



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de plan de comunicación para el acompañamiento y manejo del estrés de los estudiantes de ISIL en el 2023”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Marketing e Innovación

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Diseño Estratégico e Innovación

PRESENTADO POR

Cerrón Borja, Jessica - Marketing e Innovación

Flores López, Rodrigo Armando - Administración y Dirección de Negocios

Osorio León, Angélica – Diseño Estratégico e Innovación

Salas Berrios, Jimena Vanessa - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Espinoza Rúa, Celes Alonso

LIMA, PERÚ - 2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO ASESOR

Asesor

Celes Alonso Espinoza Rúa

Miembros del jurado

Cerna Hernández, Jorge

Eduardo Haro Yanqui

Guzman Wilcox, Juan Francisco

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Rodrigo Armando Flores López Identificado (a) con DNI N° 70498977 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de negocios, siendo mi asesor el Sr(a) CELES ALONSO ESPINOZA RUA, identificado (a) con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 000-0001-5324-7945.

Yo, Angélica Osorio León Identificado (a) con DNI N° 43727211 perteneciente al Programa de Diseño estratégico e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a) Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado (a) con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 000-0001-5324-7945.

Yo, Jimena Vanessa Salas Berrios Identificado (a) con DNI N° 72698101 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado (a) con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 000-0001-5324-7945.

Yo, Jessica Cerrón Borja Identificado (a) con DNI N° 45743925 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a) Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado (a) con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 000-0001-5324-7945.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado **“Propuesta de plan de comunicación para el acompañamiento y manejo del estrés de los estudiantes de ISIL en el 2023”**.

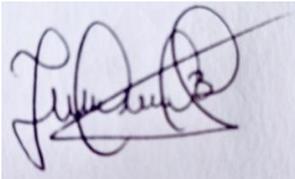
b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 24% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 26, de diciembre , del 2023.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Rodrigo Armando	Flores López	70498977	
Angélica	Osorio León	43727211	
Jimena Vanessa	Salas Berrios	72698109	
Jessica	Cerrón Borja	45743925	

--	--	--	--

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Celes Alonso	Espinoza Rúa	42750231	

DEDICATORIA

A nuestras amadas familias, quienes han sido nuestro pilar fundamental durante este arduo camino académico. Sus palabras de aliento, amor y apoyo incondicional han sido la fuerza que nos impulsó en los momentos más desafiantes. A ustedes dedicamos este logro, con profunda gratitud por ser nuestra constante inspiración y por creer en nosotros en cada paso del camino. ¡Gracias por ser el motor que nos impulsa hacia adelante!

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos de corazón al profesor y asesor Celes, cuya orientación y acompañamiento fueron fundamentales en cada etapa de este proceso académico. Sus valiosos consejos y retroalimentación fueron el timón que guió este trabajo hacia su conclusión. Asimismo, queremos expresar un especial reconocimiento a todos los estudiantes del ISIL que generosamente participaron en nuestra encuesta, brindando su tiempo y preocupándose por enviarnos la constancia de sus respuestas. Su colaboración fue crucial para el éxito de este proyecto.

ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL.....	21
1.1. Título del proyecto	21
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	21
1.3. Actividad económica.....	21
1.4. Alcance de la solución	21
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	22
2.1. Justificación	22
2.2 Marco referencial	23
2.2.1 Antecedentes de la innovación aplicada a desarrollar	23
2.3. Objetivo general y específico	30
2.3.1. Objetivo general	30
2.3.2. Objetivos específicos	31
2.4. Viabilidad.....	31

2.5 Limitaciones	32
2.6 Marco teórico.....	33
2.6.1. Primer eje temático: Plan de comunicación	33
2.6.2 Segundo eje temático: Manejo del estrés	38
2.7 Metodología de la investigación.....	43
2.7.1 Método de investigación.....	43
2.7.2 Diseño de investigación	43
2.7.3 Enfoque de investigación	43
2.7.4 Tipo de investigación	44
2.7.5 Nivel de investigación.....	45
2.7.6 Desarrollo de herramientas	46
2.8 Resultados de la investigación	47
2.8.1 Resultados de la Encuesta.....	47
2.8.2 Resultados de la entrevista a profundidad	59
2.9 Diagnóstico.....	66
2.10 Plan de comunicación.....	68
2.10.1 Análisis de la situación	68

2.10.2 Plan Estratégico	69
2.10.3 Objetivos	71
2.10.4. Cronograma de actividades.....	86
III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO.....	87
3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	87
IV. SUSTENTO DE MERCADO	88
4.1. Alcance esperado del mercado	88
4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora.....	88
4.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado.	89
4.3.2 Propuesta de valor.....	90
4.3.3 Canales de distribución	90
4.3.4 Alianzas.....	90
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1 Conclusiones	92
5.2 Recomendaciones	94

VI. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	95
VII ANEXOS.....	98
7.1 Instrumentos de recolección de datos	100
7.1.1 Encuesta virtual.....	100
7.1.1 Guía de Entrevista a profundidad no estructurada a un profesional de la salud mental: psicólogo.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Factores de estrés académico	27
TABLA 2. Matriz de análisis de entrevista individual	42
TABLA 3. Plan Estratégico	52
TABLA 4. Cronograma de actividades	64
TABLA 5. Estimación de los costos necesarios para la implementación	68
TABLA 6. Descripción del modelo de negocio.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Estás de acuerdo en continuar con la encuesta?	33
Figura 2. ¿De qué ciclo eres?	33
Figura 3. ¿En qué modalidad sueles llevar tus cursos en ISIL?	34
Figura 4. ¿Cómo calificarías la efectividad de las comunicaciones actuales sobre charlas, consejería estudiantil, talleres y ferias, organizadas por ISIL?	34
Figura 5. ¿Qué tan accesible encuentras la información sobre las asesorías psicológicas, las charlas de salud mental, bienestar social que brinda ISIL a sus estudiantes?.....	35
Figura 6. ¿Cuán cómodo te sientes hablando con un profesional de salud mental sobre lo que te preocupa o estresa?	36
Figura 7. ¿Sabes cuáles son los canales de comunicación a los que tienes que acudir en caso tengas alguna situación imprevista como una enfermedad, un problemas económicos, ausencia por trabajo, etc.?.....	37
Figura 8. Recuento de ¿De qué ciclo eres?	38
Figura 9. ¿Te has sentido preocupado o estresado por las actividades académicas?..	39
Figura 10. ¿Cómo evaluarías la comunicación actual de ISIL en términos de cercanía y empatía con los estudiantes?	39
Figura 11. ¿Qué temas te gustaría que se cubrieran en los espacios de comunicación que fomentan el manejo del estrés?	40
Figura 12. ¿A través de qué canales de comunicación prefieres recibir información	

de ISIL sobre el manejo de estrés académico?41

Figura 13. En lo que va del ciclo ¿Te has sentido preocupado o estresado por las actividades académicas? 42

Figura 14. Recuento de ¿De qué ciclo eres? 43

Figura 15. ¿Cuáles son las situaciones que te causan mayor preocupación y estrés durante el ciclo académico? 43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Ejemplo de mailing de invitación para la inducción	59
GRÁFICO 2. Ejemplo de invitación por whatsapp	60
GRÁFICO 3. Parante	63
GRÁFICO 4. Colgante	64
GRÁFICO 5. Post en redes sociales	65
GRÁFICO 6. Ejemplo de mensaje whatsapp	68
GRÁFICO 7. Usuario 1: Estudiantes de primeros ciclos.....	69
GRÁFICO 8. Usuario 2: Estudiantes de últimos ciclos	70

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal conocer las percepciones respecto a la importancia del cuidado de la salud mental y el acompañamiento y manejo del estrés en los estudiantes de ISIL.

En nuestra investigación, hemos optado por un enfoque metodológico mixto que integra tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Este enfoque nos permite obtener una comprensión holística y profunda del fenómeno que estamos estudiando. Para la parte cuantitativa, utilizaremos encuestas estructuradas que nos permitirán recopilar datos numéricos y estadísticas que proporcionarán una visión general y cuantificable de las percepciones y actitudes de nuestra muestra.

De tal modo, las principales herramientas utilizadas para el presente diagnóstico fueron encuesta virtual enviada a 202 estudiantes activos en ISIL; y una entrevista a profundidad que se realizó de manera presencial a una psicóloga con el objetivo de profundizar sobre los términos psicológicos que deben ser considerados para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

En conclusión, al trabajar un plan de comunicaciones que va direccionado para los alumnos de ISIL, podríamos definir que nuestro alcance esperado es igual al 80% de esta población. Actualmente sabemos que ISIL tiene 12300 estudiantes. Estamos priorizando actividades con los alumnos de primer ciclo para poder marcar

un inicio que repotencie el uso de los recursos y herramientas brindadas para el soporte emocional y manejo de estrés de los estudiantes.

En general los estudiantes de ISIL, experimentan un equilibrio en su entorno personal y profesional, con la finalidad de tener el control de los factores externos que impactan en sus emociones, desencadenando en el estrés académico.

Palabras claves: Salud mental, estrés académica, estudiantes universitarios, plan de comunicación, estrés estudiantil, manejo estrés.

ABSTRACT

The main objective of this research was to understand perceptions regarding the importance of mental health care and stress management among ISIL students.

In our research, we opted for a mixed methodological approach that integrates both quantitative and qualitative methods. This approach allows us to gain a holistic and in-depth understanding of the phenomenon under study. For the quantitative part, we will use structured surveys to gather numerical data and statistics that will provide an overall and quantifiable view of the perceptions and attitudes of our sample.

Thus, the main tools used for this diagnosis were a virtual survey sent to 202 active students at ISIL and an in-depth interview conducted in person with a psychologist to delve into the psychological terms that should be considered for the development of this research.

In conclusion, while working on a communication plan targeted at ISIL students, we could define that our expected reach is 80% of this population. Currently, we know that ISIL has 12,300 students. We are prioritizing activities with first-cycle students to initiate a strengthening of the use of resources and tools provided for emotional support and stress management for students.

Overall, the aim is for ISIL students to experience a balance in their personal and professional environment, aiming to have control over external factors impacting their emotions, thus reducing academic stress.

Keywords: Mental health, academic stress, university students, communication plan, student stress, stress management

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del proyecto

Propuesta de plan de comunicación para el acompañamiento y manejo del estrés de los estudiantes de ISIL en el 2023.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Salud y Bienestar Social

1.3. Actividad económica

Enseñanza

1.4. Alcance de la solución

Estudiantes de las diversas carreras de en el formato virtual, remoto y/o presencial.

- Población total: 12300 estudiantes
- Censo UGEL: 2021

Fuente:

<https://www.colegiosdelperu.com/san-ignacio-de-loyola-s-a-isil-instituto-superior-tecnologico-la-molina>

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1. Justificación

Nuestro estudio tiene como objetivo mejorar la comunicación sobre las herramientas que ISIL promueve para el manejo del estrés, con el propósito de impactar positivamente en la calidad académica de los estudiantes. Esta investigación se fundamenta en estudios actuales que exploran la relación entre el bienestar mental y el desempeño académico, especialmente tras cambios sociales y generacionales. Además, revelan la importancia de tener acceso a un sistema de apoyo para los estudiantes, resaltando cómo la medición y el reconocimiento del bienestar mental son fundamentales en la vida académica de los jóvenes, así como la influencia de la madurez emocional en la forma en que enfrentan los desafíos profesionales.

Además, nuestra propuesta tiene una justificación práctica al ofrecer a los estudiantes de ISIL un mejor acceso a herramientas para manejar el estrés académico, así como información detallada sobre los recursos disponibles para obtener apoyo cuando lo necesiten. Buscamos establecer una comunicación efectiva, segura y amigable que brinde confianza y respaldo a los estudiantes mientras enfrentan los retos de su carrera.

En términos metodológicos, este estudio se llevará a cabo mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. Realizaremos encuestas masivas con una muestra mínima de 370 jóvenes de diversas carreras en ISIL. Además, llevaremos a

cabo entrevistas no estructuradas y a profundidad con alrededor de 20 estudiantes para obtener información sobre sus comportamientos, necesidades y motivaciones.

2.2 Marco referencial

2.2.1 Antecedentes de la innovación aplicada a desarrollar

La investigación hecha por Rubia C. Cobo-Rendón, María V. Pérez-Villalobos, Alejandro E. Díaz-Mujica, Diego J. García-Álvarez (2020). tuvo como objetivo conocer los tipos de investigaciones que se han realizado para medir el bienestar estudiantes y a la vez saber qué herramientas se utilizaron para realizar esa medición. La metodología usada fue cualitativa para analizar y clasificar la información recopilada de otros estudios. El resultado fue que no existe un parámetro que permita medir de forma general los factores que intervienen en el bienestar de los estudiantes ya que estos se hicieron para segmentos específicos de la población.

Cobo-Rendón, Rubia C., Pérez-Villalobos, María V., Díaz-Mujica, Alejandro E., & García-Álvarez, Diego J.. (2020). Revisión sistemática sobre modelos multidimensionales del bienestar y su medición en estudiantes universitarios, 13(2), 103-118. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200103>

Damian Carmin, Lisset Marisol (2016). En el estudio titulado "Estrés académico y conductas de salud en estudiantes universitarios de Lima", se analizaron los niveles de estrés académico, las situaciones estresantes, los

síntomas y las estrategias de afrontamiento en 130 alumnos de Lima. Los resultados revelaron que el 100% de los participantes experimentaron momentos de preocupación o nerviosismo, con un promedio de estrés académico de 3.25 en una escala del 1 al 5. Además, se encontraron correlaciones negativas entre el estrés académico y la actividad física, la recreación, la calidad del sueño y varios síntomas físicos, psicológicos y comportamentales.

Damian, L. M. (2016). *Estrés académico y conductas de salud en estudiantes universitarios de Lima*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7708>

La investigación hecha por Donoso, S; Neira, T & Donoso, G. (2018).Cuyo objetivo fue saber cómo los sistemas de detección temprana de alertas pueden ayudar a detectar a posibles deserciones de estudios en jóvenes universitarios para así poder accionar sobre ello y ofrecerle la ayuda que necesitan. En cuánto a la metodología utilizada se usaron métodos cuantitativos mediante el análisis de data existente y cualitativos con algunas entrevistas a profundidad en dos facultades de Chile cuyos resultados fueron que es posible detectar mediante un sistema de alerta temprana las posibles deserciones para así poder actuar a tiempo frente a ello y evitar que muchos estudiantes abandonen sus estudios.

Donoso, S; Neira, T & Donoso, G. (2018). *Sistemas de Alerta Temprana para estudiantes en riesgo de abandono de la Educación Superior*. Ensayo: aval.

pol. público. Educ, 26(100), 944-967. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362018002601494>.

