SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Programa de comunicación asertiva para mejorar el bienestar emocional de los colaboradores del área comercial de una institución educativa superior, del distrito de San Isidro, 2025”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Marketing e Innovación

PRESENTADO POR:

Agurto Huapaya, Alexa Veronica - Marketing e Innovación

Cueto Guerra, Ana Belen - Comunicación Estratégica

Román Montes, Kirsshen Elsa - Comunicación Estratégica

Vivanco Mendoza, Johnnier Alonso - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Quijano Araníbar, Ivan Ernesto

MIEMBROS DEL JURADO

Chumpitaz Miranda, Janet

Ricra Mayorca, Juan Manuel

Sam Anlas, Carlos Antonio

INFORME TURNITIN

KIRSSHEN ELSA ROMAN MONTES

Programa de comunicacion asertiva para mejorar el bienestar emocional de los colaboradores del area comercial de una inst...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::30163:610092922

Fecha de entrega
24 jul 2026, 4:02 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
24 jul 2026, 10:03 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Programa de comunicacion asertiva para mejorar el bienestar emocional de los colaboradores ....docx

Tamaño del archivo
1.9 MB

149 páginas

26.206 palabras

152.667 caracteres

25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

23% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mis papás y mi hermano, por enseñarme a respetar el trabajo diario y a entender que el conocimiento no es un destino, sino un hábito. Gracias por mostrarme, con su propio ejemplo, de que cada logro es un oficio diario: un camino que se transita paso a paso, sin prisa, pero con la firme certeza de no detenerse jamás.

Kirsshen Román

A mi familia, por ser mi apoyo incondicional, por su amor, paciencia y por acompañarme en cada paso de este camino. Su confianza en mí fue la fuerza que necesité para superar cada desafío y continuar avanzando.

Y, de manera muy especial, a mi hija Lucia, el motor de mi vida y la mayor inspiración para no rendirme jamás. Cada esfuerzo, cada desvelo y cada logro tienen un propósito gracias a ella.

Alexa Agurto

Con todo mi cariño y afecto, dedico este trabajo de investigación, a mi mamá, por ser mi mayor ejemplo de fortaleza, esfuerzo y perseverancia, y por brindarme siempre su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi hermano, por su compañía, confianza y constante motivación para seguir adelante y no rendirme ante los desafíos. También la dedico con un cariño muy especial a mi fiel compañero, Logan, cuya alegría, lealtad y

compañía hicieron más llevadero este camino. Este logro es el reflejo del amor, el apoyo y la fortaleza que cada uno de ustedes me ha brindado para alcanzar esta importante meta.

Johnnier Vivanco

Con todo mi cariño, dedico este trabajo a mi hermana Liseth, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por acompañarme en los momentos más difíciles y por brindarme siempre tu apoyo. Este logro también es tuyo, porque sin tu presencia y aliento este camino no habría sido el mismo.

Asimismo, dedico estas páginas a mis queridos gatos Pato y Piccolino. En los días de mayor cansancio y estrés, sus compañías me recordaron la importancia de hacer una pausa, sonreír y seguir adelante. Aunque no puedan comprender el significado de este logro, estuvieron presentes en cada desvelo y en cada pequeño avance. Su cariño incondicional hizo este camino mucho más llevadero y especial.

A ustedes, gracias por llenar mi vida de compañía y fortaleza. Este logro siempre llevará una parte de ustedes.

Ana Belen Cueto

AGRADECIMIENTO

A mis amigos de tesis, por convertir la presión de este último año y medio en complicidad, aprendizaje y risas compartidas. Gracias por su paciencia, su brillantez y por ser refugio seguro en los momentos de mayor duda. Un orgullo inmenso haber cerrado este proyecto a su lado.

Kirsshen Román

Agradecer a mis compañeros de tesis por ser parte de este importante capítulo de mi vida. Compartimos desafíos, alegrías, largas jornadas de trabajo y la satisfacción de alcanzar juntos esta meta, Mi más sincero agradecimiento a mi familia por acompañarme en este camino, por su apoyo y comprensión constante, sin ustedes nada de esto sería posible

Alexa Agurto

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis amigas de tesis, con quienes compartí un año y medio de esfuerzo, dedicación y trabajo en equipo. Gracias por cada reto superado, por las risas, el apoyo mutuo y los grandes momentos que hicieron de este proceso una experiencia inolvidable. Ha sido

una enorme satisfacción recorrer este camino junto a ustedes y culminar este proyecto, que representa no solo un logro académico, sino también una valiosa amistad que recordaré con mucho cariño.

