

# **AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ALUMNOS DEL NIVEL UNIVERSITARIO Y NIVEL MEDIO DE DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CIUDAD DEL ESTE**

Proyecto de aula correspondiente a la materia Métodos Cuantitativos en Psicología a cargo del Prof. Dr. Amado Darío Torales Ojeda.

Investigador Principal: Amado Darío Torales Ojeda<sup>1</sup>

Encuestadores<sup>2</sup>:

Ino Arzamendia, Viviana Romero, Isabel Espínola, María José Meyer, Liz Torales, Daisy Palacios, Jazmín Romero, Ana Biazus, Chaveli Cardozo, Claudia Cabral, Yasmine Abou Saleh

## **RESUMEN**

El presente estudio se realiza para conocer los niveles de autoestima y de satisfacción hacia el rendimiento académico de los estudiantes del nivel medio del CRECE y del primer año de la UCAP. El contexto de la investigación se sitúa en dos instituciones educativas, una de Ciudad Del Este y otra de la ciudad de Hernandarias. A la primera ciudad corresponde el Colegio de Nivel Medio denominado Centro Regional De Educación (CRECE) y a la segunda ciudad corresponde la Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”, Campus Alto Paraná (UCAP). Los sujetos e estudio en total fueron 281, de los cuales 131 son varones y 150 son mujeres, el promedio de edad sobre el total de los sujetos es de 18,5 años. Para la recolección de los datos se recurrió a la técnica de la encuesta, los datos fueron recogidos en la semana del 1 al 9 de noviembre de 2018. El instrumento para la recolección de los datos fue la Escala de Autoestima Global de Rotenberg (2000) con el agregado de las preguntas sobre la satisfacción sobre el rendimiento académico. Los principales hallazgos indican que los niveles de la variable “autoestima” así como los niveles de “satisfacción con el rendimiento académico” en los sujetos de la muestra dependen tanto de la institución educativa donde estudian, así como del sexo de los mismos. En cuanto al cruce de los niveles de autoestima alta y autoestima baja con los niveles de satisfacción con el rendimiento académico, los hallazgos indican que ambos niveles de autoestima, independientemente de la institución educativa y del sexo, se relacionan en mayor porcentaje con la satisfacción media por el rendimiento académico, es decir, que dicho rendimiento “se puede mejorar” según los encuestados.

**Palabras clave:** autoestima, rendimiento académico, satisfacción.

---

<sup>1</sup>Psicólogo Clínico y Social: Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción, Campus Alto Paraná. Doctor en Educación con énfasis en Gestión de la Educación Superior. Máster en Ciencias sociales con énfasis en sociología.

<sup>2</sup> Alumnos del tercer curso de la carrera de Psicología con énfasis en Psicología Clínica y Social.

## ABSTRACT

The present study is carried out to know the levels of self-esteem and satisfaction

towards the academic performance of the students of the middle level of the CRECE and of the first year of the UCAP. The context of the research is located in two educational institutions, one in Ciudad Del Este and the other in the city of Hernandarias. To the first city corresponds the Middle School called Regional Education Center (CRECE) and the second city corresponds to the Catholic University "Nuestra Señora de la Asuncion", Campus Alto Paraná (UCAP). The study subjects in total were 281, of whom 131 are male and 150 are female, the average age over the total of the subjects is 18.5 years. To collect the data, the survey technique was used, the data were collected during the week of November 1 to 9, 2018. The instrument for data collection was the Rotenberg Global Self-Esteem Scale (2000) with the addition of questions about satisfaction about academic performance. The main findings indicate that both the levels of the variable self-esteem and the levels of satisfaction with academic performance in the subjects of the sample depend both on the educational institution where they study, as well as on the sex of the same. Regarding the crossing of the levels of high self-esteem and low self-esteem with the levels of satisfaction with academic performance, the findings indicate that both levels of self-esteem, independently of the educational institution and of sex, are related in greater percentage with the average satisfaction for academic performance, that is; that said performance "can be improved" according to the respondents.

