo de correlación de las variables y dimensiones, para

así concluir en la aceptación o rechazo de las hipótesis formuladas, cumpliendo con los objetivos de la investigación.

### **3.5 Aspectos éticos**

Se respetaron los principios de igualdad de género, raza y credo; no se discriminó ningún aporte de los encuestados en base a estos aspectos. Los datos obtenidos fueron trabajados, tal cual fueron entregados, evitando cualquier tipo de manipulación. Además, se respetó el derecho de confidencialidad evitando cualquier tipo de divulgación de su identidad. Por último, se respetaron los derechos de los autores a los que se recurrió al momento de elaborar el marco teórico, realizando las citas respectivas y su debida mención.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Variable 01: Autoestima

- Dimensión 01: Afectiva

Tabla 3

*Tabla de frecuencias*

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	27	8,54%	27
Casi nunca	55	17,41%	82
A veces	40	12,66%	122
Casi siempre	101	31,96%	223
Siempre	93	29,43%	316
Media	Casi siempre	Moda	Casi siempre

Frec: frecuencia

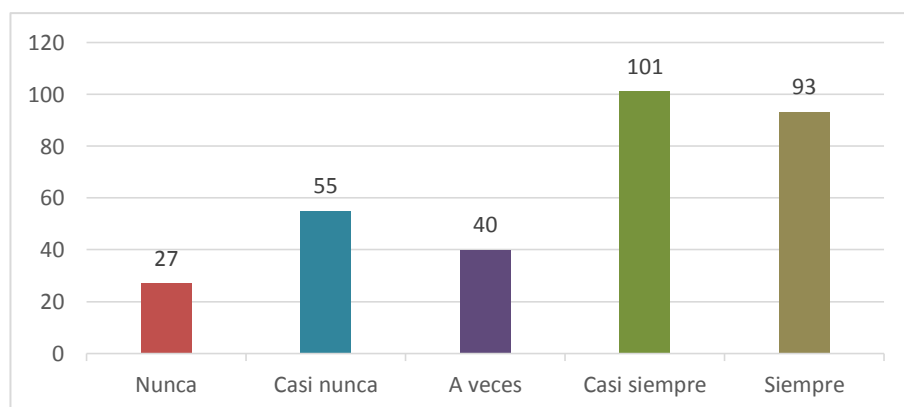


Figura 3. Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 27 de los estudiantes encuestados señalaron que nunca experimentaron una autoestima afectiva positiva.
- 55 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca experimentaron una autoestima afectiva positiva.
- 40 de los estudiantes encuestados indicaron que a veces experimentaron una autoestima afectiva positiva.
- 101 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre experimentaron una autoestima afectiva positiva.
- 93 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre experimentaron una autoestima afectiva positiva.
- En promedio, se puede observar que los estudiantes encuestados casi siempre experimentaron una autoestima afectiva positiva.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados casi siempre experimentaron una autoestima afectiva positiva.



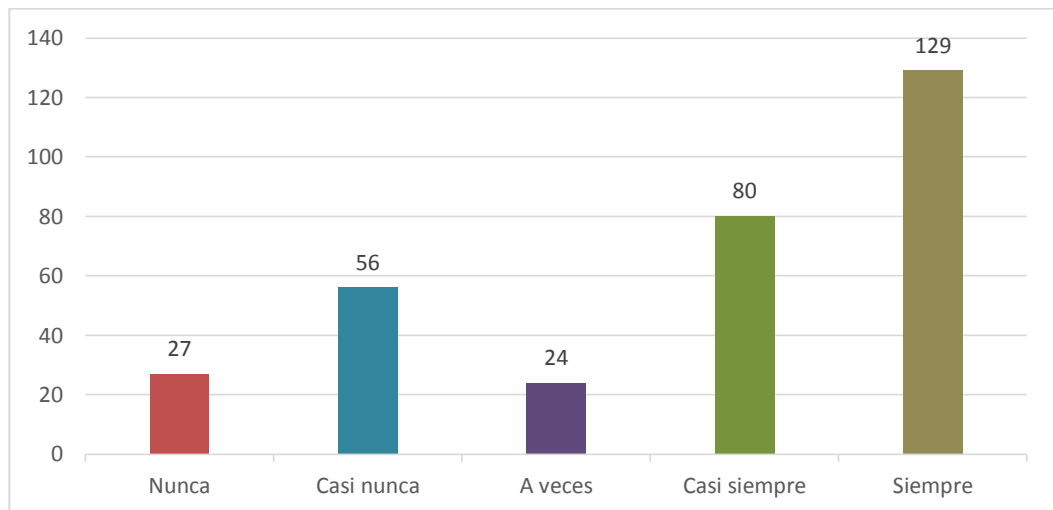
- Dimensión 02: Social

Tabla 4

*Tabla de frecuencias*

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	27	8,54%	27
Casi nunca	56	17,72%	83
A veces	24	7,59%	107
Casi siempre	80	25,32%	187
Siempre	129	40,82%	316
Media	Casi siempre	Moda	Siempre

Frec: frecuencia



*Figura 4.* Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 27 de los estudiantes encuestados señalaron que nunca experimentaron una autoestima social positiva.
- 56 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca experimentaron una autoestima social positiva.
- 24 de los estudiantes encuestados señalaron que a veces experimentaron una autoestima social positiva.
- 80 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre experimentaron una autoestima social positiva.