Edwin G. Estrada Araoz, Maribel Mamani Roque, Néstor A. Gallegos Ramos, Helen J. Mamani Uchasara, & Mabeli C. Zuloaga Araoz. (2021). En su investigación de título Estrés académico en estudiantes universitarios peruanos en tiempos de la pandemia del COVID-19 tuvo como objetivo conocer el nivel de estrés de los estudiantes universitarios peruanos durante la pandemia del 2020. La metodología utilizada fue cuantitativa en donde se realizó una encuesta a una muestra de 579 universitarios de todo el país. Los resultados de esta investigación fueron que el 62% de los entrevistados presentaron altos niveles de estrés debido a la sobrecarga de actividades académicas que tuvieron y al proceso de adaptación a la nueva modalidad. Además para aquellos que tuvieron el apoyo de familiares y amigos tuvieron un nivel más bajo de estrés.

Edwin G. Estrada Araoz, Maribel Mamani Roque, Néstor A. Gallegos Ramos, Helen J. Mamani Uchasara, & Mabeli C. Zuloaga Araoz. (2021). Estrés académico en estudiantes universitarios peruanos en tiempos de la pandemia del COVID-19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4675923>

La investigación llevada a cabo por Fernando Gil Villa, José David Urchaga y , Adrián Sánchez Fernandez(2020) tuvo como objetivo conocer desde la experiencia del estudiante como las clases presenciales se adaptaron a la modalidad virtual. Para ello se utilizó una metodología cuantitativa donde se

realizaron dos encuestas en dos momentos claves diferentes a 1612 estudiantes de universidades españolas. El resultado fue que los estudiantes no se encuentran satisfechos por la calidad educativa recibida en la modalidad virtual, sintiéndose menos aptos para el ámbito laboral.

Gil Villa, F., Urchaga Litago, J. D., Sánchez Fernández, A. (2020). Percepciones y expectativas en el alumnado universitario a partir de la adaptación a la enseñanza no presencial motivada por la pandemia de COVID-19. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 65–85. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1470>

Según Winterbach L, la relación entre el estrés académico y la autorregulación está respaldada. Este estudio exploró las diferencias en la autorregulación del manejo del estrés entre estudiantes que experimentan niveles altos de estrés y estudiantes que experimentan niveles bajos de estrés, entre estudiantes de pregrado. Esta investigación descubrió que los estudiantes con menor estrés son mejores autorreguladores. Además, los estudiantes con estrés crónico con frecuencia luchan por autorregularse debido a su incapacidad para hacer coincidir su estado de excitación con sus circunstancias actuales

Hj Ramli, N., Alavi, M., Mehrinezhad, S., & Ahmadi, A. (2018). Academic stress and self-regulation among university students in Malaysia: Mediator role of mindfulness. *Behavioral Sciences*, 8(1), 12. <https://doi.org/10.3390/bs8010012>

Verónica Guadalupe Jiménez Barraza (2022). En su investigación sobre Estrés académico y educación híbrida en estudiantes universitarios en tiempos de la nueva normalidad educativa cuyo objetivo fue descubrir los factores causantes del estrés académico en estudiantes. Se empleó la técnica cualitativa donde se realizó entrevistas a 10 estudiantes de la carrera de enfermería. Los resultados fueron que el regreso a clases presenciales exige un proceso de adaptación y que junto con el acompañamiento de la institución puedan adquirir nuevas herramientas que les ayude a que la adaptación sea menos estresante para ellos.

Jiménez Barraza, Verónica Guadalupe (2022). Estrés académico y educación híbrida en estudiantes universitarios en tiempos de la nueva normalidad educativa. Revista dilemas contemporáneos. #2, 30. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3071>

La investigación fue realizada por Yasmin Khalil , Macarena Verónica del Valle, Eliana Vanesa Zamora y Sebastián Urquijo(2020). De título: Dificultades de regulación emocional y bienestar psicológico en estudiantes universitarios, cuyo objetivo fue conocer cómo la dificultad para regular las emociones, afecta el bienestar psicológico de los estudiantes universitarios. El estudio se realizó mediante preguntas cualitativas a 127 estudiantes y el resultado fue que mientras más herramientas tienen para afrontar situaciones estresantes, mayor era su bienestar psicológico y por ende, mayor su capacidad para afrontar cualquier reto.

Khalil, Y., del Valle, M., Zamora, E. V., & Urquijo, S. (2020). Dificultades de regulación emocional y bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 24(1), 69-83. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/143141>

Lovón Cueva, C. (2021). Condujo un estudio titulado "Efectos del uso de pausas activas en la enseñanza virtual para mejorar el bienestar emocional de estudiantes universitarios durante la pandemia". Su objetivo principal fue validar cómo las pausas activas influyen positivamente en el bienestar emocional de los estudiantes universitarios. Utilizó un enfoque cuasi experimental, seleccionando un grupo de estudiantes para participar en una sesión de pausas activas. Posteriormente, evaluó los resultados utilizando la escala de Likert, concluyendo que estas pausas tienen un impacto positivo en el bienestar de los estudiantes durante la pandemia.

Lovón Cueva, C. (2021). Uso de pausas activas en la modalidad de enseñanza virtual para promover el bienestar emocional en jóvenes universitarios durante el periodo de pandemia. En *Líneas Generales*, (006), 21-33. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2021.n6.5588>

Eliza Mendoza Villanera. (2020). En su investigación sobre Estrés académico y procrastinación en alumnos universitarios de Lima Metropolitana cuyo objetivo fue encontrar la relación entre el estrés académico y la procrastinación en estudiantes de Lima. Se emplearon encuestas a 200 estudiantes universitarios. Los resultados mostraron que no existe una

aparente relación entre el estrés académico y la procrastinación, está solo se puede ver si se hace la comparación entre estudiantes de diferentes edades.

Mendoza Villanera, E. (2020). Estrés académico y procrastinación en alumnos universitarios de Lima Metropolitana. [Tesis para optar el grado de licenciatura en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias de la Salud]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10941>

El estudio realizado por Torres Escobar, G. A., Giraldo Roncancio, L., Restrepo Benavides, P. A., Giraldo Benavides, A. K., Giraldo Benavides, L. D., Montenegro Cedeño, D. C., Chavarro Ramos, E., & Villegas Soto, B. I. (2019). que tiene como título Reflexiones sobre el bienestar universitario virtual en Colombia tuvo como objetivo hacer una reflexión sobre la importancia del bienestar emocional en entornos de una educación virtual. La metodología utilizada fue cualitativa en donde se realizaron entrevistas a 20 estudiantes universitarios de diferentes instituciones académicas. El resultado fue que este tipo de educación les ayuda mucho a tener una mayor independencia y autonomía en sus estudios pero la desventaja es que no les brinda una buena interacción social.

Torres Escobar, G. A., Giraldo Roncancio, L., Restrepo Benavides, P. A., Giraldo Benavides, A. K., Giraldo Benavides, L. D., Montenegro Cedeño, D. C., Chavarro Ramos, E., & Villegas Soto, B. I. (2019). Reflexiones sobre el

bienestar universitario virtual en Colombia. *IyD*, 6(2), 23–33. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.6.2.2019.23-33>

Zambrano-Vélez, W. A., & Tomalá-Chavarría, M. D. (2022). cuya investigación tiene como título Diagnóstico de Estrés Académico en Estudiantes Universitarios. Tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores que influyen en el estrés académico de estudiantes universitarios que mediante el uso de metodología cuantitativa se realizó una encuesta a 300 jóvenes de la universidad estatal de Ecuador. El resultado de esta investigación concluye que los factores más significativos en el estrés académico son la presión por la carga académica, el poco tiempo para realizar los trabajos universitarios y la falta de organización en sus estudios, además los universitarios que sufren de estrés tienden a obtener un rendimiento académico bajo afectando así su estado emocional

Zambrano-Vélez, W. A., & Tomalá-Chavarría, M. D. (2022). Diagnóstico de Estrés Académico en Estudiantes Universitarios. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 14(2), 42–47. <https://doi.org/10.37843/rted.v14i2.330>

2.3. Objetivo general y específico

2.3.1. Objetivo general

Diseñar un plan de comunicación para el acompañamiento y manejo del estrés de los estudiantes de ISIL en el 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

- Recopilar retroalimentación y opiniones de los estudiantes para realizar mejoras continuas en el plan de comunicación.
- Identificar las necesidades y preferencias de comunicación de los estudiantes de ISIL en relación con el manejo del estrés y contrastarlo con los canales de comunicación más usados por los estudiantes de ISIL.
- Colaborar con profesionales de la salud mental y expertos en manejo del estrés para asegurar que el plan de comunicación esté respaldado por conocimientos y mejores prácticas en el campo.
- Crear contenido educativo y recursos informativos que ayuden a los estudiantes a comprender y manejar el estrés de manera efectiva.
- Diseñar estrategias de comunicación efectivas, determinando el estilo de comunicación, tono y voz ayudará a hacerlo más cercano y amigable para los estudiantes; a la par de determinar los canales de difusión adecuados para llegar a los estudiantes de ISIL de manera eficiente.

2.4. Viabilidad

Esta investigación se realizará en la línea de investigación de mejora de procesos y operaciones, la cual se relaciona a la carrera de los 4 investigadores. Además, se puede realizar con éxito debido a que se centra en un grupo de estudiantes cercano y a procesos que son de fácil acceso.

Llevando a cabo con una metodología cuantitativa que utiliza encuestas y focus group virtuales, lo que elimina la necesidad de incurrir en costos económicos, dado que actualmente existen numerosas herramientas digitales gratuitas que facilitan la recopilación de datos y el análisis de manera eficiente.

Por otro lado, la participación de cuatro investigadores en esta tesis permite una distribución efectiva de las tareas, lo que reduce el tiempo de dedicación de cada uno. De esta manera, se lograrán cumplir los objetivos de investigación en el plazo estimado y redactar el informe final de manera oportuna.

2.5 Limitaciones

Unas limitaciones importantes a tener cuenta es el poder alcanzar la cantidad de la muestra planteada en el estudio, específicamente en las respuestas de la encuesta ya que al no haber un incentivo por parte de los participantes la cantidad de respuestas obtenidas puede no llegar al rango deseado viéndose afectado el tiempo de recolección de datos y por consecuencia acortando así el tiempo para las demás tareas como el análisis de desarrollo de la investigación.

En los factores psicológicos para medir la variable, son de tipo autoinforme, lo que resta cierta objetividad a los resultados, pues es muy probable que en algunos casos las respuestas no hayan sido reales.

Por último, para poder llegar al rango deseado de encuestas, contaremos con incentivos para promover la participación de los estudiantes y de esta manera poder cumplir con el análisis de desarrollo de la investigación.

2.6 Marco teórico

2.6.1. Primer eje temático: Plan de comunicación

Definición sobre plan de comunicación

Libaert (2005). Se refiere a herramientas de comunicación como los medios existentes de comunicación en una organización; verlos como parámetros rectores en el trabajo de desarrollo plan de comunicación en la empresa. Su elección incluye la frecuencia de uso y se desarrollan diversas actividades según sus características específicas.

Según Montserrat (2014). Entendemos que un plan estratégico de comunicación es una herramienta para anticipar acciones en un momento determinado, incluidas las actividades de comunicación que una empresa necesita desarrollar para alcanzar un objetivo definido. Es decir, que un correcto plan estratégico de comunicación permitirá transmitir el mensaje a los clientes generando un impacto positivo de forma oportuna el cual, permitirá generar un valor agregado versus la competencia. No obstante, un plan estratégico mal enfocado y ejecutado generaría un efecto adverso tales como: confusión, rechazo, problemas legales, quejas, reclamos, etc.

El plan de comunicación está alineado a los objetivos, valores y cultura organizacional de la empresa. Asimismo, efectuar un plan de comunicación implica un listado de procesos que utiliza la empresa para comunicarse tanto con sus clientes internos y/o externos estos deben estar alineados al público objetivo y el uso de medios adecuados considerando variables de tiempo, días de semana, método de comunicación, entre otras.

Estrategias de comunicación

Para, Loría (2011): “La comunicación entre los seres humanos se define como un proceso sistémico que permite la interacción entre dos o más personas mediante un mismo código. Este proceso se caracteriza por interrelacionar, aparte de los agentes actuantes, un mensaje, un canal, un referente, una situación; todos ubicados dentro de un mismo contexto” (p. 3).

Según, Bratschi (2014), asegura que una estrategia de comunicación organizacional interna detalla los pasos que una empresa o institución debe seguir para crear, publicar y recopilar información externa e interna para cualquier organización.

Barreira (2017), define como una empresa que difunde correctamente lo que quiere transmitir, ya que se basa en crear noticias oportunas para los consumidores. Los ejemplos incluyen redes sociales y publicidad.

La importancia de la comunicación es fundamental en la construcción y percepción de la imagen de una empresa, siendo crucial explicar su relevancia dentro del ámbito que se está analizando.

La comunicación institucional describe como una organización se comunica con su público objetivo. El objetivo principal de dicha comunicación es comunicar su identidad, valores, objetivos y actividades. En este contexto, se trata de una estrategia de comunicación dirigida a crear, mantener y reforzar una imagen positiva de la organización.

Comunicación Interna

Báez y Pérez (2016) expresan que la comunicación interna es para el entorno interno de la empresa, es decir, su cliente interno (capital humano). En definitiva, su objetivo principal es motivar, mantener y crear la identidad institucional de los empleados mediante la creación de la cultura organizacional necesaria para su suficiente fortalecimiento y confianza en el tiempo.

Según, Balarezo (2014) menciona que los procedimientos de comunicación interna de una empresa se definen por la aplicación de métodos específicos dentro del entorno laboral para alcanzar los objetivos institucionales, buscando establecer un ambiente laboral estable y armonioso.

En definitiva, se puede decir que tiene como objetivo principal motivar, mantener y crear la identidad institucional de los empleados (directivos,

gerentes y demás miembros del equipo) sea cual fuese su rango dentro de la empresa, creando la cultura organizacional necesaria para su suficiente fortalecimiento en el tiempo, de esta manera creando un ambiente laboral estable.

Comunicación externa

Balarezo (2014), muestra que constituye toda la información que una empresa comparte con su usuario potencial con el objetivo de ahondar y mejorar la relación entre ambas partes, creando una imagen institucional grata para mejorar la productividad. Además, Camacho et al. (2017) sostienen que la comunicación externa es un aporte importante para cualquier organización empresarial, principalmente para su imagen institucional y sus medios publicitarios, porque se utiliza para fortalecer la presencia de la empresa en el grupo objetivo.

En definitiva, se puede decir que tiene como objetivo principal la percepción que tiene el consumidor sobre la calidad institucional de una empresa. Su función implica el desarrollo, mejora y preservación de la imagen y la conexión de la empresa con su audiencia específica. El objetivo es impulsar productos, servicios o actividades de la institución para proyectar una imagen favorable, utilizando diversos medios de comunicación.

Canales de comunicación

- Marketing directo:

En ISIL, cuentan con información detallada de cada carrera técnica y/o carrera de bachiller, diplomados, programas de especialización, etc; con material impreso y/o mediante la web. Además ISIL, participa en ferias de orientación vocacional, donde proporciona información detallada de cada carrera, precios, beneficios y convenios.

