



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**GERENCIA COMUNICACIONAL Y SU
IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DEL
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA
MERCANTIL SEGUROS.**

Autores:

Mirabal Isabella

Mirabal Leonardo

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego Teléfono: (0241) 8714240(master) –

Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GERENCIA COMUNICACIONAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO
DEL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGUROS**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autores:

Mirabal Isabella 26.528.923

Mirabal Leonardo 26.528.922

Tutora:

Prof. Oneida Jiménez

San Diego, Enero (2022)



**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACION DE PASANTIAS
Y TRABAJO DE GRADO**



ACTA N° 0003-2021-2CR
San Diego, 01 de Diciembre de 2021

Ciudadanos
ISABELLA MIRABAL
C.I: 26.528.923
LEONARDO MIRABAL
C.I: 26.528.922

Cumplo con informarle que, la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“GERENCIA COMUNICACIONAL Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO DEL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA MERCANTIL SEGURO.”**,

Como requisito para optar al título de Licenciado en ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Sin otro particular, se suscribe de usted.

Atentamente.

Dra. YOLE GONZALEZ
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión
Metodológica.”“Plan de estudios Bimodal”**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe

Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Gerencia comunicacional y su impacto en el rendimiento del Personal de la empresa Mercantil Seguros.

Realizado por el (la) Br. Leonardo Mirabal C.I. N° 26.528.922
 cursante de la carrera de Administración de Empresas. hace constar después de
 analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos
 suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: Veinte, (20) PUNTOS.

El Jurado

[Signature]
 Tutor Académico (Coordinador)
 Nombre: Enelda Jiménez
 C.I.: 10227464



[Signature]
 Jurado
 Nombre: Isabel Rautic
 C.I.: 11807313

[Signature]
 Jurado
 Nombre: Anje Jammout
 C.I.: 14515650

Fecha: 17/10/2022



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Percepción comunicacional y su impacto en el rendimiento del Personal Humano de la empresa Mercantil. Seguros.

Realizado por el (la) Br. Isabella Mirabal C.I. N° 26.528.923. cursante de la carrera de Administración de Empresas. hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: Veinte, (20) PUNTOS.

El Jurado

[Signature]
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: [Signature]
C.I.: 10227464



[Signature]
Jurado
Nombre: Spabel Pantovic
C.I.: 11807313

[Signature]
Jurado
Nombre: Ange Samoral
C.I.: 14575650

Fecha: 17/10/11/2022

ÍNDICE GENERAL CONTENIDO

	PP
RESUMEN INFORMATIVO	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.2. Formulación del Problema	4
1.2. Objetivos de la Investigación	4
1.3. Justificación	5
1.4. Alcance y Limitaciones	5
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases Teóricas	10
2.2.1. Diseño de puestos de trabajo y Planificación Estratégica	10
2.2.2. Gerencia Comunicacional	11
2.3. Bases Legales	12
2.4. Definición de Términos Básicos	13
2.5. Cuadro técnico–metodológico.	16
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÒGICO	
3.1. Diseño y Tipo de Investigación	17
3.2. Nivel y Modalidad de la Investigación	17
3.3. Fases Metodológicas de la Investigación	17
3.4. Población y Muestra	18
3.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de datos	18
3.5.1 Validez y Confiabilidad	19
3.5.2 La Encuesta	19
3.6. Técnicas de Análisis	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1 Análisis de Resultados	21
CAPÍTULO V: PROPUESTA	
5.1 Presentación de la Propuesta.	35
5.2 Justificación de la Propuesta.	38
5.3 Factibilidad de la Propuesta.	38
5.4 Objetivos de la Propuesta.	39

5.4.1 Objetivo General.	39
5.4.2 Objetivo Específico.	39
5.5 Desarrollo de la Propuesta.	39
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS VIRTUALES	43
ANEXOS	45