- 129 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre experimentaron una autoestima social positiva.
- En promedio, se puede observar que los estudiantes encuestados casi siempre experimentaron una autoestima social positiva.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados siempre experimentaron una autoestima social positiva.

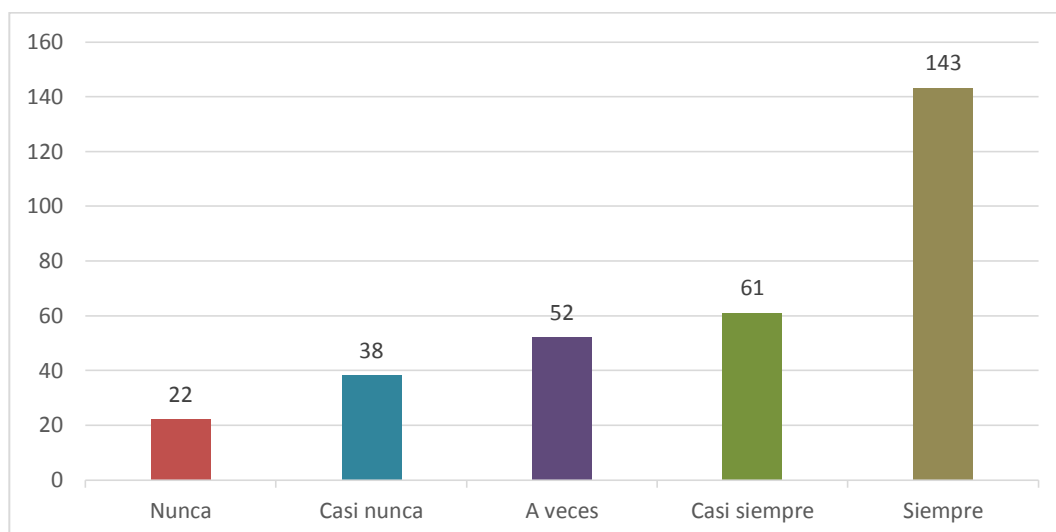
- Dimensión 03: Académica

Tabla 5

*Tabla de frecuencias*

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	22	6,96%	22
Casi nunca	38	12,03%	60
A veces	52	16,46%	112
Casi siempre	61	19,30%	173
Siempre	143	45,25%	316
Media	Casi siempre	Moda	Siempre

Frec: frecuencia



*Figura 5.* Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 22 de los estudiantes encuestados señalaron que nunca experimentaron una autoestima académica positiva.
- 38 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca experimentaron una autoestima académica positiva.
- 52 de los estudiantes encuestados indicaron que a veces experimentaron una autoestima académica positiva.
- 61 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre experimentaron una autoestima académica positiva.

- 143 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre experimentaron una autoestima académica positiva.
- En promedio, se puede observar que los estudiantes encuestados casi siempre experimentaron una autoestima académica positiva.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados siempre experimentaron una autoestima académica positiva.

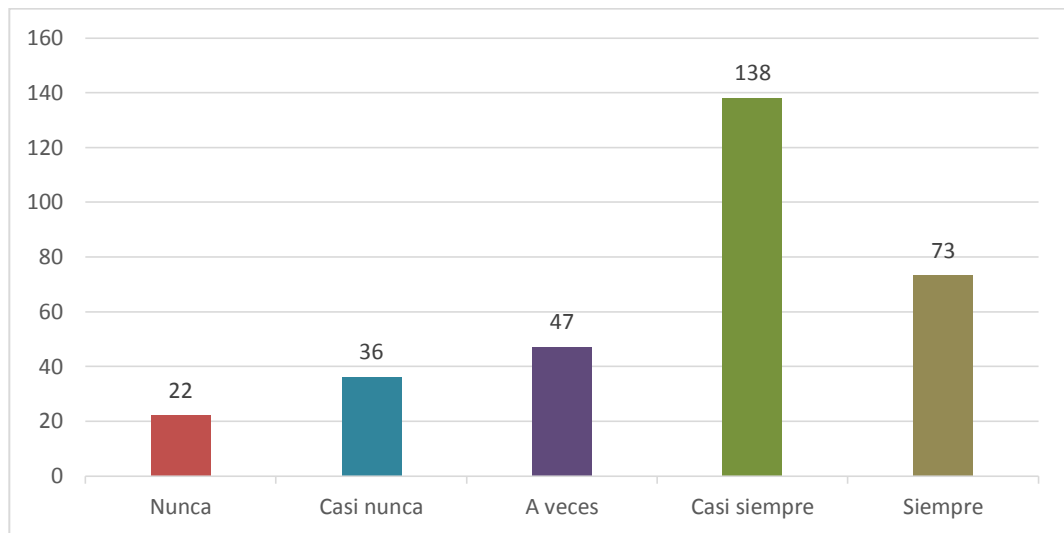
- Nivel de variable: Autoestima

Tabla 6

*Tabla de frecuencias*

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	22	6,96%	22
Casi nunca	36	11,39%	58
A veces	47	14,87%	105
Casi siempre	138	43,67%	243
Siempre	73	23,10%	316
Media	Casi siempre	Moda	Casi siempre

Frec: frecuencia



*Figura 6.* Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 22 de los estudiantes encuestados manifestaron que nunca experimentaron una autoestima positiva.
- 36 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca experimentaron una autoestima positiva.
- 47 de los estudiantes encuestados indicaron que a veces experimentaron una autoestima positiva.
- 138 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre experimentaron una autoestima positiva.