- Marketing directo en internet

ISIL, emplea su página web y correo electrónico (servicio de mailchimp), con la finalidad de brindar información actualizada en temas de carrera, precios, bolsa de trabajo, programas de especialización y más. También cuenta con presencia en diversas redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn) la cual, le permite.

- Marketing telefónico o telemarketing

ISIL, cuenta con consejería y plataforma académica mediante la comunicación de whatsapp y telemarketing. Con la cuál facilita y proporciona información para que el usuario acceda de manera sencilla a comunicación importante sobre los procesos de admisión, matrículas, inicio de clases, actividades, etc.

- Publicidad en punto de venta

En ISIL, cuenta con una plataforma de atención con personal capacitado que brinda la asesoría correspondiente a cada tema, en sus diferentes puntos de venta (locales; San Isidro, La Molina y Miraflores). Este canal de comunicación permite al usuario conocer de manera presencial los espacios donde ISIL desarrolla sus actividades.

- Patrocinio

ISIL, mantiene convenios nacionales e internacionales. Por los cuáles muchos de los usuarios se animan a ser parte de la institución. También cuenta con una bolsa de trabajo – ISIL Job, la cuál permite al alumno ingresar de manera fácil al campo laboral en el sector que él desee desarrollarse. Además trabaja con diferentes empresas nacionales realizando charlas laborales con la finalidad de captar colaboradores.(web y ferias laborales)

2.6.2 Segundo eje temático: Manejo del estrés

Estrés académico

Barraza (2006) ha señalado que el estrés académico surge de la evaluación que los estudiantes hacen de las situaciones que enfrentan en su entorno educativo. Estas situaciones, denominadas "estresores", pueden incluir

factores como la carga de trabajo, la competencia entre compañeros, la presión por obtener buenas calificaciones y el temor al fracaso. Cuando los estudiantes perciben que no tienen control sobre estos estresores y experimentan una falta de equilibrio entre ellos mismos y su entorno, se desencadena el estrés académico.

Martín Monzón (2007), A lo largo de la vida de cada individuo, factores ambientales y valores sociales pueden actuar como generadores de estrés o como amortiguadores de los efectos negativos del estrés en el bienestar. Entre los diversos factores estresantes, el sistema educativo puede tener un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, conocido como estrés académico.

El estrés académico es un fenómeno experimentado por los estudiantes y constituye un área de investigación relevante debido a su impacto en el bienestar y rendimiento estudiantil. Se ha observado que los estudiantes universitarios suelen enfrentarse a diversas situaciones estresantes en su entorno educativo, como exámenes, tareas, presentaciones y demandas académicas en general. Estas situaciones generan una serie de respuestas emocionales, cognitivas y fisiológicas que pueden influir en el equilibrio psicológico y el desempeño académico.

El estrés académico, surge de la evaluación que los estudiantes hacen de las situaciones estresantes en su entorno educativo. El modelo sistémico cognoscitivista del estrés académico ofrece una perspectiva teórica para

comprender este proceso de valoración y búsqueda de equilibrio. El estudio de los niveles de estrés académico en los estudiantes de ISIL en la modalidad presencial es de gran relevancia, ya que permitirá identificar los factores estresantes específicos y desarrollar estrategias de intervención adecuadas para promover el bienestar y el rendimiento académico de esta población estudiantil.

Factores que incrementa el estrés:

Estresores académicos

Según Carney, Peterson y Moberg (1990, citados en García Ros et al., 2010), existen otras situaciones y condiciones más personales que pueden desencadenar estrés académico. Por ejemplo, los problemas en las relaciones cercanas, ya sea con la familia o con sus compañeros de clase, así como la ausencia de tiempo disponible para descansar o relajarse. Siguiendo estas circunstancias, identifican posibles factores estresantes, como las anticipaciones de la familia, los medios financieros y las oportunidades laborales que se esperan en el futuro, el cumplimiento de los trabajos académicos, la gestión del tiempo y el cumplimiento de los plazos para entregar los trabajos académicos.

Por otro lado, Polo, Hernández y Pozo (1996, citados en Barraza Macías y Silerio Quiñónez, 2007) proponen un conjunto de factores estresantes que podrían servir como un primer paso para reconocer las causas del estrés académico.

Tabla 1. Factores de estrés académico

Barraza (2003)	Polo, Hernandez y Pozo (1996)
Competitividad grupal	Presentación de una evaluación
Exceso de tareas	Exposición frente a un público
Exceso de responsabilidad	Participación en aula y resolución de problemas.
Interrupciones del trabajo	Tener horas extras de tutorías
Ambiente físico desagradable	Excesivas tareas académicas, trabajos grupales, tareas en vacaciones o feriados largos.
Falta de incentivos	Sobre aforo de alumnos en las aulas
Plazo restringido para completar una tarea	Escaso tiempo para concluir con las obligaciones
Problema o conflicto con los profesores	Rivalidad entre estudiantes

Dificultades o desavenencias con tus compañeros	Realización de trabajos extras o puntaje al límite para la aprobación de cursos.
Evaluaciones	Tarea de estudios
Tipo de trabajo que se solicita	Trabajo en grupo

Los estresores académicos son elementos o situaciones que pueden generar estrés en los estudiantes y afectar su bienestar general. Estos estresores pueden surgir tanto del entorno educativo como de las demandas y expectativas asociadas con el proceso de aprendizaje. Es importante identificar y comprender estos estresores para poder abordarlos de manera adecuada y ayudar a los estudiantes a manejar el estrés académico.

Uno de los estresores académicos más comunes es la competitividad grupal. En entornos académicos altamente competitivos, los estudiantes pueden experimentar presión para destacarse y superar a sus compañeros. La comparación constante con otros estudiantes y la sensación de tener que competir por calificaciones y reconocimiento puede generar estrés y ansiedad. La necesidad de mantenerse al día con los demás y demostrar un buen rendimiento puede ser una fuente significativa de estrés.

Otro estresor académico frecuente es la presentación de evaluaciones. Las evaluaciones, ya sean exámenes, trabajos escritos o presentaciones orales, pueden generar una gran cantidad de estrés en los estudiantes. La necesidad de demostrar conocimientos y habilidades frente a profesores y compañeros puede generar ansiedad y nerviosismo. El temor a fracasar, a cometer errores o a no cumplir con las expectativas puede aumentar la presión y el estrés asociado con las evaluaciones.

2.7 Metodología de la investigación

2.7.1 Método de investigación

El estudio se llevará a cabo siguiendo el método científico, que es una forma organizada, sistemática y coherente de abordar un problema, probarlo y presentar los hallazgos, (Arias 2020)

El método específico que se va a utilizar es el inductivo-deductivo ya que se partirá de los hechos desde lo general a lo específico y viceversa.

2.7.2 Diseño de investigación

El diseño no experimental porque no se modificarán las variables y es transversal porque se investigará un suceso que ocurre en el presente.

2.7.3 Enfoque de investigación

El enfoque utilizado en esta investigación es mixta ya que los resultados se expresarán mediante datos numéricos y cualitativos. En otras palabras, se

dará prioridad al análisis y medición de los datos recolectados para llegar a conclusiones precisas y poder pensar en soluciones que aporten a la creación de un nuevo plan de investigación.

Para esta investigación que emplearemos las siguientes herramientas que la investigación aplicada nos brinda:

- Encuestas a estudiantes de ISIL que nos ayuden a entender cómo perciben la comunicación que existe hoy en día con respecto a los recursos y herramientas que esta institución brinda para ayudar a sus estudiantes a afrontar el estrés habitual del ciclo académico.
- Entrevistas a profundidad no estructuradas con profesionales expertos en temas de estrés que nos ayuden a entender el comportamiento habitual que existen en situaciones de dificultad académica.
- Recopilación de datos demográficos sobre los estudiantes, como edad, género, nivel educativo, etc.

2.7.4 Tipo de investigación

En nuestra investigación, nos enfocamos en un enfoque aplicativo que tiene como meta proporcionar soluciones tangibles y prácticas para situaciones reales. Nuestro objetivo es mejorar, resolver problemas y respaldar decisiones mediante el uso de evidencia científica concreta. Esta investigación aplicada se centra en generar resultados que sean útiles en la realidad,

específicamente para construir un plan de comunicación más efectivo para los alumnos de ISIL.

Al elegir la investigación aplicada, aprovechamos su capacidad para aplicar principios, teorías y leyes fundamentales en diversos campos del conocimiento. Creemos que este enfoque es el más adecuado para abordar la problemática que nos ocupa y desarrollar un plan de comunicación que brinde apoyo a los estudiantes de ISIL, proporcionándoles información relevante cuando más la necesitan y haciéndolos sentir acompañados en su jornada académica.

2.7.5 Nivel de investigación

El nivel de investigación será aplicada con un enfoque mixto porque utilizaremos entrevistas y encuestas. Esto nos permite avanzar más allá de la mera identificación del problema; con él, podemos concebir y diseñar un plan de comunicación efectivo que alcance sus objetivos. Esta etapa posibilita que los resultados de la investigación se traduzcan en acciones y soluciones concretas. Esta no solo beneficia a nuestro proyecto de investigación al demostrar su eficacia, sino que también nos brinda la oportunidad de generar un impacto significativo en nuestro público objetivo y en la comunidad del Instituto ISIL. La investigación aplicada agrega un componente práctico y ejecutable a la investigación académica, lo que la convierte en un recurso valioso y altamente relevante.

2.7.6 Desarrollo de herramientas

En nuestra investigación, hemos optado por un enfoque metodológico mixto que integra tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Este enfoque nos permite obtener una comprensión holística y profunda del fenómeno que estamos estudiando. Para la parte cuantitativa, utilizaremos encuestas estructuradas que nos permitirán recopilar datos numéricos y estadísticas que proporcionarán una visión general y cuantificable de las percepciones y actitudes de nuestra muestra. Por otro lado, para la parte cualitativa, llevaremos a cabo entrevistas en profundidad que nos permitirán explorar las experiencias, creencias y emociones de los participantes de manera detallada. En cuanto a las herramientas que planeamos desarrollar, nos enfocaremos en crear cuestionarios de encuestas efectivos que se basen en escalas de medición validadas para garantizar la precisión de los datos cuantitativos. Para las entrevistas en profundidad no estructuradas, desarrollaremos guiones que nos ayudarán a guiar las conversaciones y a profundizar en los temas relevantes. Además, utilizaremos técnicas de análisis cualitativo para extraer patrones, temas y percepciones significativas de las entrevistas. Con esta combinación de métodos y herramientas, buscamos obtener una comprensión completa y enriquecedora del tema de estudio.

2.8 Resultados de la investigación

2.8.1 Resultados de la Encuesta

Personas encuestadas: Alumnos de ISIL de todos los ciclos académicos.

Total de respuestas obtenidas: 202 respuestas

Pregunta 1

Figura 1

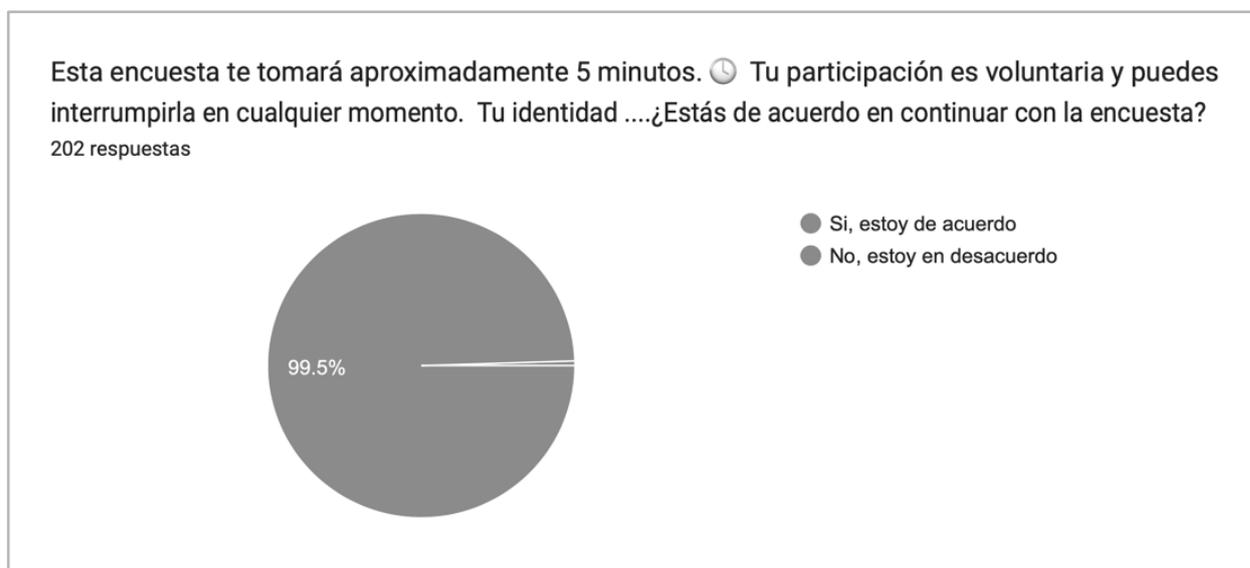
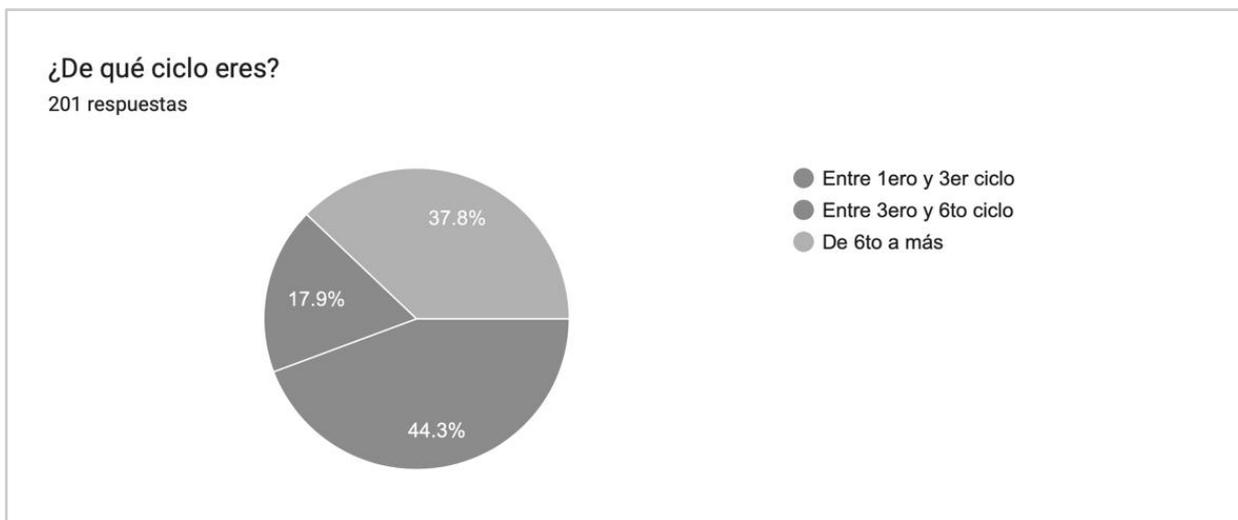
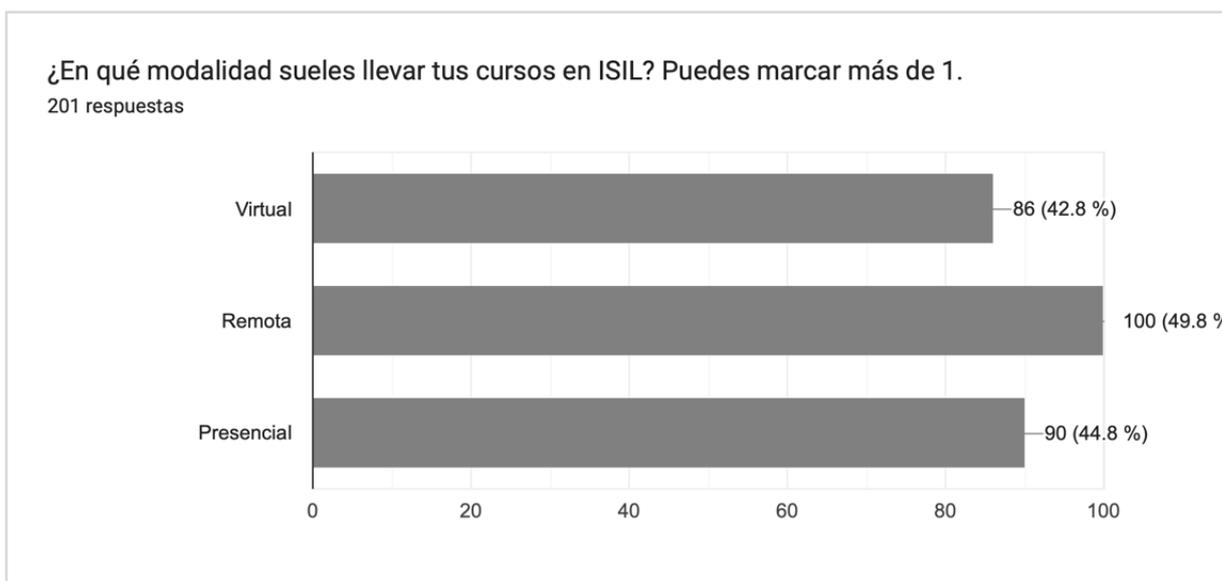