INDICE DE CUADROS

CUADROS	pp.
N.1 Cuadro Técnico- Metodológico.	15
N.2 Satisfacción en la empresa.	20
N.3 Armonía en la empresa.	21
N.4 Puesto de trabajo definido y organizado.	22
N.5 Un buen equipo laboral.	23
N.6 Fácil comunicación con su jefe.	24
N.7 Trabajo Valorado.	25
N.8 Comunicación clara y precisa en la empresa.	26
N.9 Oportunidades de crecimiento en su trabajo.	27
N.10 Respeto con relación a jefes con trabajadores.	28
N.11 Estrategias para mejorar el rendimiento del recurso humano.	29
N.12 Observaciones.	30
N.13 Estructura de las charlas	37

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICOS	pp.
N.1 ¿Considera satisfactoria su experiencia en esta empresa?	20
N.2 ¿Consideras que existe armonía en el ambiente de trabajo?	21
N.3 ¿Considera usted que su puesto de trabajo se encuentra definido y organizado?	22
N.4 ¿Usted considera que se encuentra en un buen equipo de trabajo?	23
N.5 ¿Para usted, es fácil comunicarse con sus jefes?	24
N.6 ¿Siente que su trabajo es valorado?	25
N.7 ¿Cree usted que hay comunicación clara y precisa en la empresa?	26
N.8 ¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento en su trabajo?	27
N.9 ¿Considera que hay respeto con relación a jefes con trabajadores?	28
N.10 ¿Tiene la empresa estrategias para mejorar el rendimiento del recurso humano?	29



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GERENCIA COMUNICACIONAL Y SU IMPACTO EN
EL RENDIMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA
MERCANTIL SEGUROS**

Autores: Mirabal Isabella; Mirabal Leonardo

Tutora: Prof. Oneida Jiménez

Fecha: Enero 2022

Línea de investigación: Gestión de conocimiento, Gerencia ambiental y economía social

RESUMEN INFORMATIVO

El estudio de la investigación se centrará en analizar como la gerencia comunicacional impacta en el rendimiento de recurso humano de la empresa Mercantil Seguro. Ya que muchas empresas no toman en cuenta que entre más comodidad y motivación reciban sus empleamos mayor será la calidad de trabajos y resultados que los mismos les darán a las empresas. Por ende, se plantea como objetivo general proponer lineamientos sobre la gerencia comunicacional que aumenten el rendimiento del recurso humano en la empresa Mercantil Seguro. El tipo de investigación que se considero fue descriptivo, respondiendo a la modalidad de proyecto factible por lo que se plantea diagnosticar el estado actual de la gerencia comunicacional en la Empresa Mercantil Seguro, y cómo impacta en el rendimiento de su personal, a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos, determinar las fortalezas y debilidades de la gerencia comunicacional en la empresa Mercantil Seguros y del su recurso humano y definir lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro. La técnicas e instrumentos de recolección de datos serán por medio de la observación y aplicación de encuesta y entrevistas dirigida a una muestra de tipo censal a los integrantes de recursos humanos de seguros Mercantil. Luego se realizará un análisis de resultados por medio de tablas y gráficos lo que nos ayudará con el planteamiento de la propuesta que se le dará a la empresa para mejorar sus debilidades.

Descriptor: Gerencia Comunicacional; Recursos Humanos; Motivación Laboral; Plan Estratégico.

INTRODUCCIÓN

En la investigación se hizo referencia a la gerencia comunicacional, cabe destacar que la característica principal de esta entidad se fundamentó en que es el proceso de generación, intercambio y análisis de información que permite la coordinación efectiva entre áreas y niveles, además de lograr productividad en cada unidad de la organización. El desarrollo de la investigación se realizó por el interés de saber cómo impacta en el rendimiento del recurso humano las diferentes formas que llega a tomar la gerencia comunicacional a la hora de relacionarse con los empleados de sus empresas.

Por otro lado, se dio a entender como recursos humanos en una empresa a el departamento o área encargada de realizar la gestión de todo lo que tenga que ver con las personas que conforman la planilla laboral, es decir el capital humano. En ocasiones a este concepto se le abrevia de diversas formas como RR. HH o HR por su término en inglés.

En la línea de investigación de Gestión del Conocimiento establecida por la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), el proyecto de investigación se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I: Se presento el planteamiento y formulación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, para finalizar obtuvo la justificación, alcance y limitaciones del estudio.