Johnnier Vivanco

Con profunda gratitud, deseo expresar mi agradecimiento a mis compañeros de tesis, con su apoyo, compañía y confianza, me acompañaron y respaldaron durante todo el proceso, permitiéndome culminar con éxito esta importante etapa.

Asimismo, agradezco a mi familia y a todas las personas que me brindaron su confianza, apoyo y palabras de aliento para hacer posible este importante logro.

Ana Belen Cueto

Agradecemos profundamente al asesor Iván Ernesto Quijano Aranibar, por su paciencia, dedicación, tiempo y valiosa orientación durante el desarrollo de esta tesis. Su compromiso y claridad para explicar cada detalle fueron fundamentales para culminar este proyecto.

ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO 2

INFORME TURNITIN 3

DEDICATORIA 4

AGRADECIMIENTO 6

ÍNDICE TEMÁTICO 8

ÍNDICE DE TABLAS 11

ÍNDICE DE FIGURAS 13

RESUMEN 15

ABSTRACT 16

INTRODUCCIÓN 1

I. INFORMACIÓN GENERAL 3

1.1. Título del proyecto 3

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario 3

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada 3

1.4. Localización o alcance de la solución 5

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN 6

2.1. Planteamiento del problema 6

2.1.1. Problemas de investigación 8

2.2. Justificación 9

2.3. Marco referencial 11

2.4. Resumen ejecutivo 26

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto 27

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas 28

2.7. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto 29

2.8. Componente del proyecto 29

2.9. Resultados generales: componente del proyecto 30

2.10. Plan de actividades del proyecto 30

2.11. Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar 31

III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO 36

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación 36

IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN 38

4.1. Análisis de resultados descriptivos 38

4.2. Análisis de resultados inferenciales 64

V. SUSTENTO DEL MERCADO 100

5.1. Alcance esperado del mercado 100

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de forma de comercialización innovadora 100

5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio 103

5.3.1. Diagnóstico situacional 108

5.3.2. Propuesta de valor 103

5.3.3. Fuentes de ingresos 104

5.3.4. Canales de distribución 105

5.3.5. Estratega de penetración en el mercado 105

5.3.6. Actividades productivas propias y externas 106

5.3.7. Alianzas 107

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 109

6.1. Conclusiones 109

6.2. Recomendaciones 110

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 112

VIII. ANEXOS 115

8.1. Reporte de impacto y resultados 115

8.2. Matriz de consistencia 117

8.3. Matriz de operacionalización de variables 119

8.4. Instrumentos de recolección de datos 121

8.5. Validación de expertos 129

ÍNDICE DE TABLAS

1	Tabla Características técnicas o atributos del proyecto	27
2	Tabla Análisis comparativo de tributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	28
3	Tabla Niveles y valores de validez	34
4	Tabla Valores de coeficiente de correlación de Pearson	35
5	Tabla Estimación de costos	36
6	Tabla Encuestados según sexo	38
7	Tabla Distribución por rango de edad	39
8	Tabla Emociones de la comunicación	40
9	Tabla Reconocimiento de las emociones	41
10	Tabla Identificación de las emociones	42
11	Tabla Control de impulsos	43
12	Tabla Manejo de impusos	44
13	Tabla Capacitación emocional	45
14	Tabla Capacidad de comprensión	46
15	Tabla Percepción por el interés de los colegas	47
16	Tabla Ejercicios de escucha activa y role – playing	49
17	Tabla Comunicación clara y respetuosa	50
18	Tabla Retroalimentación constructiva	51
19	Tabla Retroalimentación efectiva	52
20	Tabla Emociones positivas	53
21	Tabla Bienestar emocional	54
22	Tabla Utilidad de actividades	55
23	Tabla Identificación de emociones propias	56
24	Tabla Reconocimiento y control de emociones	57
25	Tabla Estrategia de reconocimiento	58
26	Tabla Crecimiento profesional	59
27	Tabla Oportunidad de aprendizaje	60
28	Tabla Crecimiento y desarrollo profesional	61
29	Tabla Soporte interpersonal	62
30	Tabla Relaciones laborales	63
31	Tabla Utilidad percibida	64
32	Tabla 1 Dimensión Autoconocimiento	65
33	Tabla 2 Dimensión Autoconocimiento	67