Figura 2



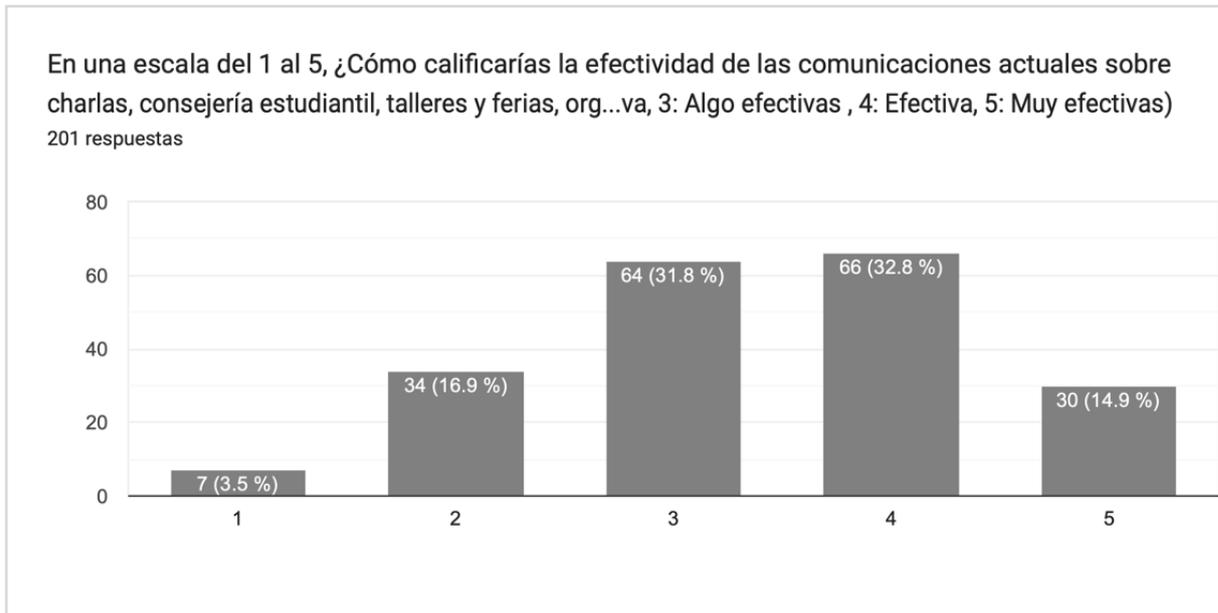
Pregunta 2

Figura 3



Pregunta 3

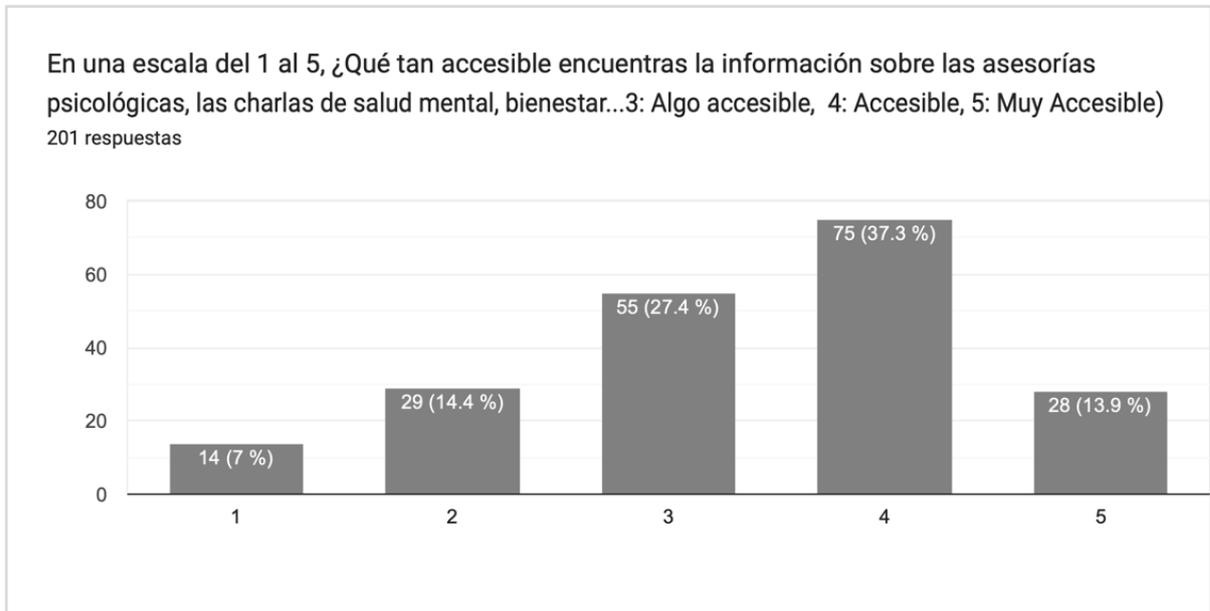
Figura 4



En la escala del 1 al 5, notamos que la percepción de los estudiantes es que la comunicación actual de isil con respecto a charlas, consejería estudiantil, talleres y ferias es percibida por un 64,6% como “algo efectivas” y “efectivas”. Notamos también que un 20,4% las considera de “poco efectivas” a “nada efectivas”; y el 14,9% restante las ve como “muy efectivas”. Con esto vemos una ventana de posibilidad de mejorar la comunicación de isil con respecto a los eventos, asesorías y charlas que promueven como parte del bienestar estudiantil. Esto basándonos en que el acumulado con 51.2% calificó su comunicación de efectiva a nada efectiva.

Pregunta 4

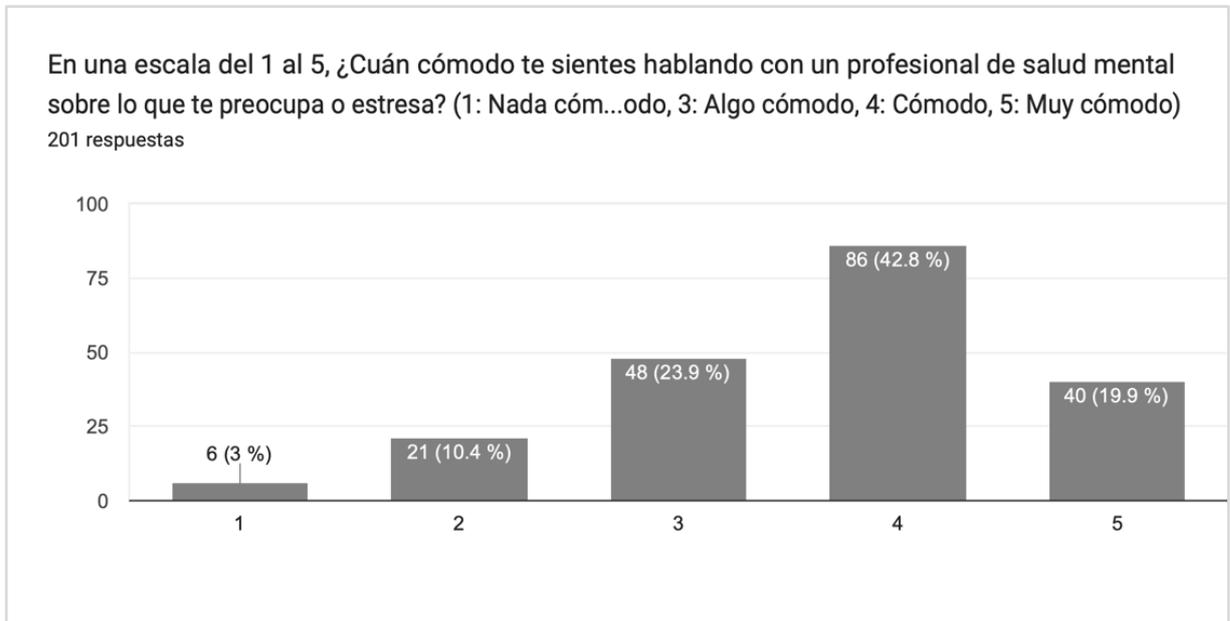
Figura 5



Con respecto al nivel de accesibilidad con el que se encuentra la información de asesoría psicológica y charlas de bienestar estudiantil, notamos que el 37,3% de los estudiantes considera que es accesible la información. Además, tenemos un acumulado de 48,8% que nos indica que encuentra algo accesible, poco accesible y nada accesible esta información en las plataformas de isil. Esto no abre la ventana de oportunidad de potenciar este beneficio que se brinda a los estudiantes y que va de la mano con la comunicación que se tiene de estos eventos y cómo hacerlo más visible y accesible para todos.

Pregunta 5

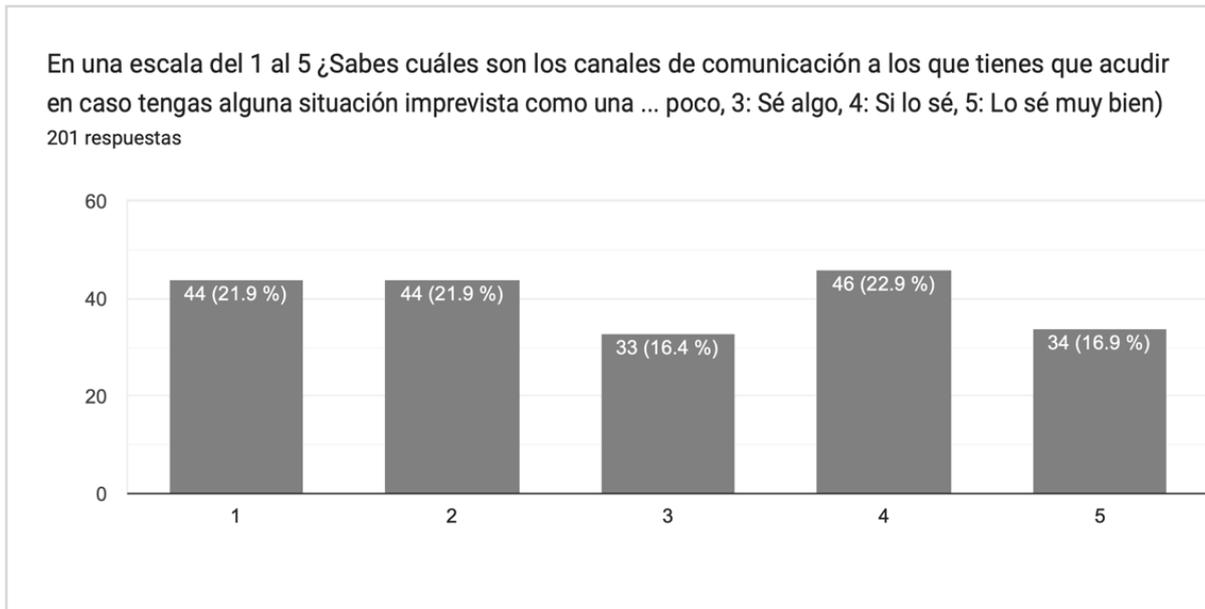
Figura 6



Vemos que el perfil de los estudiantes de ISIL, con un acumulado de 62,7%, se siente “cómodo” o “muy cómodo” abordando temas con un profesional de la salud mental. Esto reafirma el supuesto que teníamos de el valor que ha ganado el cuidado de la salud mental, la gestión de emociones y la importancia que le dan los estudiantes a las herramientas que como institución se pueden brindar con respecto al estrés estudiantil y sus principales detonantes.