Capítulo II: Se mostro el marco teórico, el cual comprende antecedentes (internacional, nacional y local), bases teóricas y legales sobre las cuales se fundamentó el estudio, definición de los términos básicos y el cuadro de operación análisis de variables.

Capítulo III: Esta formado por el marco metodológico, identificando el diseño, tipo, nivel y modalidad de la investigación a que se realizó; las fases metodológicas, técnicas e instrumento de recolección de datos y las técnicas que se aplicaron para el análisis estadístico de los resultados.

Capítulo IV: Expone los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de recolección de datos y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V: Se presento la propuesta que dio solución al problema existente en la empresa, que consiste en un plan estratégico basado en la gerencia comunicacional que impulse el rendimiento del recurso humano de la empresa Mercantil Seguro

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad la comunicación toma un papel importante en el desarrollo de todas las sociedades y más dentro de una organización. Esta debe ser capaz de crear dentro de su estructura, un sistema de comunicación e información que promueva la participación, la integración, la convivencia y la motivación de los empleados dentro de la organización.

Es ahí donde entra la gerencia comunicacional la cual tiene una de las actividades más importante, ya que de ello depende la buena coexistencia y el buen ambiente laboral dentro de la empresa, en el lugar de trabajo es donde las personas interactúan entre si indiferentemente de la jerarquía, aportando o recibiendo información o instrucciones, con diversos objetivos como lo es coordinar equipos de gestión diaria.

En todas estas actividades interviene la gerencia comunicacional ya que es la que permite que todo se lleve a cabo de la mejor manera posible permitiendo que haya una buena comunicación y entendimiento entre todas las partes, es de ahí la importancia de poder lograr un proceso correcto que garantice el intercambio adecuado de información dentro de las organizaciones laborales.

En los recursos humanos de seguros mercantil se pueden ver diferentes factores internos que están incidiendo en la comunicación con distintas áreas de la empresa, trayendo como consecuencia el deterioro de la información, así como la generación de un ambiente de trabajo no deseado.

En la comunicación se puede identificar que existen dos tipos, la denominada la horizontal que es aquella que relaciona a los empleados de un mismo nivel jerárquico

y la vertical, que es aquella que se produce de forma ascendente y/o descendente, dentro de la pirámide de mando.

Dentro del área objeto de estudio, no se concreta con claridad la comunicación vertical, esto genera a que la comunicación horizontal sea imprecisa y cargada de ruido; lo que se determina ruido es generador de la comunicación informal, la cual distorsiona la esencia de las instrucciones impartidas por el emisor.

La falla en la comunicación puede generar roces o malos entendidos entre las distintas áreas de la empresa generando incomodidades a la hora de realizar un trabajo, lo que no permite que los empleados utilicen sus capacidades al máximo por el simple hecho que no se sientan cómodos, haciendo que una persona capaz de realizar todas las metas no llegue ni a la mitad de sus metas pautadas. A raíz de todos esos problemas entra en acción las funciones de la gerencia organizacional y la solución de los mismos dependerá del buen trabajo de la gerencia permitiendo así obtener el máximo rendimiento de todos los empleados.

1.1.2. Formulación del Problema

A partir de lo antes expuesto, la investigación busca dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es el impacto de la Gerencia Comunicacional en el rendimiento del recurso humano en la empresa Mercantil Seguro?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la gerencia comunicacional en la empresa Mercantil Seguros, y como impacta en el rendimiento de su personal, a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.
- Determinar las fortalezas y debilidades de la gerencia comunicacional en la empresa Mercantil Seguros y del su recurso humano.
- Definir lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro.

1.3. Justificación

Actualmente en las empresas no se valora ni se tiene el conocimiento de lo importante que es, que cada uno de los empleados de las distintas áreas estén en un ambiente cómodo y en un lugar donde se pueda sacar el máximo provecho a todas sus habilidades.

No toman en cuenta todo lo que puede afectar una mala comunicación y una mala relación de los empleados con las estructuras jerárquicas dentro de la empresa, llegando afectar principalmente a unas de las áreas más importantes como lo puede llegar a ser el área de recursos humanos.