**Key words:** self-esteem, academic performance, satisfaction.

---

## I. INTRODUCCIÓN

### Introducción

Dentro del ámbito educativo y psicológico, la autoestima ha sido un factor de gran repercusión al ser un elemento significativo en el proceso del aprendizaje y enseñanza, así también como para el desarrollo del ser humano en todas sus facetas. La autoestima es considerada como la valoración que se tiene de sí mismo, involucra emociones, pensamientos, sentimientos, experiencias y actitudes que la persona recoge en su vida (Mejía, Pastrana, & Mejía, 2011). Este proceso se va desarrollando, a lo largo del ciclo vital, a partir de las interacciones que realice el sujeto con los otros, lo cual posibilita la evolución del "Yo", gracias a la aceptación e importancia que se dan las personas unas a otras (Naranjo, 2007). Según Hernández (1991, citado por

González-Pineda y cols, 1997), las variables personales que determinan el aprendizaje escolar son: el poder (inteligencia, aptitudes), el querer (motivación) y el modo de ser (personalidad), además del "saber hacer" (utilizar habilidades y estrategias de aprendizaje). El modo de describir, analizar e interpretar cada uno de estos constructos ha cambiado significativamente en los últimos años, pudiendo ofrecer actualmente una visión más completa y operativa.

Corno y Snow (1986, citado por González, Núñez, Glez y García, 1997) proponen tres ámbitos de análisis para describir estructuralmente la vertiente personal del aprendizaje académico: la cognición, la conación y el afecto. El ámbito cognitivo estaría definido por dos grandes tipos de variables: las habilidades (que serán distintas según el enfoque desde el cual se contemplen) y los conocimientos previos (tanto la cantidad y

tipo de conocimiento disponible como su estructuración y funcionalidad en la memoria). El ámbito conativo estaría integrado por aquellas características de la persona que con el paso del tiempo se conceptualizan como estilos propios de enfrentarse a las tareas de aprendizaje. Dos son los estilos a considerar: los estilos cognitivos (menos dependientes de la tarea específica de aprendizaje y más relacionados con el ámbito de las habilidades cognitivas) y los estilos de aprendizaje (menos relacionados con el ámbito cognitivo y más vinculados al ámbito del comportamiento y de las tareas de aprendizaje). En tercer lugar, estaría el ámbito afectivo en el que, encontraríamos dos tipos de variables relevantes para el aprendizaje escolar: la personalidad (incluyendo constructos importantes como el autoconcepto, ansiedad, etc.), y la motivación académica (también considerada de modo distinto dependiendo de la teoría o modelo teórico que se utilice para su abordaje).

Rosenberg (1965, citado por Atienza y cols. 2000) fue uno de los primeros autores que señaló la necesidad de dejar de evaluar la autoestima a través de instrumentos en los que se solicitaba al sujeto que se valorara a sí mismo en diversas cualidades y habilidades personales específicas. Rosenberg centró su trabajo en el estudio de la autoestima global, criticando la evaluación de la autoestima a través de instrumentos, como el Inventario de Autoestima de Coopersmith (Coopersmith, 1967, citado por Atienza y cols., 2000), en los que el sujeto se valora en diferentes facetas de su vida y la puntuación total es interpretada como el nivel de autoestima del individuo. Frente a esta postura, Rosenberg propone evaluar la autoestima de forma holística desarrollando su Escala de Autoestima (Rosenberg Self-Esteem Scale: RSE, 1965), que pretende evaluar directamente la autoestima global a través de ítems que reflejan sentimientos generales sobre el self (sí mismo) ya que para Rosenberg (1965), la autoestima reflejaría la actitud global que una persona tiene con respecto a su valía e importancia.

Por lo expuesto, y para indagar contextualmente sobre la autoestima y su vinculación con el rendimiento académico, el Problema de Investigación se ha planteado con la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los

niveles de autoestima y de satisfacción hacia el rendimiento académico de estudiantes del nivel medio del CRECE y del primer año de la UCAP?, las preguntas específicas a ser respondidas por el estudio fueron: 1) ¿Cuál es el nivel de autoestima y de satisfacción con el rendimiento académico con el que presentan los estudiantes del nivel medio del CRECE? 2) ¿Cuál es el nivel de autoestima y de satisfacción con el rendimiento académico que presentan los estudiantes del primer año de la UCAP? 3) ¿Comparativamente, existen diferencias significativas en los niveles de autoestima y de satisfacción académico entre los estudiantes del nivel medio del CRECE y la UCAP? A partir de estas interrogantes, el Objetivo General planteado para este estudio fue el de “Conocer los niveles de autoestima y de satisfacción hacia el rendimiento académico de estudiantes del nivel medio del CRECE y del primer año de la UCAP”. Así mismo, los objetivos específicos consistieron en: 1) Evaluar los niveles de autoestima de los estudiantes del nivel medio del CRECE y primer año de la UCAP, 2) Indagar sobre la satisfacción con el rendimiento académico que tienen los estudiantes del nivel medio del CRECE y primer año de la UCAP y 3) Comparar los niveles de autoestima y de satisfacción con el rendimiento académico entre los estudiantes del primer año de la UCAP y los estudiantes del nivel medio del CRECE.