- 73 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre experimentaron una autoestima positiva.
- En promedio, se puede determinar que los estudiantes encuestados casi siempre experimentaron una autoestima positiva.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados casi siempre experimentaron una autoestima positiva.

#### 4.1.2 Variable 02: Habilidades sociales

- Dimensión 01: Empatía

Tabla 7

Tabla de frecuencias

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	25	7,91%	25
Casi nunca	44	13,92%	69
A veces	72	22,78%	141
Casi siempre	99	31,33%	240
Siempre	76	24,05%	316
Media	Casi siempre	Moda	Casi siempre

Frec: frecuencia

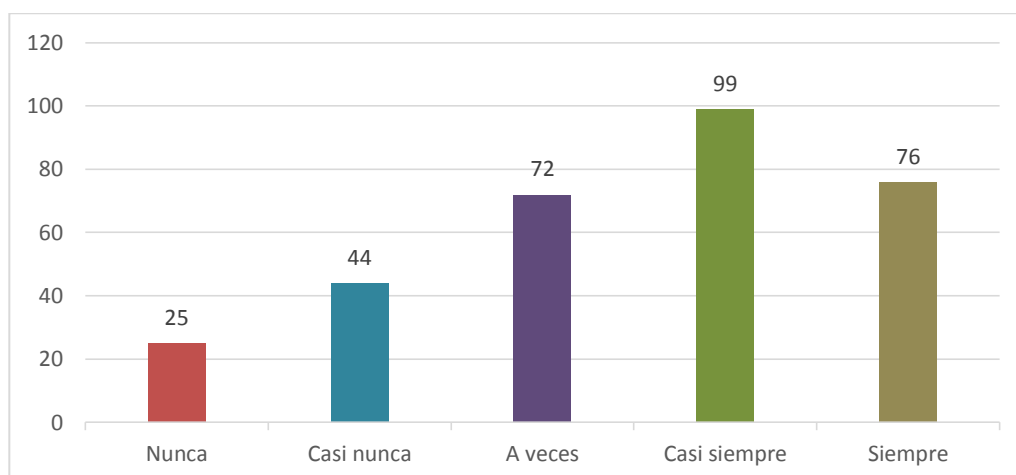


Figura 7. Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 25 de los estudiantes encuestados manifestaron que nunca tuvieron habilidades de empatía adecuadas.
- 44 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca tuvieron habilidades de empatía adecuadas.
- 72 de los estudiantes encuestados indicaron que a veces tuvieron habilidades de empatía adecuadas.
- 99 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre tuvieron habilidades de empatía adecuadas.

- 76 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre tuvieron habilidades de empatía adecuadas.
- En promedio, se puede concluir que los estudiantes encuestados casi siempre tuvieron habilidades de empatía adecuadas.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados casi siempre tuvieron habilidades de empatía adecuadas.



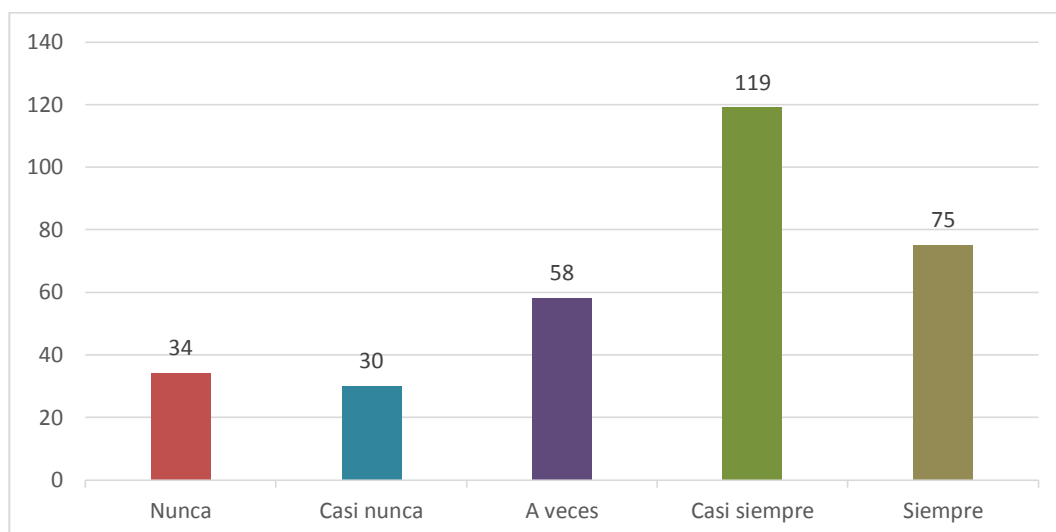
- Dimensión 02: Asertividad

Tabla 8

*Tabla de frecuencias*

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	34	10,76%	34
Casi nunca	30	9,49%	64
A veces	58	18,35%	122
Casi siempre	119	37,66%	241
Siempre	75	23,73%	316
Media	Casi siempre	Moda	Siempre

Frec: frecuencia



*Figura 8.* Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 34 de los estudiantes encuestados señalaron que nunca tuvieron habilidades de asertividad adecuadas.
- 30 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca tuvieron habilidades de asertividad adecuadas.
- 58 de los estudiantes encuestados manifestaron que a veces tuvieron habilidades de asertividad adecuadas.
- 119 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre tuvieron habilidades de asertividad adecuadas.