Es ahí donde se encuentra el propósito de esta investigación ya que será investigar y analizar cómo impacta la gerencia comunicacional en el rendimiento del recurso humano dentro de la empresa Mercantil Seguros.

1.4. Alcance y Limitaciones

Se llevará a cabo por medio de la observación, diagnóstico, recolección, análisis y registro de datos, a partir de cuyos resultados se generará una propuesta viable que genere soluciones a la problemática investigada. Estará delimitada

dentro del contexto de la empresa Mercantil Seguros que se encuentra ubicada en Valencia estado Carabobo en el año 2021.

Este proyecto se encuentra con limitaciones poco ortodoxas ya que en los últimos dos años se ha vivido una pandemia debido al virus Covid-19, lo que restringe el contacto frecuentes con otras personas, y para llevar acabo métodos de recolección de datos como: entrevistas personales, seguimiento en el área de trabajo y la implementación de las encuestas se ha tendrá que buscar soluciones como lo puede llegar a ser implementar dichos métodos de recolección pero vía online para así evitar todo contacto físico con otras personas

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En el ámbito local, destaca el estudio realizado por la Leal M. Leal R. (2019) titulado **“La Comunicación Asertiva como Estrategia General en el Clima Organizacional del L.N.B “Manuela Saenz”** en la Universidad de Carabobo en Bárbula, Valencia- Venezuela. Investigación realizada para optar por el título de Maestría en Gerencia Avanzada en Educación. El presente estudio tuvo como propósito analizar la comunicación asertiva como estrategia general.

Lo que obtuvo como resultado el fortalecimiento de los canales de comunicación a través de estrategias internas como los trabajadores en equipo y fomentando el clima organizacional en el ambiente de colaboración y confianza que fundamenta las acciones para la interpretación del proceso de toma de decisiones y acciones participativas entre los integrantes.

Acoto, que gracias a una buena comunicación asertiva se puede llegar a mejorar la calidad de los resultados esperados en la empresa Mercantil Seguros.

En el ámbito Nacional, se Menciona el estudio realizado por Petra Ruiz y Wilmer Salazar (2017) Titulado **“La Gerencia y Comunicación Eficaz en el C.E.I.N.B “Andrés Bello”** en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidental “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ). Tinaquillo Cojedes- Venezuela, cuyo objetivo es demostrar avances que han estado originando información y retos profundos que han influido en la comunicación y en el desempeño laboral del personal gerencial en las instituciones educativas.

Demostrando que la gente tiene la responsabilidad de participar activamente en los distintos procesos de manera efectiva, dirigiendo y motivando al personal al logro

de objetivos y visiones planteadas, que sean ejecutados con gran sentido de responsabilidad, promoviendo el trabajo en equipo, que es un factor clave para el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Lo que permitió agregar al proyecto el conocimiento de la importancia de saber trabajar y generar un buen trabajo en equipo.

De igual manera, en el ámbito nacional, se menciona la investigación de Magaly Ramos (2016) titulado “**Estrategias Gerenciales para el Desarrollo del Líder en el Logre de Mayor Productividad en la Empresa del sector Alimento**” en la Universidad de Carabobo en Bárbula, Valencia- Venezuela. Investigación realizada para optar por el título de Magister en Administración de Empresas Mención Gerencia. El fin de esta investigación es saber utilizar las diferentes formas de poder, para influir en la conducta de los miembros de trabajo.

Dicha investigación permitió definir que la gerencia y liderazgo son elementos que se deben combinar ya que permite el aprendizaje de diferentes técnicas que desarrolle y mejore la eficiencia para así obtener el éxito común.

Ayudo ampliar nuestro conocimiento sobre las diferentes formas de poder que se pueden llegar a utilizar para poder llevar un buen liderazgo.

Dentro del ámbito Nacional, en el ámbito nacional se destaca el estudio de Gabriela Barrios y Pérez (2016) titulado “**Diseño de una estrategia de Comunicación Internas Caso: Laboratorio Dermatológico**”, en la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas- Venezuela. Investigación realizada para optar por el título de Comunicación Social Mención Publicidad. Tuvo como objetivo diseñar una estrategia para facilitar y mejorar las comunicaciones internas que se producen en la empresa.