## FUNDAMENTACIÓN

El presente estudio se fundamenta básicamente en la necesidad de que los alumnos de Psicología de los niveles de grado, tengan la posibilidad de aportar evidencias empíricas sobre las teorías que van analizando para así realizar la necesaria transición entre el saber, el saber hacer y el saber convivir ya que al recurrir a las instituciones educativas pueden entrar en contacto con la realidad social y al mismo tiempo identificarse profesionalmente con los saberes científicos y las metodologías necesarias para el éxito académico de una manera más pragmática y por tanto más real.

Con este criterio, la aplicación de la Escala de Autoestima Global de Gutenberg, que si bien fue elaborada y utilizada desde hace ya varias décadas, actualmente ofrece un doble beneficio de aprendizaje ya que detrás de dicha

elaboración de la escala subyace una rica y actualizada teoría sobre la autoestima lo que le permite al alumno una experiencia académica completa al asimilar los conceptos y constructos y ver como estos pueden ser traducidos en cifras inteligibles que permiten entender mejor no solo el comportamiento de las variables sino como estas explican de alguna manera las conductas, actitudes y rendimientos de los sujetos en el ámbito académico.

En cuanto a la importancia del estudio, los resultados obtenidos posibilitan visualizar como los mismos sujetos de la muestra se auto valoran y perciben su propio rendimiento académico, lo cual también puede posibilitar al nivel de estos mismos sujetos y de la institución educativa a la que pertenecen, la toma de decisiones sobre la necesidad de mejorar tanto la autoestima como el rendimiento académico de sus respectivos alumnos, considerando que tanto en el nivel medio como en el primer curso de la universidad, los alumnos aún atraviesan por una delicada etapa del desarrollo como lo es la adolescencia.

## **ANTECEDENTES DEL TEMA**

Como principales antecedentes sobre la relación que puede existir entre la autoestima y el rendimiento académico, citamos a Larrosa (2005) quien explica que concurren diversos factores que implican el fracaso académico, entre ellos los personales, que se refieren al estudiante poseedor de un conjunto de características neurobiológicas y psicológicas, como personalidad, inteligencia, falta de motivación e interés, autoestima, trastornos emocionales, afectivos, derivados del desarrollo biológico y derivados del desarrollo cognitivo (en muchos casos no se encuentran en equilibrio dichos desarrollos, lo cual puede llegar a influir en su desempeño áulico y por consiguiente en su aprovechamiento académico). Es siempre importante la evaluación del sentimiento auto-estimativo que presente el estudiante universitario, pues, según su nivel de autoestima, podrá tener muchos fracasos o éxitos académicos y personales. Una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de sí mismo, potenciará la capacidad del estudiante para desarrollar sus habilidades y aumentará su nivel de seguridad personal,

mientras que una autoestima baja lo podría conducir hacia la derrota y el fracaso académico (Cruz Núñez, Quinones Urquijo 2012).

Gutiérrez, Camacho, & Martínez, (2007), estos autores en un estudio transversal comparativo realizado en adolescentes de ambos sexos, de 10 a 17 años de edad, inscritos en una secundaria oficial de la ciudad de Querétaro, México, arrojó como resultado lo siguiente: sobre un total 74 alumnos, se formaron dos con 37 para cada grupo de alto y bajo rendimiento académico, los adolescentes con rendimiento escolar alto tuvieron una autoestima alta, mientras que los adolescentes con rendimiento escolar bajo presentaron una autoestima Baja.

Según Cruz Núñez & Quiñones Urquijo (2012), en este estudio los autores mencionan como hallazgos relevantes que el 19% de los estudiantes, sobre un total de 79 sujetos analizados, tiene autoestima alta, de los cuales el 16% obtiene un rendimiento académico entre bueno y excelente, y el 3%, entre regular y bajo. Según estos investigadores, estos resultados indican la importancia del concepto de sí mismo y de autoestima positiva en los procesos cognitivos y afectivos de los estudiantes, lo cual plantea la necesidad por parte de los mismos de incrementar su nivel de autoestima.