- 75 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre tuvieron habilidades de asertividad adecuadas.
- En promedio, se puede observar que los estudiantes encuestados casi siempre tuvieron habilidades de asertividad adecuadas.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados siempre tuvieron habilidades de asertividad adecuadas.

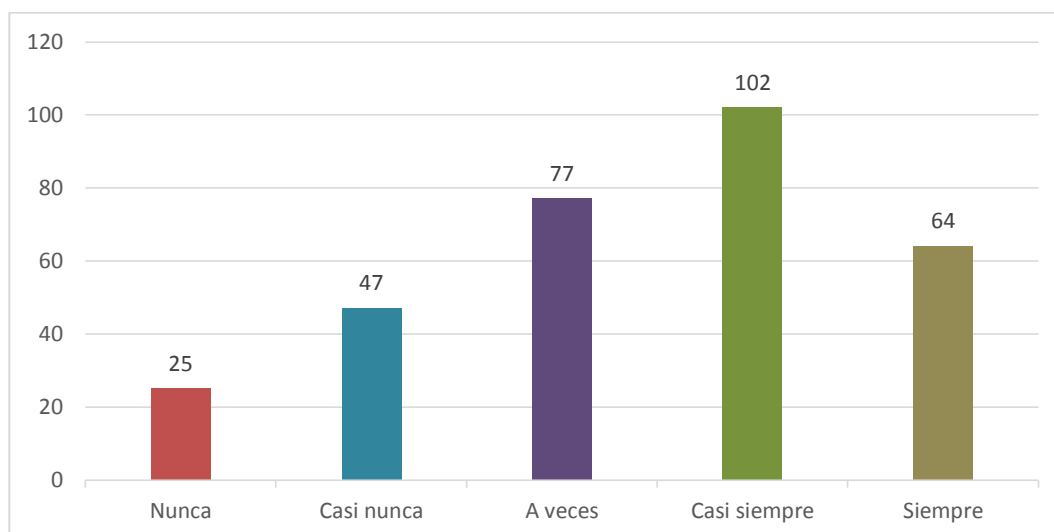
- Dimensión 03: Integración social

Tabla 9

*Tabla de frecuencias*

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	25	7,91%	25
Casi nunca	48	15,19%	73
A veces	77	24,37%	150
Casi siempre	102	32,28%	252
Siempre	64	20,25%	316
Media	Casi siempre	Moda	Siempre

Frec: frecuencia



*Figura 9.* Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 25 de los estudiantes encuestados señalaron que nunca tuvieron habilidades de integración social adecuadas.
- 47 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca tuvieron habilidades de integración social adecuadas.
- 77 de los estudiantes encuestados indicaron que a veces tuvieron habilidades de integración social adecuadas.
- 102 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre tuvieron habilidades de integración social adecuadas.

- 64 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre tuvieron habilidades de integración social adecuadas.
- En promedio, se puede determinar que los estudiantes encuestados casi siempre tuvieron habilidades de integración social adecuadas.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados siempre tuvieron habilidades de integración social adecuadas.

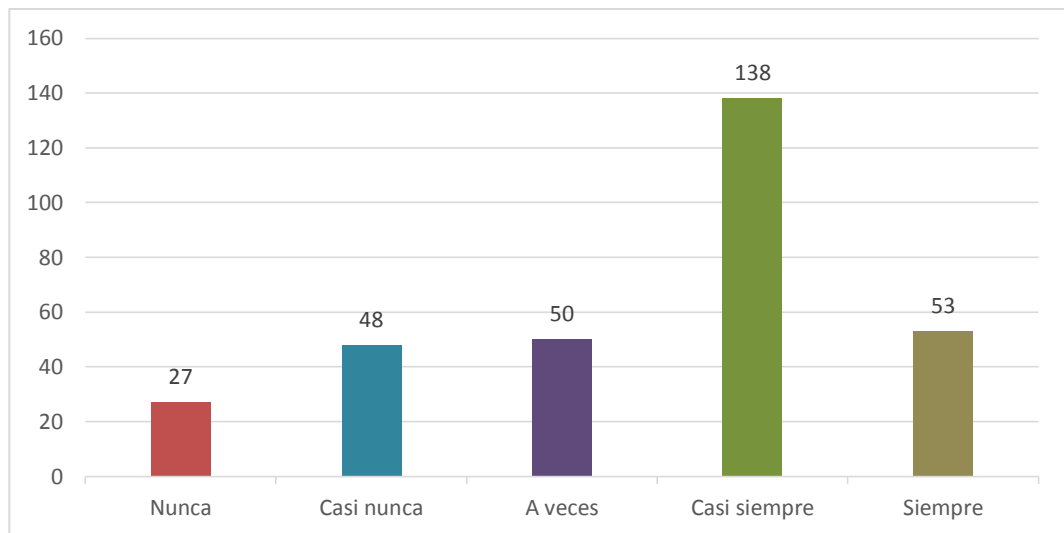
- Nivel de variable: Habilidades sociales