Con dicho proyecto se identificó las barreras de comunicaciones internas, los flujos, medios y mensajes generado por la gerencia de la empresa y a su vez se obtuvo los lineamientos estratégicos de la comunicación de la empresa.

Demuestra, como de forma sencilla y directa se puede mejorar una comunicación interna aportando así una gran mejoría en el rendimiento de los trabajadores.

En el ámbito Internacional, cabe mencionar el estudio realizado por Montoya Agudelo, César Alveiro y Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016) titulado **“El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional”**, en Medellín, Antioquia, Colombia, en la Universidad Cooperativa de Colombia; cuyo objetivo es resaltar el valor que tiene el Recurso Humano en la organización y su fundamentación como elemento esencial para el direccionamiento, planificación, calidad, participación y trabajo en equipo que determina el éxito organizacional.

Este estudio permitió analizar el impacto que tiene el recurso humano en una empresa, pero a su vez reconoce que sin un personal capacitado que aporte en el buen rendimiento y que ayude alcanzar los estándares que requiere la empresa, podría tener como consecuencia la existencia de servicios deficientes para satisfacer las necesidades de los clientes.

Este antecedente aporto lo importante que debe ser mantener la calidad y competitividad en las personas que conforman el recurso humano.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Diseño de Puestos de Trabajo y Planificación Estratégica

Se puede definir el rendimiento laboral como una función de la capacidad y la motivación del trabajador (Moorhead y Griffin, 1998). En este sentido, si la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, su resultado conductual (y por

esto, observable) es el rendimiento. Por ende, el clima laboral está determinado por el nivel de motivación o desmotivación asumido por los trabajadores.

Dicha motivación puede afectar directamente de manera positiva o negativa en el resultado laboral de los trabajadores. Cosas tan pequeñas como una mala comunicación con sus superiores, compañeros de trabajos o no poseer la herramienta necesaria para realizar alguna actividad puede ser crucial para impedir cumplir una meta establecida para final de mes, resultando así en una disminución de la capacidad laboral de un trabajador bajo los ojos de esa empresa.

De ahí la importancia de la buena comunicación para la integración de los nuevos miembros y una continuación sana y efectiva de los viejos dentro de la empresa, manteniendo una buena gerencia comunicacional se puede resolver cualquier incomodidad o falta de herramientas antes de llegar a ser un problema que afecte directamente en el rendimiento de la empresa. Ya que un problema pequeño que sea ignorado puede llegar a ser un problema mayor difícil de ser solucionado.

Drucker (1994), señala que la comunicación implica un proceso de transmisión y recepción de mensajes, cuyos contenidos inciden en los casos, en las tomas de decisiones y las motivaciones laborales, por medio de ello se puede controlar los comportamientos organizacionales, tales comportamientos se orientan hacia el logro de las metas, fomentado en un trabajo cooperativo.

Por todo lo antes mencionado surge la importancia de una buena gerencia y una planificación estratégica elaborada y dirigida con cautela con el fin de prevenir o solucionar algún inconveniente.

Definiéndose como planificación estratégica como una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno.

Para realizar una buena planificación estratégica se necesita, determinar el número y el tipo de empleados que serían necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación y otras más. Werther, William B. Jr., 2000.

Por ende, se buscó como planificación estratégica determinar los habilidades y fortalezas de los empleados para ubicarlos o reubicarlos en áreas donde se les pueda sacar un mayor provecho a su habilidad los que les permite tener un mayor desempeño, un mayor rango de metas cumplidas y mayor desenvolvimiento en su ámbito laboral, lo que les afecta de manera positiva en su rendimiento individual y en sus motivaciones, mejorando así el ambiente laboral, previniendo y eliminando problemas.

Lo que a su vez genera una comunicación más efectiva y certera.

2.2.2. Gerencia Comunicacional

Se encarga de planificar, ejecutar, coordinar, la comunicación interna y delegar actividades, así como las actividades orientadas a velar por la buena imagen, y fortalecer las relaciones externas de la empresa.