Los investigadores Ferrei Ortega, Vélez Mendoza, Ferrel Ballestas, (2014), hallaron altos niveles de depresión (86% depresión moderada); baja autoestima (51% autoestima baja) en estudiantes adolescentes con bajo rendimiento académico. Se concluye a partir de estos hallazgos que los estudiantes con bajo rendimiento escolar presentan factores psicológicos negativos que los afectan como los altos niveles de depresión y baja autoestima, lo que exige implementar estrategias de intervención psicológicas e interdisciplinarias para favorecer su óptimo aprendizaje y adecuada socialización.

Los autores Ros Morente, Filella Guiu, Ribes Castells, & Pérez Escoda, (2017) encontraron resultados en un estudio con niños en edad escolar que muestran que un mejor manejo de las emociones, así como una autoestima más sana predice claramente un mejor estado emocional de los niños, lo cual se

ve reflejado en el clima social de aula y en el rendimiento académico de los mismos.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **(METODOLOGÍA)**

#### **Diseño teórico**

##### **Variables y su definición conceptual**

- **Nivel de autoestima:** Se define conceptualmente como la valoración que se tiene de sí mismo, involucra emociones, pensamientos, sentimientos, experiencias y actitudes que la persona recoge en su vida. (Mejía Pastrana & Mejía, 2011). Este proceso se va desarrollando a lo largo del ciclo vital a partir de las interacciones que realice el sujeto con los otros lo cual posibilita la evolución del yo gracias a la aceptación e importancia que se dan las personas unas a otras. (Naranjo, 2007)
- **Satisfacción con el rendimiento académico:** Se entiende conceptualmente como la percepción sobre la satisfacción que el alumno tiene del contexto educativo en función a su propio rendimiento y a la importancia que éste le da a cada aspecto de su escolarización. (Cabrera & Galán, 2015)

**Abordaje:** Cuantitativo.

**Método:** No experimental.

**Tipo de investigación:** Descriptivo.

**Alcances:** El presente estudio exploró dos instituciones educativas: una del nivel medio y otra de nivel universitario, para que los alumnos de las respectivas instituciones sean indagados sobre la autoestima a través de la Escala de Rosemberg. La investigación abarca únicamente a los alumnos del primero, segundo y tercer curso del nivel medio del Centro Regional De Educación de Ciudad Del Este: CRECE, del turno mañana y a los alumnos del Primer curso, segundo semestre de todas las

carreras del turno tarde, de la Universidad Católica del Campus Alto Paraná.

**Limitaciones:** son limitaciones del estudio la falta de un muestreo representativo de la población escogida, es decir; la falta de un muestreo no aleatorio para la selección de los sujetos de la muestra.

#### **Diseño metodológico**

**Población del nivel medio y universitario:** la población escogida por el nivel medio es la de los alumnos del CRECE de todos los énfasis que concurren al horario de la mañana para el desarrollo de clases. Estimativamente, la cantidad de alumnos en los tres cursos asciende a 400 de los cuales 230 son mujeres y 170 son varones.

**Población del nivel universitario:** la población escogida por el nivel universitario es la de los alumnos de la UCAP, de todas las carreras que concurren en el turno tarde para el desarrollo de sus respectivas clases. Estimativamente, la cantidad de alumnos del primer curso es de 400, de los cuales 250 son mujeres y 150 son varones.

**Muestra de alumnos del nivel medio:** el tamaño de la muestra de los alumnos del CRECE del turno mañana fue de 132 alumnos de dicho nivel de escolaridad, de los cuales 73 son mujeres y 59 son varones.

**Muestra de alumnos del nivel universitario:** El tamaño de la muestra de los alumnos del primer curso del turno tarde de la UCAP es de 149 alumnos de dicho nivel de

escolaridad de los cuales 77 son mujeres y 72 son varones.

**Tipo de muestreo y promedio de edad de los sujetos:** El tipo de muestreo utilizado es el no aleatorio, con sujetos voluntarios. El promedio de edad calculado fue de 18,5 años, sobre el total de los sujetos de ambas instituciones.