Tabla 10

*Tabla de frecuencias*

Valores	Frec.	Porcentaje	Frec. acumulada
Nunca	27	8,54%	27
Casi nunca	49	15,51%	76
A veces	50	15,82%	126
Casi siempre	137	43,35%	263
Siempre	53	16,77%	316
Media	Casi siempre	Moda	Casi siempre

Frec: frecuencia



*Figura 10.* Representación gráfica de los resultados de la toma de encuestas

- 27 de los estudiantes encuestados manifestaron que nunca tuvieron habilidades sociales adecuadas.
- 48 de los estudiantes encuestados indicaron que casi nunca tuvieron habilidades sociales adecuadas.
- 50 de los estudiantes encuestados indicaron que a veces tuvieron habilidades sociales adecuadas.
- 138 de los estudiantes encuestados indicaron que casi siempre tuvieron habilidades sociales adecuadas.

- 53 de los estudiantes encuestados indicaron que siempre tuvieron habilidades sociales adecuadas.
- En promedio, se puede observar que los estudiantes encuestados casi siempre tuvieron habilidades sociales adecuadas.
- Asimismo, un mayor grupo de estudiantes encuestados casi siempre tuvieron habilidades sociales adecuadas.

## 4.2. Prueba de hipótesis

Se aplicó la Prueba Estadística No Paramétrica de Spearman que permitió comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas propuestas, teniendo un margen de error de 5%.

- **Variable 01: Autoestima:** Variable cualitativa ordinal
- **Variable 02: Habilidades sociales:** Variable cualitativa ordinal
  - Dimensión 01: Empatía
  - Dimensión 02: Asertividad
  - Dimensión 03: Integración social

La evaluación se practicó en dos etapas:

### Evaluación de significancia

Sirvió para comprobar la existencia de correlación, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 11

#### *Criterios para evaluación de significancia*

Resultados	Valores de significancia	Conclusiones
Valores de aceptación	Menores a 0.05	Existe correlación. Se puede continuar con la prueba de hipótesis.
Valores de rechazo	Mayores o iguales a 0.05	No existe correlación. Se rechaza la hipótesis .

### Evaluación del valor de correlación

Sirvió para comprobar la fuerza y tipo de correlación, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 12

*Criterios para evaluación del coeficiente de correlación*

Valor	Significado
[-1.00]	Correlación negativa perfecta
<-1.00 — -0.90]	Correlación negativa muy alta
<-0.90 — -0.70]	Correlación negativa alta
<-0.70 — -0.40]	Correlación negativa moderada
<-0.40 — -0.20]	Correlación negativa baja
<-0.20 — - 0.00>	Correlación negativa muy baja
[0.00]	Correlación nula
<0.00 — 0.20>	Correlación positiva muy baja
[0.20 — 0.40>	Correlación positiva baja
[0.40 — 0.70>	Correlación positiva moderada
[0.70 — 0.90>	Correlación positiva alta
[0.90 — 1.00>	Correlación positiva muy alta
[1.00]	Correlación positiva perfecta

La tabla 12 muestra las correlaciones deseadas: positiva alta, muy alta o perfecta.



## Resultados de la prueba estadística para la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

Tabla 13

### *Resultados de la prueba de correlación de Spearman*

		Variable 2 Habilidades sociales
Variable 1 Autoestima	Coef. de correlación	0.829
	Significancia	4.0028 * 10 <sup>-81</sup>

Coef: coeficiente

El valor de significancia investigado entre las variables “Autoestima” y “Habilidades sociales” ha sido inferior al valor de significancia planteado (0.05), lo cual comprueba la existencia de correlación. Así también, el coeficiente de correlación calculado demuestra que la correlación es positiva y alta. Entonces, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

## Resultados de la prueba estadística para la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

Tabla 14

### *Resultados de la prueba de correlación de Spearman*

		Dimensión 1 Empatía
Variable 1	Coef. de correlación	0.739
Autoestima	Significancia	7.0177 * 10 <sup>-56</sup>

Coef: coeficiente

El valor de significancia investigado entre la variable “Autoestima” y la dimensión “Empatía” ha sido inferior al valor de significancia planteado (0.05), demostrando la existencia de correlación. Así también, el coeficiente de correlación calculado demuestra que la correlación es positiva y alta. Entonces, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

## Resultados de la prueba estadística para la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

Tabla 15

### *Resultados de la prueba de correlación de Spearman*

		Dimensión 2 Asertividad
Variable 1 Autoestima	Coef. de correlación	0.774
	Significancia	2.8837 * 10 <sup>-64</sup>

Coef: coeficiente

El valor de significancia estimado entre la variable “Autoestima” y la dimensión “Asertividad” ha sido inferior al valor de significancia planteado (0.05), lo cual comprueba la existencia de correlación. Así también, el coeficiente de correlación calculado determinó que la correlación es positiva y alta. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