Definido según Aular Michael. (2018, septiembre 4) Acotando que los procesos de comunicación en las empresas deben tener como objetivo principal transmitir mensajes motivadores y claros, que lleven ideas precisas e informativas y que despierten el interés, siendo así formas participativas de interacciones importantes para el logro de objetivos, además permite dotar de sentido el espacio laboral y la formación de organizaciones mucho más dinámicas que en definitiva impactaran de algún modo el tejido empresarial más saludable y armonioso posible.

2.3 Bases Legales

Según Julia Máxima Uriarte (2010). Las leyes son el conjunto de normas jurídicas dictaminadas por un legislador, o sea, por una autoridad competente en la materia. Su

función es ordenar, prohibir o permitir algo específico y concreto. Su acatamiento es obligatorio para quienes habitan bajo el imperio del mismo código legal al cual la ley pertenece, como la constitución de un país o su código penal.

-Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su Art. 87 del Capítulo V De los Derechos Sociales y de las Familias, que estipula el derecho de todo ciudadano al trabajo con garantías de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado para el ejercicio de sus derechos laborales; y

-Ley Orgánica del Trabajo (2012) que establece en: (a) Art. 156 las características y condiciones de trabajo de seguridad, higiene y adecuados para el desarrollo de las potencialidades de los trabajadores; y (b) Art. 157 el cual hace referencia acerca del consenso entre patrono y trabajadores para establecer las condiciones en que se desarrollará la actividad laboral según lo establecido por la ley.

2.4. Definición de Términos Básicos

Capital Humano: Es una Medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. También hace referencia al factor de producción del Trabajo, que son las horas que dedican las personas a la producción de bienes y servicios.

El capital humano de una persona se calcula como el valor actual de todos los beneficios futuros que espera obtener esa persona con su trabajo hasta que deje de trabajar. Esto sumado al capital financiero representa la riqueza total de una persona.

Comunicación Eficaz: Es aquella que el mensaje que emisor transmite llega al receptor en perfectas condiciones y respondiendo realmente a lo que el emisor pretende transmitir con emisor.

Comunicación Horizontal: Se pone en práctica entre individuos que pertenecen a un mismo nivel de jerarquía dentro de la empresa. Son Trabajadores que comparten el mismo rango dentro de la compañía, aunque no tienen que permanecer al mismo departamento. Este tipo de comunicación sirve para favorecer la resolución de

problemas, mejora la comunicación de los equipos de trabajo y ayuda en el clima laboral.

Comunicación Vertical: Se genera entre los empleados y sus jefes dentro del ámbito empresarial y puede ser de manera ascendente o descendente. Lo destacado de este proceso de comunicación es que siempre se realiza entre los miembros de una misma organización, pero con distintas jerarquías. Este tipo de comunicación sirve para conseguir un mayor entendimiento y mejorar el ambiente laboral. Pero a su vez esto puede generar mala comunicación y predisposición a la hora de desarrollar las tareas establecidas, ya que los trabajadores no tienen autoridad para poder emitir sus comentarios o deseos dentro de la empresa.

Desempeño Laboral: es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta todo aquel trabajador al momento de efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Desmotivación Laboral: Consiste en un desinterés progresivo en su puesto de trabajo o, en muchos casos, insatisfacción laboral. Esto puede causar que el personal se sienta frustrado, sin motivación en el trabajo y, por tanto, no ofrezca todo el rendimiento que podría aportar.

Mercantil Seguro: Es una empresa venezolana, con una trayectoria de más de 26 años y líder en el mercado asegurador. Reconocida como una institución de vanguardia en la implementación de nuevas tecnologías y por su importante oferta de productos y servicios, adaptados a sus necesidades de protección, brindando tranquilidad y seguridad en todo momento.

Una organización comprometida con Venezuela, con sus clientes, trabajadores y proveedores, un factor de apoyo para construir alianzas, generar valor agregado y ser pilar y soporte para el desarrollo colectivo e individual.

Motivación Laboral: Es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede interactuar y obtener satisfacción propia, es donde el mismo descubre retos y pone en juego sus capacidades para mostrar su intelecto y así también donde las organizaciones laborales pueden crecer y dar a conocer grandes equipos laborales, capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primer orden.