**Criterios de inclusión de los sujetos de la muestra:** Son criterios de inclusión para los sujetos de la muestra: 1) Que tengan la escolaridad requerida para los fines de este estudio, 2) Que estén presentes en sus respectivas instituciones educativas en los horarios y fechas escogidas para la aplicación del instrumento, 3) que se ofrezcan voluntariamente para llenar el instrumento.

**Criterios de exclusión de los sujetos de la muestra:** Son criterios de exclusión para los sujetos de la muestra: 1) Alumnos de otros niveles de escolaridad, 2) alumnos de otras instituciones que puedan estar presentes circunstancialmente en las instituciones visitadas en las fechas y horarios previstos para la recolección de los datos, 3) alumnos que no se ofrezcan voluntariamente para llenar el instrumento.

**Tiempo de recolección de los datos:** Los datos fueron recogidos durante el 1 al 9 de noviembre de 2018.

**Técnica para la recolección de los datos:** Encuesta.

**Instrumento de recolección de los datos:** Escala de Rosenberg para medir el nivel

de autoestima global en personas entre 15 y 30 años.

**Técnica para el análisis de los datos:** Estadística descriptiva, con presentación de gráficos descriptivos sobre las variables en estudio, elaborados en el procesador de planillas electrónicas Excel® (MICROSOFT, 2010).

**Validez y fiabilidad del instrumento:** El instrumento posee niveles de confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,72 y pruebas de análisis factoriales exploratorios con resultados satisfactorios, para la validez de constructo.

**Prueba piloto del instrumento:** Se realizaron pruebas piloto con sujetos-tipos (sujetos que reúnan las características de la población escogida): En el CRECE se aplicó el instrumento a 20 sujetos del turno mañana del nivel medio, 10 varones y 10 mujeres, en la UCAP, se aplicó el instrumento con el mismo criterio y a la misma cantidad de sujetos: 10 varones y 10 mujeres del primer curso del turno tarde.

**Definición operacional de las variables: Definición Operacional del nivel de autoestima:** Se define operacionalmente como el puntaje global que cada sujeto de la muestra obtiene como resultado de aplicación del Test de Autoestima de Rosenberg. De 15 a 29 puntos: Autoestima global baja, de 30 a 59 puntos: Autoestima global media y de 60 a 90 puntos: autoestima global alta.

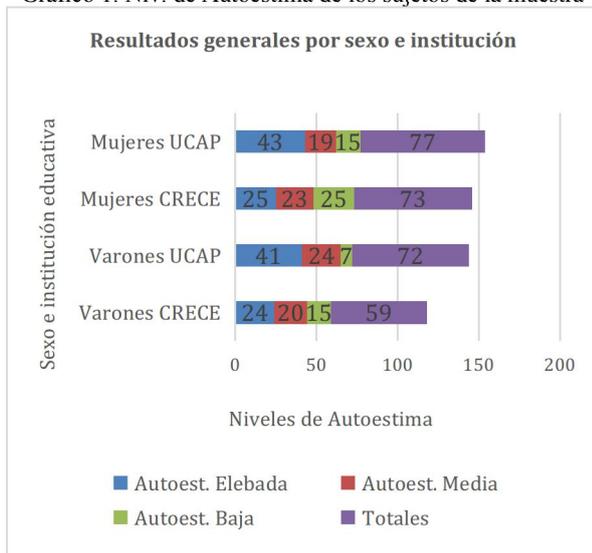
**Definición operacional de la satisfacción con el rendimiento académico:** Se define operacionalmente como las respuestas de los sujetos de la muestra ante la

indagatoria sobre cuál es la satisfacción con su propio rendimiento académico, de acuerdo a las siguientes tres opciones de respuesta: 1) Satisfacción Alta: Totalmente satisfecho con mi rendimiento académico, 2) Satisfacción Media: Satisfecho, pero puedo mejorar y 3) Satisfacción Baja: No estoy satisfecho con mi rendimiento académico.

**Consideraciones éticas:** Los datos obtenidos con los sujetos de la muestra serán utilizados exclusivamente en el ámbito académico y con fines de presentación para la jornada de investigación en la UCAP. Además, no se emitirán juicios de valor que puedan afectar el buen nombre de las instituciones educativas visitadas ni la de los alumnos que respondieron al instrumento de recolección de los datos.