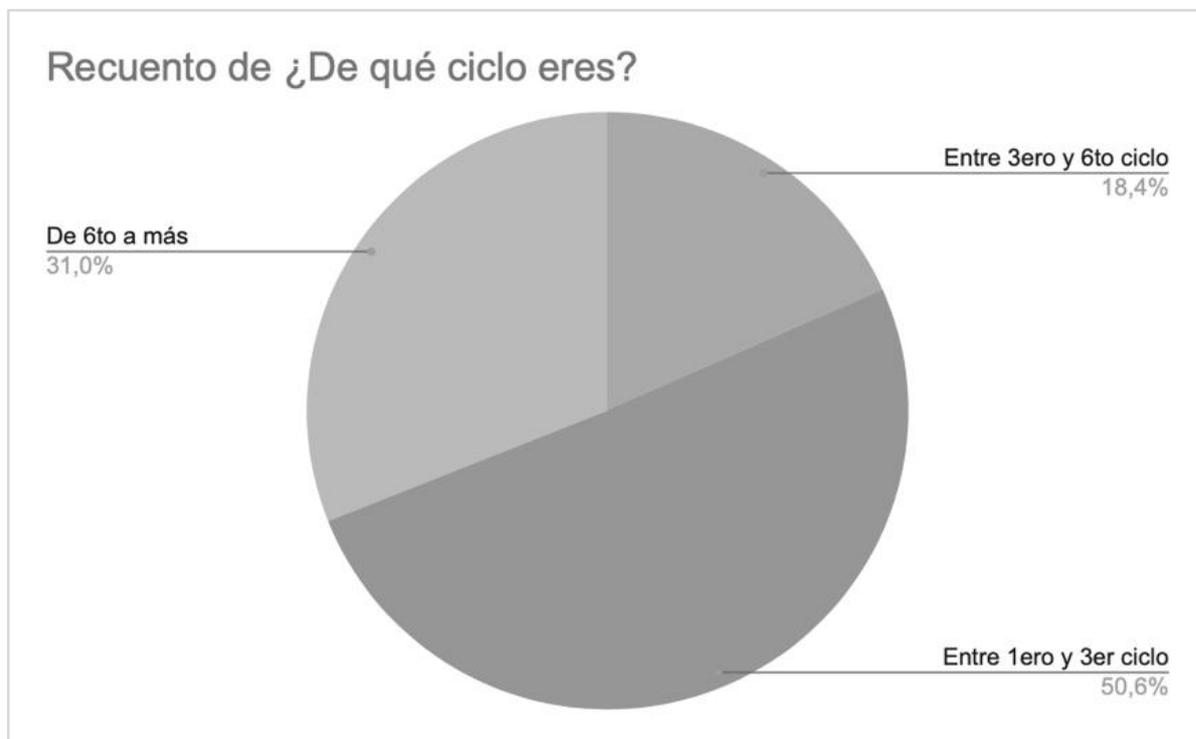
Pregunta 6

Figura 7



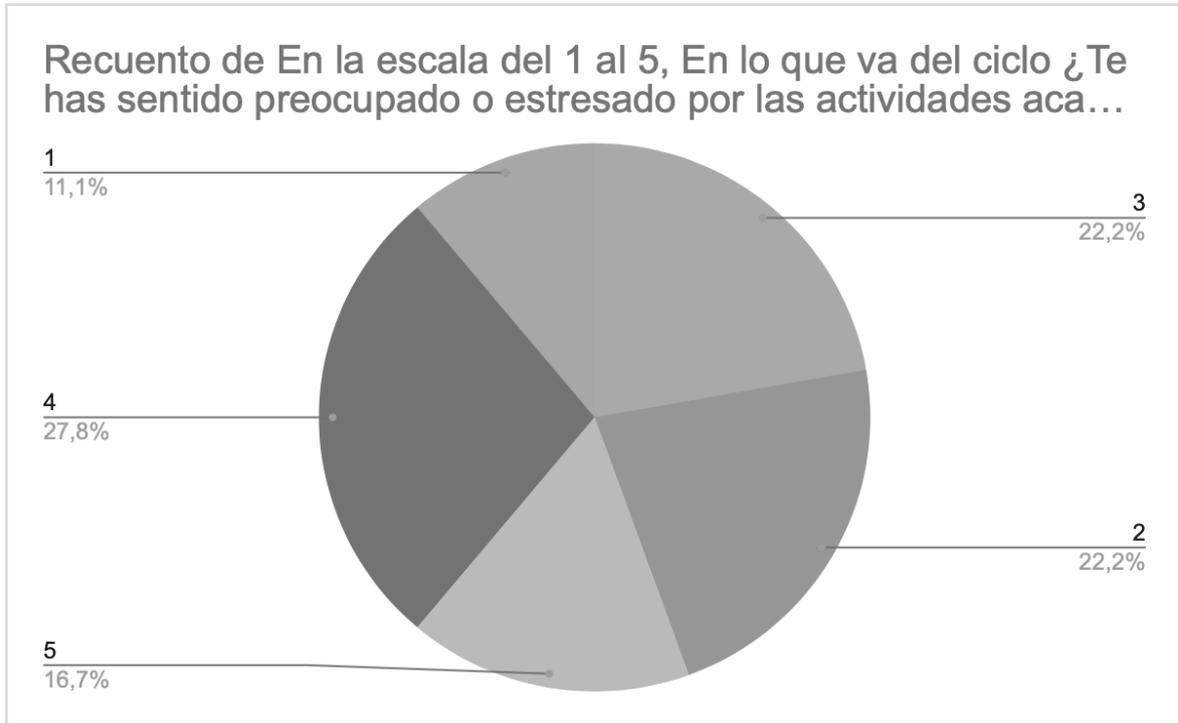
En cuanto a dónde acudir para situaciones imprevistas con ISIL, notamos que el 43,8% de los estudiantes no sabe o sabe muy poco de cuales son los medios oficiales para poder comunicar. Vemos también una relación entre esta respuesta y si han sentido o no estrés durante el ciclo académico y el ciclo en el que se encuentra. Por ejemplo, notamos en el siguiente gráfico que el 50,6% de los alumnos que no saben o saben muy poco sobre los canales de comunicación son de 1er a 3er ciclo. Por lo cual vemos una oportunidad de mejorar esta comunicación inicial con los recién matriculados para dar la cartera de beneficios que isil da a sus estudiantes.

Figura 8



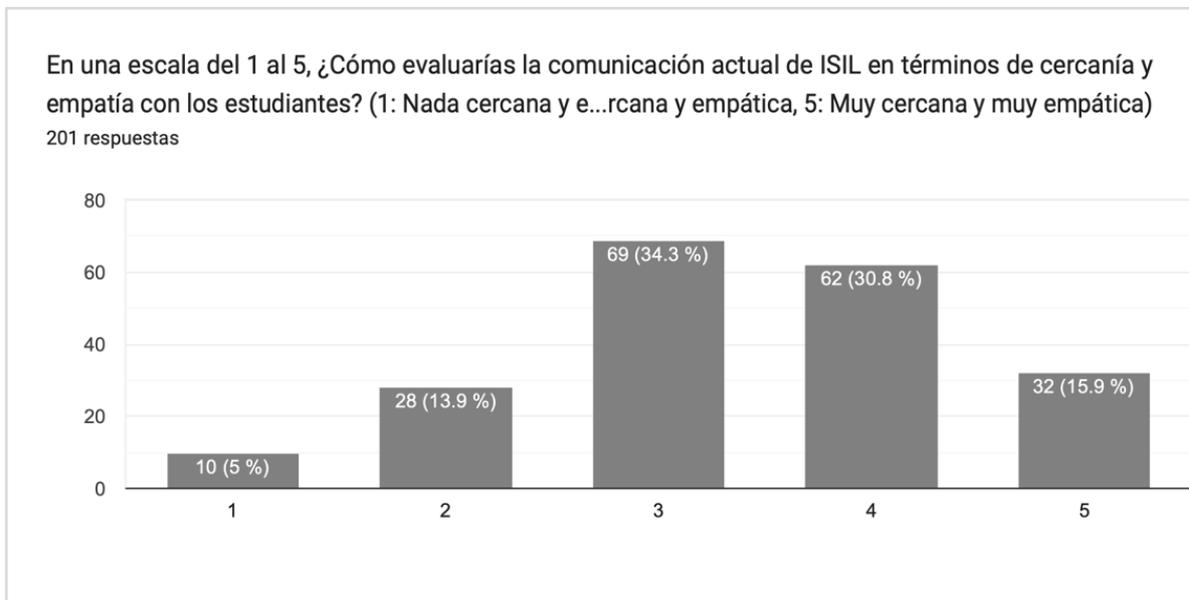
Por otro lado, también notamos que estos estudiantes que no conocen los medios de comunicación en situaciones imprevistas, en un 44,% acumulado marcaron que “casi siempre” y “siempre” han sentido preocupación o estrés por actividades académicas.

Figura 9



Pregunta 7

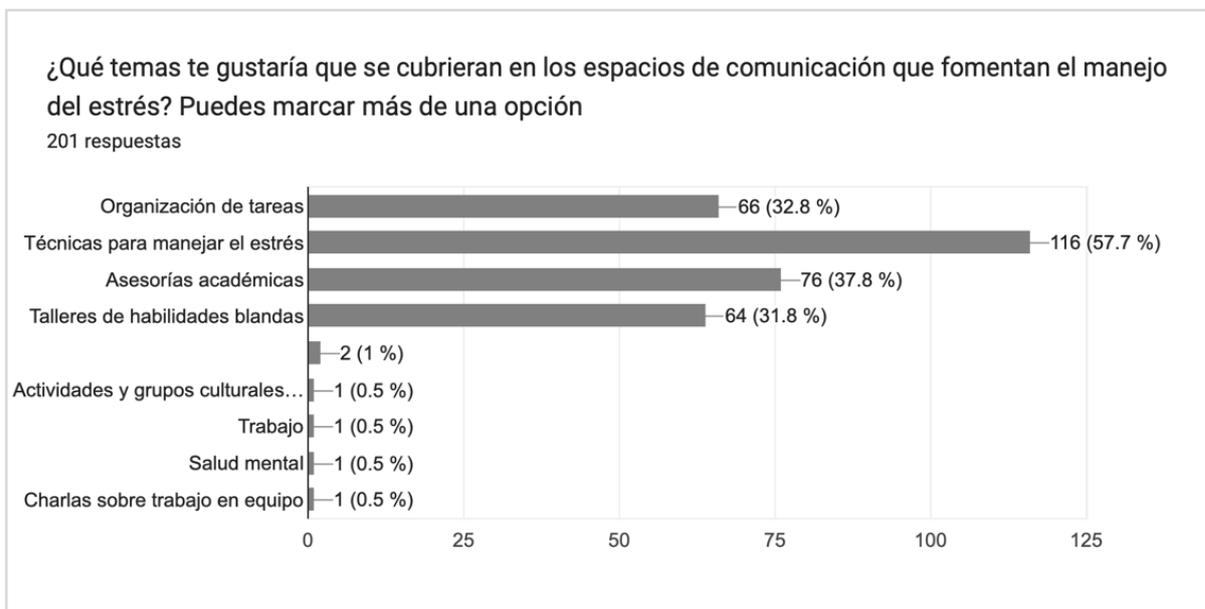
Figura 10



En cuanto a la forma de la comunicación que tiene isil, tenemos un 46,7% que afirman que es “cercana y empática” y “muy cercana y muy empática”; reconocemos con esto que la comunicación tiene un tono y forma adecuada para el perfil de los estudiantes. Tendríamos aquí que trabajar con la accesibilidad de esta comunicación y hacerla de manera transversal a toda la experiencia o journey que viven los estudiantes desde su matrícula.

Pregunta 8:

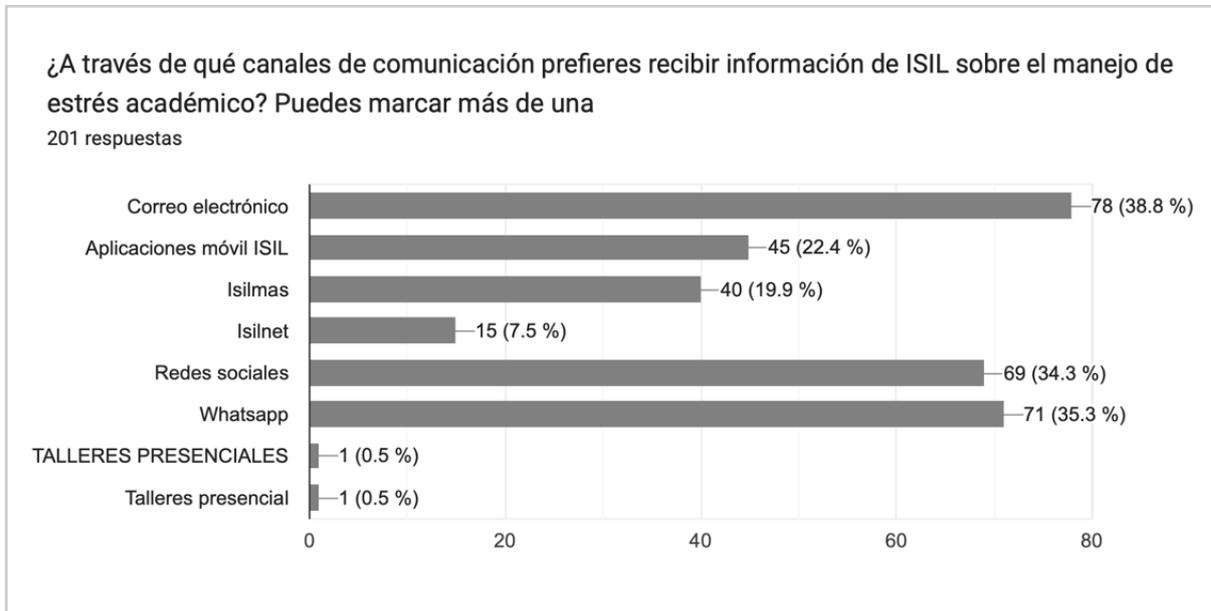
Figura 11



Vemos que los principales focos de interés para los estudiantes es el aprender por parte de isil “técnicas para manejar el estrés” y “asesorías académicas”. El primero con 57,7% y el segundo con 37,8%.

Pregunta 9:

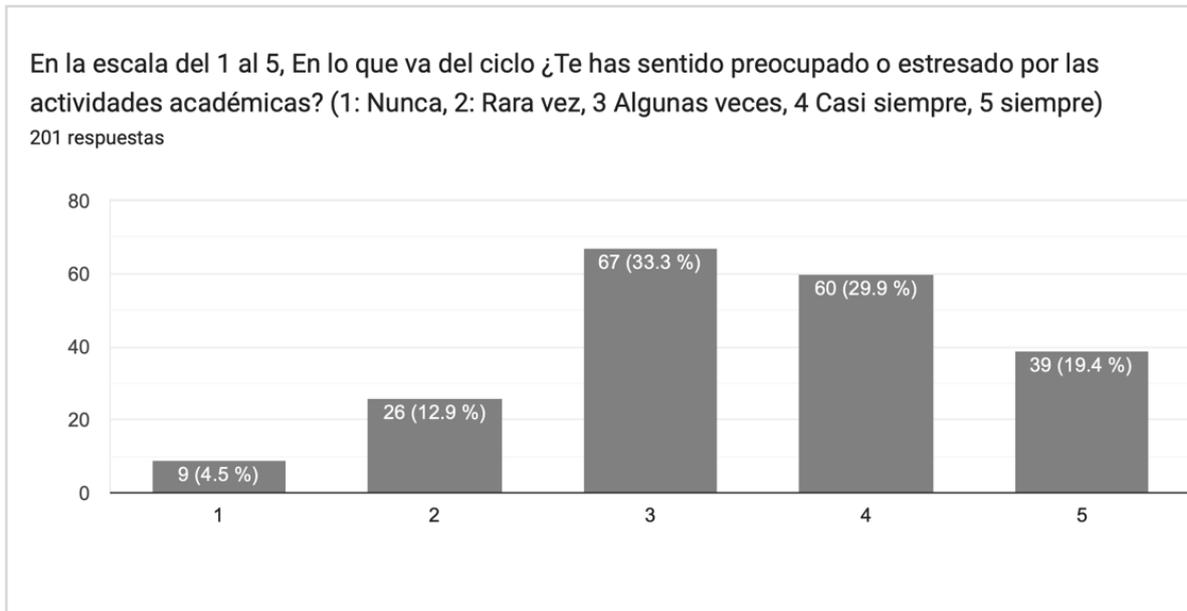
Figura 12



Notamos que los medios de comunicación más demandados y utilizados por los estudiantes son correo electrónico con 38,8%, whatsapp con 35,3% y redes sociales con 34,4%. Este resultado brinda la oportunidad de poder trabajar con más fuerza la comunicación por whatsapp y redes sociales. Ya que actualmente el uso de estos medios es, en el caso de whatsapp para solicitud de estudiantes o cobranzas; y en el caso de redes sociales, isil no cuenta con alguna en la que promueva las actividades o agenda de beneficios para estudiantes como gancho interno e incluso estrategia de atracción a nuevas matrículas.