34	Tabla 3 Dimensión Autoconocimiento	68
35	Tabla 1 Dimensión Autorregulación	70
36	Tabla 2 Dimensión Autorregulación	71
37	Tabla 3 Dimensión Autorregulación	73
38	Tabla 1 Dimensión Desarrollo de Empatía	74
39	Tabla 2 Dimensión Desarrollo de Empatía	76
40	Tabla 3 Dimensión Desarrollo de Empatía	77
41	Tabla 1 Dimensión Habilidades sociales	79
42	Tabla 2 Dimensión Habilidades sociales	80
43	Tabla 3 Dimensión Habilidades sociales	82
44	Tabla 1 Dimensión Bienestar emocional	83
45	Tabla 2 Dimensión Bienestar emocional	85
46	Tabla 3 Dimensión Bienestar emocional	86
47	Tabla 1 Autoconocimiento y regulación	88
48	Tabla 2 Autoconocimiento y regulación	89
49	Tabla 3 Autoconocimiento y regulación	91
50	Tabla 1 Propósito y crecimiento	92
51	Tabla 2 Propósito y crecimiento	94
52	Tabla 3 Propósito y crecimiento	95
53	Tabla 1 Bienestar Social	97
54	Tabla 2 Bienestar Social	98
55	Tabla 3 Bienestar Social	100
56	Tabla Contexto de mercado	102
57	Tabla clientes potenciales	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Encuestados según sexo	38
Figura 2	Distribución por rangos de edad	39
Figura 3	Emociones en la comunicación	40
Figura 4	Reconocimiento de las emociones	41
Figura 5	Identificación de las emociones	42
Figura 6	Control de impulsos	43
Figura 7	Control de calma	44
Figura 8	Capacitación emocional	46
Figura 9	Capacidad de comprensión	47
Figura 10	Percepción por interés de los colegas	48
Figura 11	Ejercicios de escucha activa y role – playing	49
Figura 12	Comunicación clara y respetuosa	50
Figura 13	Retroalimentación constructiva	51
Figura 14	Retroalimentación efectiva	52
Figura 15	Emociones positivas	53
Figura 16	Bienestar emocional	54
Figura 17	Utilidad de actividades	55
Figura 18	Identificación de emociones propias	56
Figura 19	Reconocimiento y control de emociones	57
Figura 20	Estrategia de reconocimiento	58
Figura 21	Crecimiento profesional	59
Figura 22	Oportunidades de aprendizaje	60
Figura 23	Crecimiento y desarrollo profesional	61
Figura 24	Soporte interpersonal	62
Figura 25	Relaciones laborales	63
Figura 26	Utilidad percibida	65
Figura 27	Figura 1 Dimensión Autoconciencia	67
Figura 28	Figura 2 Dimensión Autoconciencia	67

Figura 29	Figura 3 Dimensión Autoconciencia	68
Figura 30	Figura 1 Autorregulación	70
Figura 31	Figura 2 Autorregulación	72
Figura 32	Figura 3 Autorregulación	73
Figura 33	Figura 1 Desarrollo de la empatía	74
Figura 34	Figura 2 Desarrollo de la empatía	76
Figura 35	Figura 3 Desarrollo de la empatía	78
Figura 36	Figura 1 Habilidades sociales	79
Figura 37	Figura 2 Habilidades sociales	80
Figura 38	Figura 3 Habilidades sociales	82
Figura 39	Figura 1 Bienestar emocional	83
Figura 40	Figura 2 Bienestar emocional	85
Figura 41	Figura 3 Bienestar emocional	86
Figura 42	Figura 1 Autoconocimiento y regulación	88
Figura 43	Figura 2 Autoconocimiento y regulación	89
Figura 44	Figura 3 Autoconocimiento y regulación	91
Figura 45	Figura 1 Propósito y crecimiento	93
Figura 46	Figura 2 Propósito y crecimiento	97
Figura 47	Figura 3 Propósito y crecimiento	97
Figura 48	Figura 1 Bienestar social	98
Figura 49	Figura 2 Bienestar social	99
Figura 50	Figura 3 Bienestar social	100

RESUMEN

Introducción. La presente investigación surge ante la necesidad de fortalecer el bienestar emocional de los colaboradores del área comercial de una institución educativa superior del distrito de San Isidro, debido a que el estrés laboral, los conflictos y las deficiencias en la comunicación afectan las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. **Objetivo.** Proponer un programa de capacitación en comunicación asertiva para mejorar el bienestar emocional de los colaboradores del área comercial en el año 2025. **Metodología.** La investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo-propositivo. La información ha sido recopilada mediante un cuestionario en línea, el cual fue aplicado a los colaboradores para identificar las necesidades que fundamentan la propuesta. **Resultados.** Se espera fortalecer las habilidades comunicativas, reducir los conflictos y el estrés laboral, y mejorar el bienestar emocional y el clima organizacional. **Propuesta de implementación.** Se plantea un programa de capacitación con sesiones teórico-prácticas orientadas al desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, escucha activa, empatía, manejo de conflictos y regulación emocional, mediante actividades participativas y casos prácticos. **Conclusión.** El programa de capacitación constituye una estrategia viable para fortalecer el bienestar emocional, promoviendo relaciones laborales saludables y una comunicación más efectiva dentro de la organización.