## RESULTADOS

Gráfico 1. Niv. de Autoestima de los sujetos de la muestra



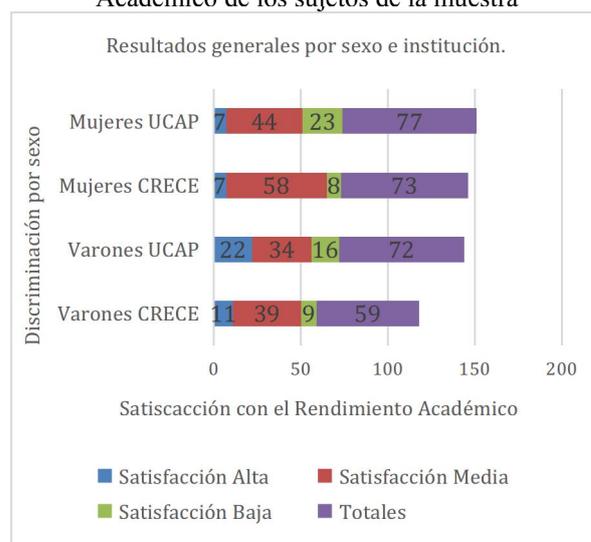
Fuente: Elab. propia. Resultados de la Escala de Rosenberg

En el gráfico 1 más arriba, se visualizan los niveles de autoestima de los sujetos encuestados donde los resultados indican que dichos niveles varían dependiendo a qué

institución y a qué sexo correspondan los alumnos, en este aspecto, el 53% de las mujeres de la UCAP evidencian autoestima alta, mientras que las mujeres del CRECE evidencian un 34% de autoestima alta, mientras que los varones de la UCAP tienen 56% de autoestima alta y los varones del CRECE poseen 41% de autoestima alta.

Con respecto a la autoestima baja, las mujeres de la UCAP presentan dicha autoestima en un 19%, en contrapartida, las mujeres del CRECE tienen 34% de dicha autoestima, ya los varones de la UCAP en un 10% la autoestima baja y los varones del CRECE tienen 25% de dicha autoestima. En cuanto a los niveles de la autoestima media, las alumnas de la UCAP lo presentan en un 25% mientras que las alumnas del CRECE lo presentan en un 31%. La autoestima media en los alumnos de la UCAP se presenta en un porcentaje del 33% y los varones del CRECE presentan la autoestima media en un 34%.

Gráfico 2. Niveles de satisfacción con el Rendimiento Académico de los sujetos de la muestra



Fuente: Elab. propia. Resultados de la Escala de Rosenberg

En el gráfico 2 se visualizan los resultados obtenidos con respecto a la

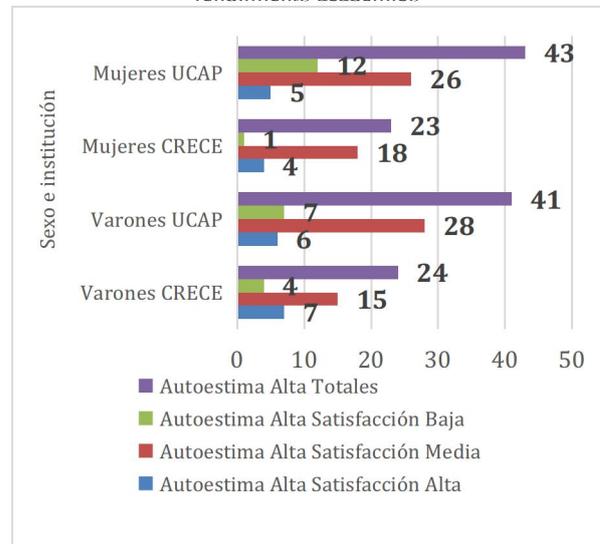
Satisfacción de los sujetos con su propio rendimiento académico, donde en los resultados principales se evidencian que los valores que adquiere esta variable dependen más del sexo que de la institución educativa ya que el 31% de los varones de la UCAP tienen una satisfacción alta sobre su rendimiento académico mientras que los varones del CRECE tienen un 19% de satisfacción alta con su rendimiento académico.

Ya las mujeres de la UCAP tienen solo un 9% de satisfacción alta con su rendimiento académico, así mismo, las mujeres del CRECE tienen también solo un 9,6% de satisfacción alta con su rendimiento académico.

No obstante, independientemente de la institución educativa, la mayoría de los sujetos, tanto varones como mujeres, presentar la satisfacción media con su rendimiento académico, es decir que los mismos creen que sus respectivos rendimientos académicos pueden mejorar.