### Prueba estadística para la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

Tabla 16

#### *Resultados de la prueba de correlación de Spearman*

		Dimensión 3 Integración social
Variable 1	Coef. de correlación	0.754
Autoestima	Significancia	2.512 * 10 <sup>-59</sup>

Coef: coeficiente

El valor de significancia estimado entre la variable “Autoestima” y la dimensión “Integración social” ha sido inferior al valor de significancia planteado (0.05), esto demuestra la existencia de correlación. Así también, el coeficiente de correlación calculado demuestra que la correlación fue positiva y alta. Entonces, se acepta la hipótesis alterna 03: Existe relación positiva entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **DISCUSIÓN**

- Por los resultados encontrados en las tablas: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10; encontramos una tendencia a valoraciones muy buenas en las dimensiones estudiadas.
- La autoestima resultó estar presente, casi siempre (la más alta y repetitiva) y siempre en los alumnos del Instituto Certus.
- Estos resultados son comparables a los encontrados en los estudios hechos por Sivincha y Mendoza (2013), quienes afirman que la autoestima influye en el desarrollo del coeficiente intelectual y por ende repotencializa las habilidades y destrezas. Ellos han notado que los estudiantes comienzan con todo el entusiasmo de cumplir con su objetivo profesional, pero al término de la Carrera no siempre llegan a tener satisfacción con la que se inició.

En los resultados se aprecia que los estudiantes tienen una relación positiva entre la autoestima y las habilidades sociales, demostrando que esto es muy positivo para su desarrollo profesional alcanzando buen nivel de satisfacción al término de la carrera y no sólo centrándose en el coeficiente intelectual.

Además, se observó que los estudiantes del Instituto Certus terminaron con el mismo entusiasmo, que tuvieron desde el inicio de la carrera, al comparar los resultados de la dimensión académica que son positivos y ver que ellos se sienten inteligentes, pueden rendir bien y perciben el éxito académico. Tan importante como el coeficiente intelectual fue desarrollar en nuestros estudiantes habilidades sociales de empatía, asertividad e integración social que les proporcione capacidad para amar, sentirse atractivo y manejar positivamente sus emociones.

- En los resultados encontrados por Santín (2016) se deja conocer que existió correlación entre la autoestima y el fracaso escolar; en nuestra investigación encontramos similitudes hacia los resultados, pero más enfocados en sentirse parte de un grupo, relacionarse mejor con sus compañeros y tomar la iniciativa que al final se refleja en un buen desempeño académico percibiendo su éxito profesional.
- Es importante resaltar que los resultados más altos se han dado en la dimensión de la autoestima académica positiva, un mayor grupo de estudiantes (ha sido el más alto) siempre (143) experimentan una autoestima académica positiva. Esta es parte de nuestra labor, lo que venimos trabajando los docentes con total compromiso en Certus.
- Queda demostrado que sí tiene relevancia una buena autoestima con el desarrollo de las habilidades sociales y por ello nuestros alumnos consiguen buenos resultados académicos y plazas laborales.

## **CONCLUSIONES**

- Existió relación positiva y alta entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus. Esta relación tiene un 82.9% de fuerza.
- Existió relación positiva y alta entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus. Esta relación tiene un 73.9% de fuerza.
- Existió relación positiva y alta entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus. Esta relación tiene un 77.4% de fuerza.
- Existió relación positiva y alta entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus. Esta relación tiene un 75.4% de fuerza.

### 5.3 Recomendaciones

- En mi experiencia como docente en educación superior técnica del Instituto Certus, veo que algunos profesores no le dan importancia al desarrollo de la autoestima en los estudiantes y se preocupan más de sus habilidades intelectuales, considerando que las sociales no son tan gravitantes. Muchos estudiantes tienen buenas notas y sin embargo no pueden exponer bien sus trabajos en el aula, se les observa inseguros, no miran a los ojos, no sonríen y el tono de su voz es bajo. Por tal motivo, se hace necesario recomendar que la plana docente sea capacitada en el desarrollo de habilidades sociales de sus estudiantes; siendo esta capacitación realizada por la propia institución educativa.
- Del mismo modo, es importante que el Instituto Certus promueva programas enfocados a mejorar el desarrollo de la autoestima y de las habilidades sociales en sus estudiantes, por medio de las acciones de su unidad de extensión y proyección, para así lograr la mejor formación de sus estudiantes.
- Es importante formar docentes tanto en las habilidades intelectuales como en las habilidades sociales, fomentando el buen desarrollo de la autoestima, trabajando para resolver los conflictos de convivencia en el aula, eliminando la violencia y el maltrato entre los estudiantes.
- Es recomendable que la plana curricular del Instituto Certus integre cursos y talleres transversales que ayuden al estudiante a mejorar su desarrollo integral dándole énfasis a la autoestima y las habilidades sociales, para, de este modo, contribuir al mejor desenvolvimiento de los estudiantes.