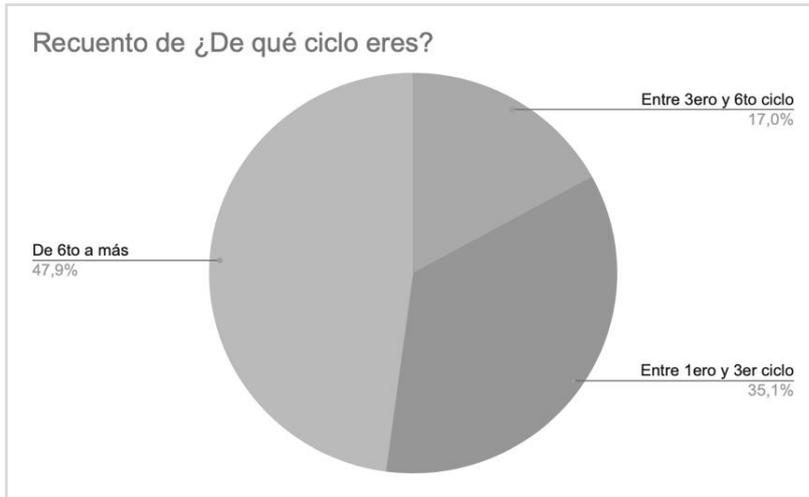
Pregunta 10:

Figura 13



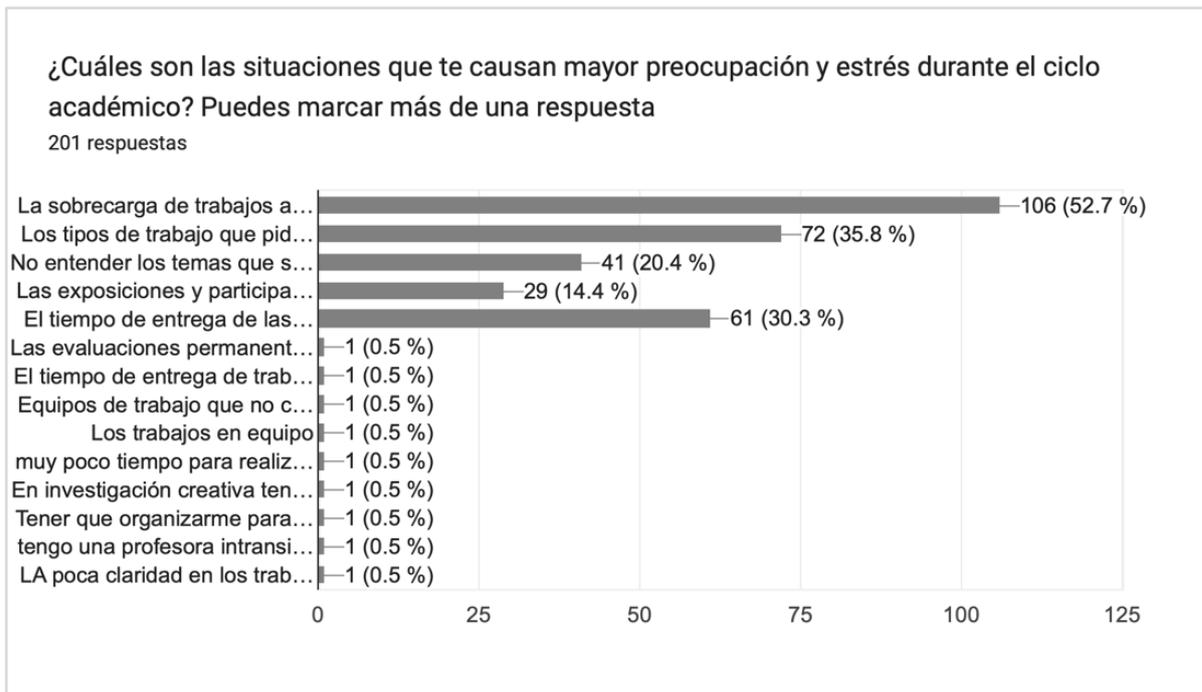
Los estudiantes de isil en un 33,3% alguna vez ha sentido estrés por las actividades académicas y un acumulado de 49,3% “casi siempre” y “siempre” sienten estrés con las actividades académicas. Un dato resaltante es que de este 49,3%, como mostramos en el gráfico a continuación, el 47,9% son estudiantes de 6to a más ciclo (incluyendo a estudiantes de ESCUELA). Por lo cual podemos notar que la carga académica es más pesada avanzando los ciclos y según el perfil del estudiante puede generar más estrés académico.

Figura 14



Pregunta 11:

Figura 15



Vemos también que la principal fuente de estrés académico es la sobrecarga de trabajos académicos con un 52,7%. Seguida en un 35,8% por el tiempo que se da

para la entrega de estas actividades. Con esto podemos reconocer que una buena manera de gestionar el estrés académico iría direccionada con la capacidad de organización y la comunicación anticipada de los cronogramas académicos.

2.8.2 Resultados de la entrevista a profundidad

Matriz de análisis de entrevista individual

- Nombre del especialista: Andrea Lértora Navarro
- Carrera: Psicología
- Años de experiencia: 15 años
- Grado obtenido: Maestría en psicopedagogía. / Maestría en neuropsicología y educación.
- Universidad: Ricardo Palma (Licenciatura) / Universidad de Barcelona (maestría en psicopedagogía) / Centro Universitario Villanueva (maestría en neuropsicología y educación).
- Edad: 37 años
- Link entrevista: <https://youtu.be/pFak7cl5LdM>

TABLA 2.

Categoría	Citas textuales	Observaciones
<p>Retos que surgen desde la pandemia</p>	<p>“Se me viene a la mente un antes y un después de la pandemia, y de los retos que han surgido a raíz de la pandemia. Retos respecto a las herramientas tecnológicas, retos respecto a la presión, la calidad educativa, rendir, cumplir con los estándares. El trabajar y estudiar al mismo tiempo, aspectos económicos, aspectos personales también influyen mucho y tienen un impacto y consecuencias en el rendimiento de los estudiantes”</p>	<p>En este punto de la entrevista, desde el comienzo, Andrea nos mencionó la diferencia que ha podido vivir entre los alumnos de educación superior. Esto nos permitió entender la diferencia en los retos que han enfrentado y cómo eso influye en cambiar el foco formativo y el perfil de los usuarios que tiene ISIL.</p> <p>Reconociendo que el perfil de nuevos alumnos está influenciado por la poca capacidad de trabajo en equipo y la frustración con temas que no domina. La brecha de la presencialidad afecta a este grupo de estudiantes.</p>

		<p>Por otro lado, los estudiantes de últimos ciclos tienen mayores desafíos a la hora de poder organizar la presencialidad de su trabajo y la virtualidad en los estudios. la gestión de tiempos y el compromiso con el estudio es distinto.</p>
<p>Estrés académico</p>	<p>“Influye en la gestión de emociones, esta presión y este estrés, este ritmo tan demandante, cada vez más, y a veces la falta de tiempo para poder identificar las propias emociones, poder nombrar para poder reconocer las emociones. y claro si no identificas y no nombras no puedes gestionar. no puedes gestionar algo que no has identificado.”</p>	<p>El ritmo de trabajo post pandemia, sumado al poco manejo de la frustración de los nuevos estudiantes y la sobrecarga laboral de los antiguos; hacen que el estrés académico este cada día mas presente. Esto lo notamos también en el resultado de las encuestas, en el que el tipo de actividades que se dejan y la gestión de los tiempos para poder desarrollarlas son los principales motivos de</p>

		<p>estrés académico.</p> <p>Este estrés o sobrecarga influye finalmente en la capacidad de gestionar las emociones, reconocerlas y ponerles nombres para poder buscar ayuda y la asesoría correspondiente.</p>
<p>Perfil estudiante</p>	<p>“El hecho de haber podido generar estos vínculos un poco más cercanos,... una cuestión respecto a la confianza y al acercamiento de la interacción.” ...”dejar de ser, de percibir un poco más distante como su mismo nombre lo dice.”</p> <p>“los alumnos de últimos ciclos han tenido este contacto, esta presencialidad”</p>	<p>La cercanía recibida por los estudiantes de últimos ciclos durante el inicio de su carrera es un punto interesante de retomar. Sea cual sea la modalidad elegida, estos espacios presenciales son cercados y generan vínculos que permiten trabajar el efecto que dejó la pandemia en las personas: la ansiedad, la poca tolerancia a la frustración, el no saber trabajar en equipo, entre otros.</p>

		<p>Por ello es importante promover espacios donde se pueda dar esta cercanía y mantener un real equilibrio entre lo virtual y lo presencial.</p>
<p>Gestión de emociones</p>	<p>“El conocimiento lo puedes adquirir, lo puedes reforzar, lo puedes trabajar, incluso lo puedes formar, pero un profesional, o un estudiante o un profesional en general que tiene un buen manejo una buena gestión de emociones. Que tiene estas habilidades blandas bien desarrolladas, o en todo caso una apertura para poder abordarlas, trabajarlas, desarrollarlas. Creo que eso es sumamente importante, el saber trabajar en equipo, el</p>	<p>Uno de los aspectos que más se ha mellado durante los últimos años, es la importancia de las habilidades blandas en la educación básica y en la educación superior. Se asume que es un aspecto de los profesionales que cada persona debe desarrollar individualmente, pero es un valor agregado que va ganando fuerza en la educación superior para poder tener una plana de alumnos/egresados que tenga un alto rendimiento en el ámbito laboral, en la gestión personal de emociones y para</p>

	<p>saber gestionar la ansiedad, el trabajar bajo presión y una serie de aspectos que son importantes para que un profesional no colapse”</p>	<p>disminuir las tasas de abandono de carreras.</p> <p>Brindar herramientas, recursos, charlas y habilitar espacios de diálogo sobre estos temas abre el poder cerrar las brechas emocionales que dejó la pandemia y cómo estas impactan, mediante los profesionales, en la sociedad.</p>
<p>Prevención</p>	<p>“absolutamente importante, muchas veces y desde la psicología, en la sociedad la gente se centra en el tratamiento y el abordaje, pero la prevención es fundamental en la psicología, la prevención es de las funciones más importantes. por ejemplo, este espacio de asesoramiento y</p>	<p>Como analizamos en el aspecto anterior, el poder brindar espacios de trabajo para las habilidades blandas de los estudiantes se vuelve una herramienta de prevención.</p> <p>Tal como andrea nos menciona, si bien isil tienen una asesoría psicológica, el llegar a ella es un camino de</p>

	<p>acompañamiento hace ya una intervención. Pero la prevención es importante desde charlas, webinar, espacios grupales con temas específicos, conferencias. Creo que es sumamente importante concientizar en la importancia de la prevención. No dejar que la dificultad y el problema siga creciendo sino tomar acciones de una manera pertinente”</p>	<p>reconocimiento de las emociones y de la capacidad de pedir ayuda; lo cual es algo que no se tiene gestionado por las mismas carencias que vemos en los dos tipos de usuarios que marcamos con su sugerencia.</p> <p>Por ello, con nuestro plan de comunicaciones vemos que podemos nutrir aquello que isil viene brindado como parte de su valor agregado; con un foco más orientado a la cultura preventiva en el aspecto del desarrollo de habilidades blandas, de autoconocimiento y de gestión emocional. Este último punto, y tal como vemos en la cita, se debe dar con espacios abiertos al diálogo, a la interacción colectiva y al abordar temas que como sector</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		se han dejado siempre en segundo plano.
--	--	-----------------------------------------

2.9 Diagnóstico

Principales descubrimientos

Luego de procesar las herramientas aplicadas, como equipo concluimos los siguientes puntos:

- La pandemia impactó en la sensibilidad, el control y la conexión que los estudiantes tienen con respecto a sus estudios superiores. Esto hace que actualmente se tengan 2 perfiles de usuarios en ISIL con características distintas y con desafíos distintos en cuanto a la prevención del estrés académico.
- ISIL es una institución con una manera de comunicación cercana, sin embargo, al tener modalidades virtuales y remotas debe empezar a ampliar sus medios oficiales de comunicación a los más utilizados por los perfiles de los usuarios utilizan. En nuestra encuesta vemos que luego del correo electrónico, lo más utilizado es WhatsApp y redes sociales, dos canales que no se tienen habilitados para estudiantes dentro de la institución. Sobre este

punto las redes ganan valor para el cliente actual y potencial.

- El WhatsApp exclusivo de alumnos permitiría centralizar las comunicaciones, pedido, sugerencias y/o dudas puntuales sin tener que ir por el conducto actual que es más largo y específico según la necesidad. La agilidad de atención es un factor determinante.
- Como vimos en las encuestas, la comunicación es considerada como accesible o poco accesible en temas relacionados beneficios y las asesorías psicológicas; esto nos abre la oportunidad de pensar cómo potenciar con un plan de comunicaciones que no solo permite, sino que motive a los estudiantes a hacer uso de estos espacios y beneficios que como institución se brinda.
- Por el perfil de los usuarios, y como vemos reflejado en las encuestas, no todos los estudiantes se sienten cómodos conversando con un especialista de salud mental. Por ello es importante generar concientización con respecto a la necesidad de reconocer y poner nombre a las emociones; con eso presente instalar una cultura de prevención con espacios abiertos y de diálogo es lo complementaria los servicios brindados que ISIL tiene para sus estudiantes

2.10 Plan de comunicación

2.10.1 Análisis de la situación

Para conocer el problema, el primer paso del proyecto fue un diagnóstico de comunicación basado en una metodología cualitativa, que permitió profundizar en las percepciones, conocimientos, actitudes, comunicaciones y rutinas del grupo objetivo.

El diagnóstico tuvo como objetivo principal conocer las percepciones respecto a la importancia del cuidado de la salud mental y el acompañamiento y manejo del estrés en los estudiantes de ISIL.