En contrapartida los niveles bajos de satisfacción con el rendimiento académico dieron los siguientes resultados: los varones del CRECE con un 15% de satisfacción baja, los varones de la UCAP con un 22% de satisfacción baja, en cuanto a las mujeres del CRECE los niveles de satisfacción baja afecta al 11%, mientras que en las mujeres de la UCAP, los niveles de satisfacción baja llegan al 30%.

Gráfico 3. Autoestima alta versus niveles de satisfacción con el rendimiento académico



Fuente: Elab. propia. Resultados de la Escala de Rosenberg

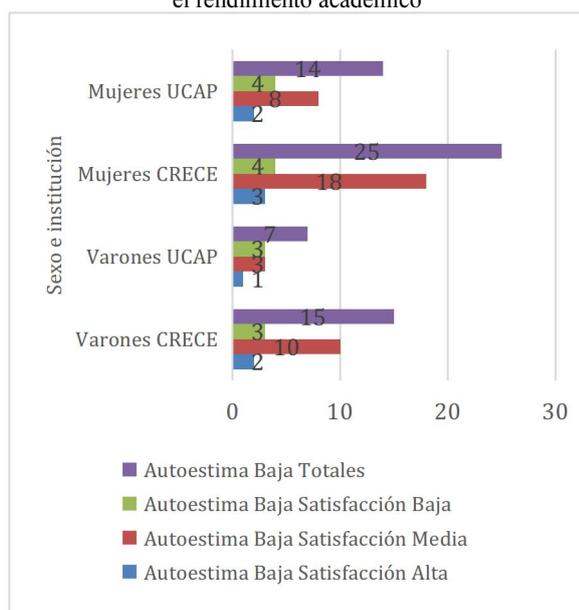
Al realizar el cruce entre los niveles de autoestima alta versus los niveles de satisfacción con el rendimiento académico, como se visualiza en el gráfico cruzado más arriba (gráfico 3), en los resultados de los sujetos encuestados con respecto al cruce de ambas variables, se evidencian que para la mayoría (tanto para los varones como para las mujeres de ambas instituciones educativas) de los que puntuaron con una la autoestima alta, se tiene que la satisfacción con el rendimiento académico es media (es decir que los sujetos consideran que este rendimiento puede mejorar).

Otro dato interesante que surge de este gráfico es que son las mujeres de la UCAP quienes, si bien poseen autoestima alta (53%), así también poseen en mayor porcentaje (26%) de satisfacción baja con respecto a su rendimiento académico.

En contrapartida, encontramos que, en los varones del CRECE, quienes poseen en un 41% el nivel de auto estima alta, éstos poseen

en un 29% una alta satisfacción con su propio rendimiento académico.

Gráfico 4. Autoestima Baja versus niveles de satisfacción con el rendimiento académico



Fuente: Elab. propia. Resultados de la Escala de Rosenberg

El otro cruce de variables lo realizamos entre el nivel de autoestima baja y la satisfacción con el rendimiento académico, cuyos resultados visualizamos en el gráfico 4 más arriba, de dicho cruce se obtuvo que la satisfacción media es la que se relaciona en mayor porcentaje con la autoestima baja (tanto por sexo como por institución), en este aspecto, las mujeres de la UCAP con baja autoestima presentan un 57% de satisfacción media con el rendimiento académico (consideran que este rendimiento puede mejorar).

Con respecto a las mujeres del CRECE con baja autoestima éstas presentan un 52% de satisfacción media con el rendimiento académico (consideran que este rendimiento puede mejorar).

En cuanto a los varones de ambas instituciones, los de la UCAP que tienen autoestima baja presentan un 43% de satisfacción media con el rendimiento

académico (consideran que este rendimiento puede mejorar) y finalmente los varones del CRECE que tienen baja autoestima, presentan un 67% de satisfacción media con el rendimiento académico (consideran que este rendimiento puede mejorar).

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema

## LA PREGUNTA QUE GUÍA LA INVESTIGACIÓN

## MÉTODO O ENFOQUE

## VARIABLES E INDICADORES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La variable a ser analizada.

## II. CONCLUSINES Y SUGERENCIAS

Para concluir sobre el estudio realizado, se debe puntualizar que los estudios sobre la autoestima y su vinculación con el rendimiento académico son numerosos y existen suficientes evidencias que apoyan que la autoestima influye de manera importante en el mismo, pero en este estudio, se lo ha vinculado con la satisfacción con dicho rendimiento académico buscando explorar sobre la misma perspectiva de los sujetos en estudio sobre la valoración que dan a dicho rendimiento.