Palabras clave: comunicación asertiva; bienestar emocional; capacitación; colaboradores; clima organizacional.

ABSTRACT

Introduction. This research arises from the need to strengthen the emotional well-being of employees in the commercial department of a higher education institution located in the district of San Isidro, as work-related stress, interpersonal conflicts, and deficiencies in communication negatively affect interpersonal relationships and job performance. **Objective.** To propose an assertive communication training program aimed at improving the emotional well-being of employees in the commercial department in 2025. **Methodology.** The study adopted a quantitative approach and applied research design, with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive-propositional design. Data was collected through an online questionnaire administered to employees to identify the needs that support the proposed training program. **Results.** The expected outcomes include strengthening communication skills, reducing workplace conflicts and stress, and improving employees' emotional well-being and the organizational climate. **Implementation Proposal.** The proposed training program consists of theoretical and practical sessions focused on developing assertive communication, active listening, empathy, conflict management, and emotional regulation skills through participatory activities and practical case studies. **Conclusion.** The proposed training program represents a feasible strategy for enhancing employees' emotional well-being by promoting healthy workplace relationships and more effective communication within the organization.

Keywords: assertive communication; emotional well-being; training; employees; organizational clim

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. A. (2015). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias (3.ª ed.). Granica.

https://scholar.google.com/scholar?q=Martha+Alles+capacitaci%C3%B3n+habilidades+blandas

Autor(es). (2023). La inteligencia emocional y la comunicación asertiva de los estudiantes de Arquitectura de la UNSA – Arequipa 2018 [Tesis]. Universidad Nacional del Altiplano. https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20725

Autor(es). (2021). Inteligencia emocional y comunicación asertiva en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Lima [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31551

Autor(es). (2024). La comunicación asertiva y la regulación de emociones en estudiantes de una escuela de educación superior pedagógica de Tacna [Trabajo de investigación]. https://repositorio.eesppjjbtacna.edu.pe/handle/EESPPJJB/156

Bandura, A. (1977). Social Learning Theory. Prentice Hall. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?q=Albert+Bandura+social+learning+theory+pdf

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. McGraw-Hill. https://www.mheducation.com

Chiavenato, I. (2019). Gestión del talento humano (4.ª ed.). McGraw-Hill. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?q=Chiavenato+gesti%C3%B3n+del+talento+humano+pdf

Daniel Goleman. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.

Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional. https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/506f2397-d3f2-4060-8e91-782b4933ba98

Flores, L. (2019). Comunicación asertiva y bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de

Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional. https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/506f2397-d3f2-4060-8e91-782b4933ba98

Goleman, D. (1996). Inteligencia emocional. Editorial Kairós. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?q=Daniel+Goleman+inteligencia+emocional+pdf

Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Kairós.

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2023). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitavias, cualitativa y mixta (2nd ed.). Mc Graw Hill.Ñaupas, H., Mejía, E., Trujillo, I. R., Romero, H. E., Medina, W., & amp; Novoa, E.(2023). Metodología de la investigación total. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis (6th ed.). Ediciones de la U. Rodríguez-Sosa, J., & Burneo, K. (2017). Metodología de la investigación. Universidad San Ignacio de Loyola.

Mayo, E. (1972). Problemas humanos de una civilización industrial. Nueva Visión. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?q=Elton+Mayo+relaciones+humanas+pdf

Organización Mundial de la Salud. (2022, 17 de junio). Salud mental: Fortalecer nuestra respuesta. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response

Organización Mundial de la Salud. (2010). Salud de los trabajadores. https://www.who.int/occupational_health/topics/workplace/en/

Riso, W. (2002). Comunicación asertiva. Editorial Norma. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?q=Walter+Riso+comunicaci%C3%B3n+asertiva

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Comportamiento organizacional (17.ª ed.). Pearson Educación. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?q=Robbins+Judge+comportamiento+organizacional+pdf

Universidad ESAN. (s.f.). Comunicación gerencial asertiva: presencial y virtual. ESAN Graduate School of Business. Recuperado de

https://www.esan.edu.pe/pee/empresarial/comunicacion-gerencial-asertiva-presencial-y-virtual