De tal modo, las principales herramientas utilizadas para el presente diagnóstico fueron una encuesta virtual enviada a 202 estudiantes activos en ISIL; y una entrevista a profundidad que se realizó de manera presencial a una psicóloga con el objetivo de profundizar sobre los términos psicológicos que deben ser considerados para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

En términos generales, y como observamos en el diagnóstico, la percepción de la comunicación de isil es cerca y oportuna; sin embargo hay una ventana de oportunidad en desarrollo de actividades que ayuden a gestionar el estrés académico y como se usan los medios de comunicación para difundirlo.

Sobre esa base, se plantearon los siguientes objetivos:

2.10.2 Plan Estratégico

TABLA 3. Plan Estratégico

Objetivo	Estrategía	Acciones / Medios	Piezas gráficas
Objetivo 1 Proporcionar recursos efectivos validados por el área psicológica para manejar el estrés académico de los estudiantes de ISIL para promover un ambiente de aprendizaje positivo.	Brindar charlas, webinar y/o recursos sobre gestión del tiempo, organización académica y equilibrio académico/laboral; con la finalidad de disminuir los índices de estrés académico, mejorando la salud mental y promoviendo un ambiente de aprendizaje positivo.	Realizar una inducción a todos los nuevos estudiantes, presentando los beneficios que ISIL brinda. Además en este evento se presentará al equipo de consejería estudiantil y se brindará información sobre los canales de comunicación existentes. También se llevará un control de asistencia, asegurando el 100% de la participación.	Mailing y invitaciones por whatsapp

<p>Objetivo 2 Brindar a los alumnos de ISIL herramientas de organización de tiempo y manejo de estrés, de manera preventiva, para sobrellevar momentos claves como evaluaciones y exámenes.</p>	<p>Mejorar la accesibilidad de los estudiantes a los servicios brindados y a los medios formales de comunicación, para ello trabajar en ampliar los canales de comunicación, con un whatsapp para estudiantes (casos y consultas) y redes sociales para difundir las charlas y/o recursos que se plantean promover.</p>	<p>Implementar un whatsapp de estudiantes para enviar información sobre charlas, asesorías psicológicas y tips para el manejo del estrés. Potenciar las redes sociales como canales para difundir las charlas que se realizan de forma periódica en ISIL. Además, en las instalaciones del instituto, colocar gráficas visuales con información de las distintas herramientas que brinda ISIL para el manejo del estrés, además de información sobre charlas y asesorías académicas.</p>	<p>Posts en redes sociales, colgantes, parantes, mensajes por whatsapp.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

<p>Objetivo 3 Elaborar un plan anual de actividades junto con el área psicológica de ISIL que busque promover la gestión del tiempo y el manejo del estrés académico.</p>	<p>Crear contenido educativo y recursos informativos que ayuden a los estudiantes a comprender y manejar el estrés de manera efectiva.</p>	<p>Difundir las charlas, los beneficios y los recursos brindados mediante nuestras redes sociales como estrategia para llegar a los estudiantes actuales y poder atraer a nuevos estudiantes.</p>	<p>Mailing y invitaciones por whatsapp</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

2.10.3 Objetivos

1. Objetivo 1

Proporcionar recursos efectivos validados por el área psicológica para manejar el estrés académico de los estudiantes de ISIL para promover un ambiente de aprendizaje positivo.

a. Estrategia

Nuestra estrategia principal consiste en fomentar espacios que implementen en ISIL no solo una cultura de soporte emocional, sino también de prevención frente a las carencias que se tienen

en las habilidades blandas luego de una pandemia, la cual según especialistas marca un antes y un después en el perfil de los alumnos.

De acuerdo con el plan anual que se desarrolle, se implementarán espacios abiertos de diálogo e interacción presencial y virtual entre los estudiantes. Con el objetivo de fomentar una cultura preventiva, donde nos anticipemos a las necesidades de los estudiantes. Con respecto a temas de desarrollo de sus habilidades blandas y competencias requeridas en el mercado laboral actual. Para ello se harán las siguientes acciones.

b. Acciones / medios

- i. Brindar charlas y webinar presenciales que sean grabados para subirlos a una nube de recursos, con temas definidos según encuestas masivas proponiendo siempre que giren en torno a temas sobre gestión del tiempo, organización académica y equilibrio académico/laboral.
- ii. Abrir mesas de diálogo y espacios lúdicos con especialistas en psicología, teatro y otras herramientas complementarias; que en grupos pequeños impulsen el desarrollo de habilidades como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la confianza, etc.

- iii. Crear una biblioteca virtual de recursos, según ejes temáticos, donde podamos colgar las charlas brindadas y que queden para revisar posteriormente. Además de nutrir con libros, ensayos y/o textos sobre temas de autogestión personal y de organización de tiempo y recursos.

- iv. Diseñar una inducción inicial obligatoria para todos los alumnos de manera presencial y virtual (para aquellos que no puedan ir de manera presencial). En la cual se puedan presentar los beneficios que tiene ISIL, las asesorías psicológicas y a los consejeros; también se brindará información sobre los canales de comunicación existentes y cómo utilizarlos, acercando de esta manera a la experiencia de ser parte de ISIL. Hacer de esto un espacio interactivo, cercano y lúdico; donde también compartamos la agenda de espacios propuestos para el ciclo y como dejar sugerencias en el buzón ISIL. También se llevará un control de asistencia, asegurando el 100% de la participación.

c. Mensajes

Acercar los recursos que ISIL brinda a los estudiantes, compartiendo la agenda y enviando mailing para que puedan tenerla siempre

cerca. Promover con el mensaje que los estudiantes participen de estos espacios, resaltando el valor agregado de cada uno y el potencial formativo que tiene para su futuro profesional.

“APRENDE HACIENDO - Como gestionar tu tiempo”.

El formato de envío va a ser mediante mailing, invitaciones por whatsapp y redes sociales.

Piezas gráficas

GRÁFICO 1. Ejemplo de mailing de invitación para la inducción



GRÁFICO 2. Ejemplo de invitación por whatsapp



2. Objetivo 2

Brindar a los alumnos de ISIL herramientas de organización de tiempo y manejo de estrés, de manera preventiva, para sobrellevar momentos claves como evaluaciones y exámenes.

a. Estrategia

Para este objetivo pensamos en cómo poder mejorar la accesibilidad como estudiantes a los servicios brindados y a los medios formales de comunicación; es por ello que dentro de nuestra encuesta consultamos los medios más utilizados dentro de la muestra. Vimos en este punto que hay medios de comunicación que ISIL no tiene actualmente implementados y que tienen un potencial, incluso tomando como ejemplo a la competencia y su manera de atraer nuevos estudiantes.

b. Acciones / medios

- i. Por eso proponemos trabajar en ampliar los canales de comunicación, implementando con un whatsapp para estudiantes, donde se centralizan las principales dudas de los estudiantes de forma ágil, con aún respuesta rápida y ordenada. Siendo parte de enseñar a utilizar el máximo potencial de los beneficios brindados.
- ii. Potenciar las redes sociales, como un canal importante para comunicarnos y acercarnos a los estudiantes. Tener una grilla que permita comunicar y difundir las charlas y/o recursos que se plantean promover; asegurando dar claridad con respecto a la participación de los espacios agendados y el uso de la biblioteca virtual de recursos.

- iii. Habilitar ayudas visuales que contengan códigos QR que direccionen a las diferentes herramientas que se brindan para mejorar el estrés académico: charlas grabadas, agendas de actividades, afiches informativos y buzón de sugerencia. Estas serán ubicadas en las principales áreas de la institución; siendo en formato físico parantes, afiches y colgantes, y en formato virtual banners, mensajes push y anuncios en redes sociales.

c. Mensajes

En este caso el mensaje es de invitar a participar a los estudiantes en el uso de los recursos preventivos y de soporte que isil brinda en el desarrollo de sus habilidades blandas. Para ello proponemos herramientas nuevas y la instalación de recursos comunicativos que sean interactivos: QR, whatsapp y redes sociales.

Promoveremos la cercanía desde la interacción.

El formato físico será parantes, afiches y colgantes, y en formato virtual banners, mensajes push y anuncios en redes sociales.

d. Piezas gráficas

Posts en redes sociales, colgantes, parantes, mensajes por whatsapp.

- GRÁFICO 3. Parante

ISIL

¿QUÉ HACER SI TE SIENTES ABRUMADO?

Sigue estos pasos para encontrar la calma en momentos de estrés y ansiedad.

- Organiza tu tiempo con antelación y sigue tu agenda, esto te ayudará a no dejar nada para después.
- Realizar una actividad a la vez, te ayuda a estar enfocado
- Conversar sobre lo que te preocupa con alguien de confianza

Recuerda que nuestras asesorías psicológicas se encuentran disponibles para cuando las necesites.

Agenda tu cita aquí

- GRÁFICO 4. Colgante



- GRÁFICO 5. Post en redes sociales



3. Objetivo 2

Elaborar un plan anual de actividades junto con el área psicológica de ISIL que busque promover la gestión del tiempo y el manejo del estrés académico.

a. Estrategia:

Para ejecutar dicho objetivo, contaremos con la asesoría y planeamiento del equipo del área de psicólogos, que nos permiten recopilar la información de la institución y llevarla a cabo, haciendo uso de procesos que se establecerán para crear contenido educativo y recursos informativos que ayuden a los estudiantes a comprender y manejar el estrés de manera efectiva.

b. Acciones / medios:

- Contaremos con un cronograma anual, donde se establecerán las charlas con temas relacionados sobre salud mental (manejo de estrés, ansiedad y control de emociones)
- Contaremos con módulos de información en temas relacionados a los beneficios y los recursos que brinda ISIL (consejería estudiantil, bienestar social y más) en tu etapa educativa
- La comunicación se realizará mediante nuestras redes sociales y whatsapp como estrategia para llegar a los estudiantes actuales y poder atraer a nuevos estudiantes.

c. Mensajes:

- El mensaje que buscamos es que la institución está comprometida con la salud mental de los jóvenes, el cual complementa el desarrollo académico de su alumnado.

d. Piezas gráficas:

- Ejemplo de mensaje whatsapp

Gráfico 6.



e. Público objetivo

Para el diagnóstico del público objetivo, se utilizaron encuestas para el recojo de información de las y los estudiantes de ISIL. Estos se dieron de manera online debido al propio contexto que demandaba no exponer a ninguno de los involucrados, gracias a estos resultados podemos concluir que existen dos tipos de usuario extremos.

- Usuario 1: Estudiantes de primeros ciclos

GRÁFICO 7.



- Usuario 2: Estudiantes de últimos ciclos

GRÁFICO 7.

Usuario 2 - Estudiante últimos ciclos

Pedro Campos

👤 Edad 28

🏠 Ocupación Asistente de MKT

🏠 Estado civil Soltero

📍 Ubicación Lince, Perú

Responsable Hablador Creativo



“Me gusta la facilidad que me da ISIL para llevar mis clases remotas, me ayuda mucho a poder seguir estudiando y trabajando a la vez.”

Metas

- Terminar la escuela ISIL este año para poder sacar mi título de bachiller
- Lograr un ascenso en la empresa donde trabajo.
- Poder llevar una maestría en el extranjero en un futuro cercano.

Personalidad

Introvertido	Extrovertido
Sensación	Intuición
Pensador	Emocional
Juzgar	Percibir
Responsable	Relajado

Sobre mi

Soy estudiante de la escuela ISIL de la carrera de Marketing e innovación, empecé a realizar mis practicas el año pasado y luego de terminar la carrera técnica de marketing decidí seguir en la escuela. Quiero poder seguir creciendo profesionalmente, me ha costado seguir estudiando porque los trabajos a veces son muy largos y pesados y esto no permitía descanso, siento que a veces descuido mi cuidado personal por estar haciendo tantos trabajos, esto me frustra un poco, pero sé que es pasajero hasta que acabe mi carrera.

Apps que más usa



Frustraciones

- No tengo mucho tiempo para realizar mis trabajo, aunque trabaje como practicante, la chamba absorbe el 70% de mi tiempo.
- Los trabajos son estresantes, ISIL tiene evaluaciones muy seguidas a veces y me satura tener tanto que hacer
- El no poder manejar bien mis a tiempos, me pasa que en mis grupos dejan todo para el último.

Tecnología

Uso de aplicativos financieros	
Compras online	
Redes sociales	
Uso de IA	

2.10.4. Cronograma de actividades

Tabla 4

	2023				2024																																																			
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
INICIO DE CLASES																																																								
FORMACIÓN DE EQUIPO DE ESPECIALISTAS																																																								
IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS MEDIOS DE DIFUSIÓN																																																								
DISEÑO DE CHARLA DE INDUCCIÓN																																																								
CHARLA DE INDUCCIÓN ESTUDIANTIL																																																								
DISEÑO DE AYUDAS VISUALES																																																								
APROBACIÓN DE DISEÑOS																																																								
INSTALACIÓN DE AYUDAS VISUALES																																																								
CAPTACIÓN DE ESPECIALISTA PARA LA CHARLA																																																								
DISEÑO DE LA CHARLA																																																								
CHARLA PARA EL MANEJO DEL TIEMPO																																																								

III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla 5.

Material Publicitario	Cantidad	Costo Unitario	Total	Sustento
Parantes	24	S/ 65	S/ 1,560	8 parantes por sede por ciclo
Afiches	120	S/ 27	S/ 3,240	20 afiches por sede por ciclo
Colgantes	240	S/ 21	S/ 5,040	40 afiches por sede por ciclo
Boletines	12,000	S/ 0.3	S/ 3,600	4 eventos al año, por sede 3 mil
Diseño de Mailing	4	S/ 300	S/ 1,200	4 eventos al año
Merchandising (Pelotas anti estrés)	9,000	S/ 0.4	S/ 3,600	3mil por sede
Pines de evento	9,000	S/ 1	S/ 10,800	3 mil por sede
Tomatodo evento	9,000	S/ 13	S/ 112,500	3 mil por sede
Asesores psicólogos	4	S/ 2,200	S/ 8,800	4 eventos al año
Polos para evento	192	S/ 25	S/ 4,800	48 polos x 4 eventos
Catering Eventos	4	S/ 6,200	S/ 24,800	4 eventos al año - Refrigerio
Total			S/ 179,940	

IV. SUSTENTO DE MERCADO

4.1. Alcance esperado del mercado

Al trabajar un plan de comunicaciones que va direccionado para los alumnos de ISIL, podríamos definir que nuestro alcance esperado es igual al 80% de esta población. Actualmente sabemos que ISIL tiene 12300 estudiantes, los cuales van en un rango de edad de 17 a 25 años y pertenecen a las diversas carreras en el formato virtual, remoto y/o presencial.

4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora.

Las acciones que se plantean, si bien van dirigidas para toda la población de ISIL; estamos priorizando actividades con los alumnos de primer ciclo para poder marcar un inicio que repotencie el uso de los recursos y herramientas brindadas para el soporte emocional y manejo de estrés de los estudiantes. Esto representa 3100 alumnos ingresantes de primer ciclo, aproximadamente.

4.3. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado.