- Es recomendable que el Instituto Certus desarrolle programas de capacitación dirigidos a los padres de familia, de modo que estos sean capaces de ayudar en el desarrollo académico de sus hijos, además de fortalecer la comunicación que guardan con ellos.
- Es necesario que las instituciones educativas tengan en cuenta la importancia del desarrollo social en sus estudiantes, como medio para lograr que sean profesionales de éxito y felices. Para ello, los planes de acción y mejora deben incluir acciones para el mejor desenvolvimiento social.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bardales, H. (2014). *Relación entre autoestima, rendimiento académico y tipos de familia en estudiantes de primaria de instituciones educativas de Medellín*. (Tesis de maestría, Universidad de Antioquia, Colombia).
- Branden, N. (2009). *La Autoestima día a día*. Barcelona: Paidós.
- Díaz, S., Guevara, M. y Soto, T. (2010). *Autoestima y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Monjas, I. y Gonzales, B. (2015). *Las habilidades sociales en el currículo*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.
- Muñoz, V., López, I. y Jiménez, I. (2014). *Manual de psicología del desarrollo aplicada a la educación*. Sevilla: Pirámide.
- Navarro, R. (2013). *El desarrollo de habilidades sociales ¿Determina el éxito académico?* Veracruz: Universidad Cristóbal Colón.

- Núñez, C. (2015). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberalit*, 11(11), 63-74.
- Ortego, M., López, S. y Álvarez, M. (2017). *Ciencias psicosociales*. Santander: Universidad de Cantabria.
- Pallarés, M. (2011). *La autoestima. Cómo cultivarla de forma sana*. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Panizo, L. (2015). *La autoestima y su relación con el rendimiento escolar de los estudiantes de tercer grado de secundaria de la Institución Educativa José María Arguedas del distrito de San Martín de Porres*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- Santín, L. (2016). *Factores de autoestima en la educación superior, año 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Simkin, H. y Becerra, G. (2013). El proceso de socialización. Apuntes para su exploración en el campo psicosocial. *Ciencia, docencia y tecnología*. 24(47), 119-142.
- Sivincha, L. y Mendoza, G. (2013). *Influencia de la autoestima en la satisfacción profesional de los estudiantes de Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú).
- Soto, P. (2013). *Autoestima familiar*. Lima: Editora Palomino.
- Vallés, A. (2014). *¿Qué son y cómo se aprenden las habilidades sociales?* Lima: CEDEIS.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema general</b> ¿Existe relación entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?</li> <li>• ¿Existe relación entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?</li> <li>• ¿Existe relación entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar la relación entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la relación entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</li> <li>• Evaluar la relación entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</li> <li>• Evaluar la relación entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación positiva entre la autoestima y las habilidades sociales de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación positiva entre la autoestima y la empatía de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</li> <li>• Existe relación positiva entre la autoestima y la asertividad de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</li> <li>• Existe relación positiva entre la autoestima y la integración social de los estudiantes de la Carrera de Administración Bancaria del Instituto Certus.</li> </ul>	<p><b>Variable 01</b> Autoestima.</p> <p><b>Variable 02</b> Habilidades sociales.</p>	<p><b>Cuestionario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas cerradas.</li> <li>• Cantidad de pregunta: 36</li> <li>• Preguntas por variable: 18</li> <li>• Respuestas en escala Likert.</li> <li>• Respuestas disponibles: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- Nunca</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Población:</b> Estudiantes del primer ciclo de los turnos mañana, tarde y noche, matriculados en el curso de Ventas y Atención al Público, en los semestres 2015-I y 2015-II: 1785 estudiantes</p> <p><b>Muestra:</b> 316 estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede Santiago de Surco <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semestre 2015-I: 81 estudiantes</li> <li>- Semestre 2015-II: 74 estudiantes</li> </ul> </li> <li>• Sede Principal <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semestre 2015-I: 86 estudiantes</li> <li>- Semestre 2015-II: 75 estudiantes</li> </ul> </li> </ul>

## **Anexo 2. Instrumento para la recolección de datos**

### **CUESTIONARIO DE AUTOESTIMA Y HABILIDADES SOCIALES**

#### **Estimado estudiante:**

Este cuestionario ha sido elaborado con el objetivo de evaluar el estado de autoestima y las habilidades sociales de nuestros estudiantes, de modo que podamos trazar nuevas estrategias en favor de su bienestar.

Por el motivo expuesto, le solicitamos que marque la respuesta correspondiente a las siguientes preguntas, y con absoluta sinceridad.

#### **Autoestima – afecto**

##### **1. Quiero mucho a mis padres.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

##### **2. Me siento amado por mi familia o pareja.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

##### **3. Siento que le agrado al sexo opuesto.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

##### **4. Cuando me miro al espejo me gusta lo que veo.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**5. Sé controlarme cuando tengo miedo o cólera.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**6. Si tengo celos no me molesto y comprendo la situación.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**Autoestima – social**

**7. Tomo la iniciativa y convenzo a los demás.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**8. Cuando trabajo en equipo doy ideas y coordino el trabajo.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )

- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**9. En mi centro de estudios, me siento bien con mis compañeros.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**10. Es fácil llevarme bien con todos.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**11. Me considero importante dentro de mi salón.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**12. Mis compañeros me buscan para integrar equipos de trabajo.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**Autoestima – académica**