Nivel Jerárquico: Determina la disposición dentro de una organización de las funciones o tareas a desarrollar por orden de rango, grado o importancia.

Plan Estratégico: Es un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación económica- financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro.

Recursos Humanos: Conjunto de trabajadores, de empleados, que posee una organización, un determinado sector, así como una economía en su conjunto. Cualquier persona física que posea una vinculación a una organización, sector o economía, se considera un recurso humano. A su vez, dentro de la administración de empresas, el concepto hace referencia a la gestión que la empresa realiza con sus trabajadores. Desde la contratación hasta el despido, es tarea del departamento de recursos humanos

2.5 Cuadro Técnico- Metodológico

Objetivo General	Proponer lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro.				
Variables	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores/Criterios	Instrumento (s)	N° Ítem
<p>Realizar un plan estratégico que impacte al rendimiento del empleado.</p> <p>Medir ambiente laboral con respecto a la comunicación y rendimiento del empleo.</p>	<p>Reubicación del trabajador con respecto a sus habilidades más fuertes.</p> <p>Nivel del rendimiento laboral.</p>	<p>Ubicación del problema en el área de trabajo.</p> <p>Capacitaciones para los trabajadores sobre sus puntos más débiles.</p>	<p>Capacitación de las habilidades con entrenamiento del cargo.</p> <p>Comunicación Compensación y reconocimiento. Cumplir con la jornada Laboral.</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Preguntas 1 a la 5</p> <p>Preguntas 6 a la 10</p>

Cuadro N.1: Técnico- Metodológico

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÒGICO

3.1 Diseño y Tipo de a Investigación

El proyecto de investigación obedecerá a un diseño no experimental que se define según Hernández Sampier (2004) como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

3.2. Nivel y Modalidad de la Investigación

El nivel de la investigación es descriptiva definidas según Caballero Romero (2009) Como investigaciones que responden a la pregunta: ¿Cómo es la realidad que es objeto de investigación o de estudio?; no son causales y su tipo de análisis es predominante cualitativo, en base a fuentes documentales.

Cuando una investigación es sólo descriptiva (y luego no va a ser complementada con explicaciones o predicciones) recibe el nombre de monografía; ya que se limita a sólo una (la primera) de las tres funciones científicas (describir, explicar, predecir).

3.3. Fases Metodológicas de la Investigación

I Fase: Diagnostico del estado actual de la gerencia comunicacional en la Empresa Mercantil Seguros y como impacta en el rendimiento de su personal a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.

II Fase: Determinar las fortalezas y debilidades de la gerencia comunicacional en la empresa Mercantil Seguros y del recurso humano.

III Fase: Definir lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro.

3.4. Población y Muestra

La población se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2006, p.81). De acuerdo con lo definido, la población de la investigación será finita, ya que la encuesta se realizó con doce (12) trabajadores dentro del área de recursos humanos de la empresa Mercantil Seguros.

3.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de datos

El análisis de documento especializados sobre el tema como técnicas principales, las cuales consisten según Arias (2012) en herramientas que permiten recolectar y registrar de manera sistematizada la información sobre los eventos estudiados y guardan una relación limitada con los objetivos de la investigación. Se implemento la encuesta como técnica de recolección de datos mediante el uso de cuestionario (Barraza Macías, 2006) que comprende un conjunto de preguntas sobre las variables aplicado a la muestra de seleccionada para detectar tendencias de comportamiento e información de sus puntos de vista sobre el rendimiento de los trabajadores. El cuestionario está formado por diez (10) preguntas de tipo cerrado. Esto se realizó de manera virtual, ya que era la mejor manera para mantener la bioseguridad debido al COVID-19

3.5.1 Validez y Confiabilidad

Para Baechle y Earle (2007:277-278) la validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. Al referirse a la validez relativa a un criterio definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra

medida de la misma aptitud; Consideran los autores que en muchas ocasiones la validez relativa a un criterio se estima en forma estadística utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (también denominado tabulación cruzada, a este tipo de validez se le denomina validez concurrente. Al definir el término fiabilidad, los autores argumentan que es la medida del grado de consistencia o receptibilidad de una prueba. Una prueba tiene que ser fiable para ser válida, porque los resultados muy variables tienen muy poco significado.