TABLA 6



4.3.2 Propuesta de valor

Dentro de la propuesta de valor que proponemos para el proyecto, pensamos priorizar mucho el promover una cultura preventiva con espacios que ayuden a reconocer y verbalizar las emociones, reconociendo a tiempo la necesidad de atenderlas. Esta cultura preventiva va de la mano de 3 actividades principales que son las siguientes:

- Espacios abiertos para poder promover la cultura preventiva frente al estrés.
- Herramientas de gestión de tiempos y desarrollo de habilidades blandas.
- Comunicación masiva con acceso QR por la sede presencial y virtual.

4.3.3 Canales de distribución

Dentro de los canales de distribución de estas mejoras que proponemos, está el habilitar el WhatsApp de alumnos y potenciar la presencia en redes sociales. Por ello como principales canales tenemos el correo electrónico que ya está habilitado, el WhatsApp de alumnos y las redes sociales de ISIL.

4.3.4 Alianzas

Para poder implementar y re potenciar la cultura preventiva dentro de la comunidad de estudiantes de ISIL, proponemos el implementar alianzas con empresas dedicadas al cuidado de la salud mental y el trabajo de herramientas para el manejo del estrés académico. Una posible alianza

potente para esto es Kalma Perú, que brinda servicios personalizados de terapia a costos accesibles para el perfil de los estudiantes.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras un exhaustivo análisis y estudio en profundidad sobre la retroalimentación y opiniones de los estudiantes de ISIL con el fin de realizar mejoras continuas en el plan de comunicación. Las conclusiones representan el resultado de la investigación, sintetizando los hallazgos clave y proporcionando una visión general de los logros alcanzados en el contexto de este trabajo. Se abordan las implicaciones más relevantes, se plantean recomendaciones y se reflexiona sobre la importancia de los resultados obtenidos en relación con el campo de estudio, buscando ofrecer una contribución significativa a la comprensión actual y futura del plan de comunicaciones de herramientas para afrontar el estrés en estudiantes de ISIL

5.1 Conclusiones

Se centra en la definición de estrés académico propuesta por la comunidad científica. Los expertos señalan que lo que se puede considerar un estresor es un proceso psicológico sistemático y adaptativo, una serie de cambios en el proceso de enseñanza y aprendizaje. De igual forma, esta problemática afecta a 4.4 estudiantes de educación secundaria y superior. También es de gran preocupación porque las diferentes tareas asignadas en el entorno educativo también crean desequilibrios sistémicos, alterando el desarrollo de los estudiantes a nivel cognitivo, motor y fisiológico (Barraza, 2006; Beltrán, 2019; Polo, Hernandez y Poza, 1996).

El estrés es una respuesta fisiológica del cuerpo ante escenarios cambiantes, es decir, nuestro cuerpo está acostumbrado a reaccionar ante muchas cosas, y algunas de estas cosas son diferentes en un momento determinado, es necesario mencionar que cambia. Este es un proceso adaptativo llamado estrés. En este contexto, cabe señalar que este problema existe en todos los ámbitos de los movimientos personales y ni siquiera es irrelevante para el sector educativo (Silva, López y Meza, 2020; Pulido et al., 2011). Dr. Arturo Barraza Macías es uno de los autores latinoamericanos que contribuyeron al estudio y concepción del constructo, concebido como un proceso sistemático de carácter adaptativo y esencialmente psicológico (Barraza, 2006).

Según la encuesta realizada a 202 alumnos de ISIL, en cuánto al estrés académico: La sobrecarga de trabajos académicos y los plazos ajustados son las principales fuentes de estrés para los estudiantes.

Comunicación efectiva: Aproximadamente la mitad de los encuestados percibe que la comunicación actual sobre charlas, consejería estudiantil, talleres y ferias es efectiva o muy efectiva. Sin embargo, se destaca que aún hay margen para mejorar esta comunicación.

Accesibilidad de la Información: Existe una oportunidad significativa para aumentar la accesibilidad a la información de asesoría psicológica y charlas de bienestar estudiantil, ya que casi la mitad de los estudiantes encuentra algo o nada accesible esta información en las plataformas de la institución.

Conocimiento de Canales de Comunicación: Un porcentaje significativo de estudiantes, especialmente aquellos de los primeros ciclos, desconoce los medios oficiales para comunicarse con la institución en situaciones imprevistas. Esto representa una oportunidad para mejorar la comunicación inicial con los nuevos estudiantes.

5.2 Recomendaciones

Mejorar la Comunicación: Reforzar la comunicación sobre eventos, asesorías y charlas de bienestar estudiantil para hacerla más efectiva y accesible a través de plataformas digitales, con énfasis en los primeros ciclos académicos.

Mayor Accesibilidad: Trabajar en la accesibilidad de la información sobre asesoría psicológica y bienestar estudiantil en plataformas digitales para garantizar que todos los estudiantes puedan acceder fácilmente a estos recursos.

Formación Inicial: Brindar una orientación más completa y clara sobre las herramientas y recursos disponibles en la institución desde el inicio, especialmente para los estudiantes de los primeros ciclos, ayudará a que estos vivan su primer ciclo de la mejor manera posible sintiéndose apoyados por la institución.

Gestión del Estrés Académico: Implementar estrategias que ayuden a manejar la carga académica, como mejorar la organización de tareas y proporcionar cronogramas anticipados para las actividades académicas.

VI. FUENTES DE INFORMACIÓN

Ahmadi, A., Alavi, M., Hj Ramli, N., & Mehrinezhad, S. (2018). Academic stress and self-regulation among university students in Malaysia: Mediator role of mindfulness. *Behavioral Sciences*, 8(1), 12.

<https://doi.org/10.3390/bs8010012>

Araoz, E. G. E., Gallegos Ramos, N. A., Mamani Roque, M., Mamani Uchasara, H. J., & Zuloaga Araoz, M. C. (2021). *Estrés académico en estudiantes universitarios peruanos en tiempos de la pandemia del COVID-*

19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4675923>

Cobo-Rendón, R. C., Díaz-Mujica, A. E., García-Álvarez, D. J., & Pérez-Villalobos, M. V. (2020). Revisión sistemática sobre modelos multidimensionales del bienestar y su medición en estudiantes universitarios. *Formación Universitaria*, 13(2), 103-118.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200103>

Damian, L. M. (2016). *Estrés académico y conductas de salud en estudiantes universitarios de Lima*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7708>

Del Valle, M., Khalil, Y., Urquijo, S., & Zamora, E. V. (2020). Dificultades de regulación emocional y bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 24(1), 69-83.

<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/143141>

Chavarro Ramos, E., Giraldo Benavides, A. K., Giraldo Benavides, L. D., Giraldo Roncancio, L., Montenegro Cedeño, D. C., Restrepo Benavides, P. A., Torres Escobar, G. A., & Villegas Soto, B. I. (2019). *Reflexiones sobre el bienestar universitario virtual en Colombia*. *lyD*, 6(2), 23–33. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.6.2.2019.23-33>

Donoso, S., Neira, T., & Donoso, G. (2018). Sistemas de Alerta Temprana para estudiantes en riesgo de abandono de la Educación Superior. *Ensayo: aval. pol. público. Educ*, 26(100), 944-967. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362018002601494>

Gil Villa, F., Urchaga Litago, J. D., & Sánchez Fernández, A. (2020). Percepciones y expectativas en el alumnado universitario a partir de la adaptación a la enseñanza no presencial motivada por la pandemia de COVID-19. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 65–85. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1470>

Jiménez Barraza, V. G. (2022). Estrés académico y educación híbrida en estudiantes universitarios en tiempos de la nueva normalidad educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 9(2), 30. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3071>

Lovón Cueva, C. (2021). Uso de pausas activas en la modalidad de enseñanza virtual para promover el bienestar emocional en jóvenes universitarios durante el periodo de pandemia. *En Líneas Generales*, (006), 21-33. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2021.n6.5588>

Mendoza, E. (2020). *Estrés académico y procrastinación en alumnos universitarios de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10941>

Tomalá-Chavarría, M. D., & Zambrano-Vélez, W. A. (2022). Diagnóstico de Estrés Académico en Estudiantes Universitarios. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 14(2), 42–47. <https://doi.org/10.37843/rted.v14i2.330>

VII ANEXOS

Similarity Report

PAPER NAME

TG7.docx

AUTHOR

EDUARDO JOSE HUERTAS VALLADARES

WORD COUNT

12945 Words

CHARACTER COUNT

72931 Characters

PAGE COUNT

106 Pages

FILE SIZE

6.1MB

SUBMISSION DATE

May 27, 2024 8:46 AM GMT-5

REPORT DATE

May 27, 2024 8:47 AM GMT-5

● **24% Overall Similarity**

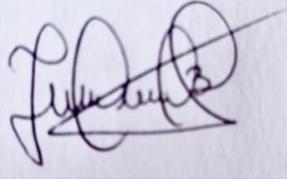
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Rodrigo Armando	Flores López	70498977	
Angélica	Osorio León	43727211	
Jimena Vanessa	Salas Berrios	72698109	
Jessica	Cerrón Borja	45743925	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Celes Alonso	Espinoza Rua	42750231	

7.1 Instrumentos de recolección de datos

7.1.1 Encuesta virtual

La encuesta tiene un total de 11 preguntas, siendo 2 de perfilamiento y 9 sobre los ejes y objetivos de la investigación.

1. ¿De qué ciclo eres?
 - a. Entre 1ero y 3er ciclo
 - b. Entre 3ero y 6to ciclo
 - c. De 6to a más

2. ¿En qué modalidad sueles llevar tus cursos en ISIL? Puedes marcar más de 1.

- a. Virtual
- b. Remota
- c. Presencial

3. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la efectividad de las comunicaciones actuales sobre charlas, consejería estudiantil, talleres y ferias, organizadas por ISIL? (1: Nada efectiva, 2: Poco efectiva, 3: Algo efectivas , 4: Efectiva, 5: Muy efectivas)

(1) Nada efectiva	(2) Poco efectiva	(3) Algo efectiva	(4) Efectiva	(5) Muy efectiva
-------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------	------------------------

4. En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan accesible encuentras la información sobre las asesorías psicológicas, las charlas de salud mental, bienestar social que brinda ISIL a sus estudiantes? (1: Nada accesible, 2: Poco Accesible, 3: Algo accesible, 4: Accesible, 5: Muy Accesible)

(1) Nada accesible	(2) Poco accesible	(3) Algo accesible	(4) Accesible	(5) Muy accesible
--------------------------	--------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------

5. En una escala del 1 al 5, ¿Cuán cómodo te sientes hablando con un profesional de salud mental sobre lo que te preocupa o estresa?(1:

Nada cómodo, 2: Poco cómodo, 3: Algo cómodo, 4: Cómodo, 5: Muy cómodo)

(1) Nada cómodo	(2) Poco cómodo	(3) Algo cómodo	(4) Cómodo	(5) Muy cómodo
-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------	----------------------

6. En una escala del 1 al 5 ¿Sabes cuáles son las áreas o canales de comunicación a los que tienes que acudir en caso tengas alguna situación imprevista(enfermedad, problemas económicos, ausencia por trabajo, etc.) ?

(1) No lo sé	(2) Sé poco	(3) Sé algo	(4) Si lo sé	(5) Lo sé muy bien
-----------------	----------------	----------------	-----------------	--------------------------

7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluarías la comunicación actual de ISIL en términos de cercanía y empatía con los estudiantes?

(1) Nada cercana y empática	(2) Poco cercana y empática	(3) Algo cercana y empática	(4) Cercana y empática	(5) Muy cercana y empática
--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

-
8. ¿Qué temas te gustaría que se cubrieran en los espacios de comunicación que fomentan el manejo del estrés?
- a. Organización de tareas
 - b. Técnicas para manejar el estrés
 - c. Asesorías académicas
 - d. Talleres de habilidades blandas
 - e. Otros _____
9. ¿A través de qué canales de comunicación prefieres recibir información de ISIL sobre el manejo de estrés académico? Puedes marcar más de una
- a. Correo electrónico
 - b. Redes sociales
 - c. Aplicaciones móvil ISIL
 - d. Isilmas
 - e. Isilnet
 - f. Whatsapp
10. En la escala del 1 al 5, En lo que va del ciclo ¿Te has sentido preocupado o estresado por las actividades académicas? (1: Nunca, 2: Rara vez, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre, 5 siempre)

(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
--------------	--------------------	-------------------------	------------------------	----------------

11. ¿Cuáles son las situaciones que te causan mayor preocupación y estrés durante el ciclo académico? Puedes marcar más de una respuesta

- a. La sobrecarga de trabajos académicos
- b. Las evaluaciones permanentes y exámenes
- c. Los tipos de trabajo que piden como investigaciones, ensayos, eventos etc.
- d. No entender los temas que se abordan en la clase por más que asista de forma regular a ellas.
- e. Las exposiciones y participación en clase
- f. El tiempo de entrega de trabajos y exámenes
- g. Otra: _____

7.1.1 Guía de Entrevista a profundidad no estructurada a un profesional de la salud mental: psicólogo

Introducción

Hola XXXX, mi nombre es XXXX y junto con mis compañeros venimos desarrollando una investigación que tiene como objetivo “Diseñar un plan de comunicación para el acompañamiento y manejo del estrés de los estudiantes de ISIL en el 2023”, por ello el motivo de esta reunión es para que en base a tu experiencia me puedas ayudar respondiendo unas preguntas relacionadas a este perfil de estudiantes que consta de alumnos que se encuentra llevando una carrera en ISIL.

Calentamiento:

Antes de empezar cuéntame un poco sobre ti

Preguntas

- En tu experiencia ¿Cuáles crees que son los desafíos que enfrentan los estudiantes universitarios hoy en día?
- ¿Cómo estos desafíos influyen en su estado emocional durante el ciclo académico?
- ¿Encuentras alguna diferencia en cuanto al comportamiento de los alumnos que inician sus estudios superiores y los de los últimos ciclos? ¿Cuáles son? (¿Qué diferencia encuentras en los estudiantes

de primeros ciclos versus últimos ciclos de carrera? ¿A qué crees que se deba esta diferencia?)

- Dado que la mayoría de los estudiantes que se graduaron hasta el año pasado experimentaron una educación híbrida o completamente remota. ¿Cómo crees que estos nuevos estudiantes enfrentarán los desafíos de la educación superior presencial este año?
- ¿Cómo influye el que los estudiantes tengan una buena gestión de sus emociones al manejar su estrés durante este proceso de formación?
- Partiendo con la importancia del manejo de estrés ¿Cuáles crees que son los pilares de una buena autogestión emocional para poder manejar el estrés? Y partiendo de estos pilares ¿Cómo se ven estos reflejado en la calidad de los profesionales que egresan?
- Entiendo el valor de las herramientas para el manejo del estrés y del perfil de los estudiantes actuales, como institución y desde tu experiencia ¿Qué herramientas se podrían brindar como institución para promover este buen nivel de manejo de estrés? Y ¿consideramos esto como un valor agregado en la propuesta formativa de una institución?

Gracias por tu tiempo y por tus respuestas, es de gran valor para la investigación el contar con tu experiencia y con el foco desde tu campo profesional.