**13. Sé que voy a terminar mis cursos con excelentes calificaciones.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**14. Me considero una persona de éxito.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**15. No tengo miedo a los exámenes.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**16. Si las cosas me salen bien se debe a mi esfuerzo.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**17. Tengo buena memoria y aprendo rápido.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )

- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**18. Me considero una persona inteligente.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**Habilidades sociales – empatía**

**19. Siempre miro a los ojos cuando hablo con otra persona.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**20. Si tengo que hablar en público, siempre los miro a los ojos.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**21. Cuando hablo con las personas sonrío.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**22. Considero que tengo una linda sonrisa.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**23. Trato de comprender a la persona con quien estoy hablando.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**24. Siempre me pongo en el lugar de los demás para entenderlos.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**Habilidades sociales – asertividad**

**25. Acepto de buen grado la crítica constructiva.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**26. Las personas confían en mí.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )

- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**27. Me es fácil entablar una conversación con alguien que recién conozco.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**28. Respeto la opinión de los demás.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**29. Expreso lo que pienso cuando no estoy de acuerdo.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**30. Me es fácil decir NO.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**Habilidades sociales – integración social**

**31. Suelo participar en colectas y eventos para ayudar a mi prójimo.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**32. Acompaño a mis compañeros en sus momentos difíciles.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**33. En una reunión soy el alma de la fiesta.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**34. Me gusta ser líder.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**35. Me gusta organizar las actividades del aula.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )

- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

**36. Participo en propuestas innovadoras para el cuidado del medio ambiente.**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del proyecto:** La autoestima y el desarrollo de las habilidades sociales de los alumnos del curso de técnicas de ventas del IFB-CERTUS.

**Nombre del Maestría:** María Eugenia Calle Calle.

**Experta:** Yenncy Ramírez Maldonado.

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente; colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-pretest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: Lenguaje y nivel de información		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores		X			

		del problema					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

**Observaciones:**

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 03 de Diciembre de 2014

  
 Yancy P. Ramirez Maldonado  
 ESPECIALISTA EN EVALUACION



## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del Proyecto:** La Autoestima y el desarrollo de las Habilidades Sociales de los alumnos del curso de Técnicas de Ventas del IFBCERTUS

**Nombre del maestra:** María Eugenia Calle Calle.

**Experto:** Dr. Philip Suárez Rodríguez.

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

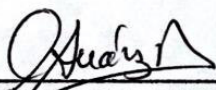
No.	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	✓				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	✓				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	✓				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	✓				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-pretest (piloto).	✓				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	✓				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo	✓				

		particular.					
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: Lenguaje y nivel de información.	✓				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	✓				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	✓				

**Observaciones:**

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

Lima 06 de diciembre de 2014.


---

**Dr. Philip Suárez Rodríguez**  
 DNI: 08543044

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del Proyecto:** La Autoestima y el desarrollo de las Habilidades Sociales de los alumnos del curso de Técnicas de Ventas del IFBCERTUS

**Nombre del maestra:** María Eugenia Calle Calle.

**Experto:** Dra. Gladys Cueto Machado.

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

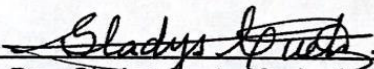
No.	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-pretest (piloto).	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo	X				

		general a lo particular.					
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: Lenguaje y nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	X				

**Observaciones:**

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

Lima 06 de diciembre de 2014.

  
Dra. Gladys Cueto Machado

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del Proyecto:** La Autoestima y el desarrollo de las Habilidades Sociales de los alumnos del curso de Técnicas de Ventas del IFBCERTUS

**Nombre del maestra:** María Eugenia Calle Calle.

**Experto:** Dra. Maritza Somocurcio Arangurí.

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.


No.	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-pretest (piloto).	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo	X				

		general a lo particular.					
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: Lenguaje y nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	X				

**Observaciones:**


En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

Lima 06 de diciembre de 2014.

  
 Dra. Maritza Somocurcio Aranguri

### Anexo 3. Constancia de la institución donde se realizó la investigación

IFB CERTUS

Lima T 2020 901 | Arequipa T 202 460 | Chiclayo T 204 383 | [ifbcertus.edu.pe](http://ifbcertus.edu.pe) |  /ifbcertus

Surco, 16 de agosto de 2016

Señores

INSTITUTO PARA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

ICED-USMP

Presente.-

De nuestra consideración:

Mediante la presente dejamos constancia que el Sra CALLE CALLE DE VEGA MARÍA EUGENIA, docente del INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE FORMACIÓN BANCARIA – CERTUS solicitó autorización para realizar una investigación dirigida a un grupo de alumnos de la Sede Principal y Sede Surco de la Carrera de Administración Bancaria, orientada a sustentar el proyecto de tesis “LA AUTOESTIMA Y EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS ALUMNOS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA”, el cual viene desarrollando para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Docencia e Investigación Universitaria en el ICED-USMP en convenio con CERTUS.

Se expide la presente a solicitud del interesado

Atentamente,



Arturo Alberto Lavado Chávez  
Jefe de Gestión del Talento Humano  
I.E.S.T.P. DE FORMACIÓN BANCARIA