Esto principalmente porque se necesita no solo conocer los niveles de autoestima sino además para tener una idea de cómo plantear soluciones a la insatisfacción por este rendimiento. En este sentido, los hallazgos principales indican que el contexto institucional es importante pues influye en los niveles de autoestima, pues podemos concluir que tanto

los varones como las mujeres de la UCAP presentan porcentajes mayores de alumnos que han puntuado alto en los niveles de autoestima con respecto a los varones y las mujeres del CRECE.

Otro hallazgo importante a modo de conclusión se refiere a la escasa cantidad de alumnos de ambos sexos en ambas instituciones que están plenamente satisfechos con sus respectivos rendimientos académicos y en contrapartida podemos concluir que la gran mayoría de los mismos, independientemente de los niveles de autoestima, del sexo y de la institución educativa, consideran que sus respectivos rendimientos académicos solo “satisfacen a medias“ y que pueden (y deben) mejorar según la percepción de los mismos sujetos en estudio.

## SUGERENCIAS

Se sugiere a partir de estos hallazgos y conclusiones:

- 1) Que ambas instituciones educativas realicen periódicamente una evaluación de la autoestima global por niveles de escolaridad y por sexo de sus respectivos alumnos, pues los resultados obtenidos pueden dar una pista sobre porque los mismos están teniendo dificultades para el logro de los objetivos académicos.
- 2) Además, que si se tienen una cantidad de alumnos que están insatisfechos con sus respectivos rendimientos académicos y que los mismos consideran que pueden mejorar este rendimiento y que de alguna manera esta insatisfacción depende de la autoestima, pero pueden existir otras causas que sean incluso institucionales.
- 3) Entonces corresponde indagar de una manera más profunda y más amplia

sobre las causas de la insatisfacción con el rendimiento académico y al mismo tiempo se deben esclarecer con estos alumnos cómo ellos consideran que podrían mejorar de una manera decisiva, realista y sincera sus rendimientos académicos.

- 4) La institución educativa debe ser consciente de que la formación del alumno debe ser integral, es decir; que incluye e influyen otras áreas de la persona sobre su formación académica y en ese proceso, la autovaloración como individuo, la importancia que la institución le otorga se constituyen en factores relevantes para su buen rendimiento.
- 5) Los mismos alumnos deben también ser conscientes que en su formación integral influyen los saberes científicos y que su futuro profesional en gran medida depende del rendimiento académico que van obteniendo en todas las etapas de escolarización principalmente cuando están desarrollando la etapa correspondiente al nivel medio, caracterizado también por la crisis de la adolescencia, donde los niveles de autoestima pueden fluctuar y cuando se están iniciando en la universidad, principalmente en el primer año, donde los jóvenes están saliendo de la adolescencia y se están internando al mundo adulto con otras exigencias y otras perspectivas sobre la vida y sobre la futura profesión, lo cual de una manera decisiva condiciona los niveles de autoestima en esta nueva etapa de la vida.

## III. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Nuñez, F. C., & Urquijo, A. Q. (2012). Autoestima y rendimiento académico en estudiantes de enfermería de Poza Rica, Veracruz, México. *Unipluriversidad*, 12(1), 25-35.

Ferrei Ortega, Fernando Robert; Vélez Mendoza, Juana; Ferrel Ballestas, Lucia Fernanda. In: Encuentros. July 2014 12(2):35-47; Universidad Autónoma del Caribe, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, 2014.

Mejía, A., Pastrana, J. & Mejía, J. (2011). XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación. La autoestima, factor fundamental para el desarrollo de la autonomía personal y profesional. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Naranjo, M. (septiembre-diciembre de 2007). Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo. (U. d. Rica, Ed.) Revista electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 7(3), 1-24.

González-Pienda, J., Núñez Pérez, J., García García, M., & Glez.-Pumariega, S. (1997). Autoconcepto, autoestima y aprendizaje escolar. *Psicothema*, (9), 271-289.

Larrosa, Faustino (2005). El rendimiento educativo. 2ª. Edición. Alicante:España: Instituto de Cultura Juan Gil-Albert.