En cuanto la confiabilidad Hernández et al (2003:243), indican que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

3.5.2. La Encuesta

Arias (2010), define encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.” (Pág. 72)

La encuesta propuesta para este estudio consto de una lista de cotejo corta y sencilla de Diez (10) preguntas con respuestas rápidas de (Sí) o (No), que tienen con relación al tema que se está tratando en este trabajo, en seguimiento a la medición respectiva con el objetivo de obtener los datos sujetos en función a corroborar su factibilidad.

3.6. Técnicas de Análisis

Es el análisis cuantitativo de los datos recolectados, mediante herramientas y métodos de Estadística descriptiva, debido a la naturaleza de la investigación (Fernández et al, 2010) que permitirán registrar, tabular y graficar la información, mediante tablas de frecuencia, cálculo de promedios y porcentajes, gráficos de barra, circulares o histogramas; a fin de generar las conclusiones y recomendaciones que permitan dar respuestas a la interrogante planteada en el proyecto.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

En este capítulo se demuestran los análisis de los resultados obtenidos luego de aplicar las técnicas de recolección de datos, las cuales se desarrollaron para alcanzar los objetivos establecidos y lograr brindarle una solución viable al problema planteando mediante una propuesta de un plan estratégico basado en la Gerencia Comunicacional y su impacto en el rendimiento del recurso humano de la empresa Mercantil Seguro.

4.1.1 Fase I: Diagnostico del impacto en el rendimiento del recurso humano de la empresa Mercantil Seguro, según el diseño actual de la Gerencia Comunicacional.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la Gerencia Comunicacional y el impacto de rendimiento del recurso humano de la empresa Mercantil Seguros, se arrancó con la aplicación de la técnica seleccionada, en este caso la encuesta. Se basa de un cuestionario que consistió de diez (10) preguntas cerradas de tipo dicotómico con solo dos (2) respuestas Si y No, aplicada a la muestra seleccionada conformada por doce (12) trabajadores de la empresa, representando el total de la población, los resultados fueron tabulados, graficados en diagrama circulares, analizados e interpretados.

LISTA DE COTEJO

N.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Considera satisfactoria su experiencia en esta empresa?		
2	¿Consideras que existe armonía en el ambiente de trabajo?		
3	¿Considera usted que su puesto de trabajo se encuentra definido y organizado?		
4	¿Usted considera que se encuentra en un buen equipo de trabajo?		
5	¿Para usted, es fácil comunicarse con sus jefes?		
6	¿Siente que su trabajo es valorado?		
7	¿Cree usted que hay comunicación clara y precisa en la empresa?		
8	¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento en su trabajo?		
9	¿Considera que hay respeto con relación a jefes con trabajadores?		
10	¿Tiene la empresa estrategias para mejorar el rendimiento del recurso humano?		

Cuadro N.2: Instrumento (LISTA DE COTEJO)

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis de la encuesta

1 ¿Considera satisfactoria su experiencia en esta empresa?

Cuadro N.3: Satisfacción en la empresa.

	SI	NO
Sujeto	8	4
Porcentaje	66,67%	33,33%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica N.1: Satisfacción en la empresa.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: En la gráfica anterior se puede observar que de los doce (12) trabajadores, ocho (8) seleccionaron la opción Si y cuatro (4) la opción No, lo que significa que la mayoría se siente a gusto con la empresa. Con una totalidad del 67%.

2 ¿Consideras que existe armonía en el ambiente de trabajo?

Cuadro N.4: Armonía en la empresa.

	SI	NO
Sujeto	6	6
Porcentaje	50%	50%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica N.2: Armonía en la empresa.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: Se puede observar en la gráfica anterior, de los doce (12) trabajadores, un 50% de los trabajadores consideran un buen ambiente laboral. Lo que nos lleva a entender que la mala comunicación no solo afecta en el rendimiento, sino también en la armonía del ambiente laboral.

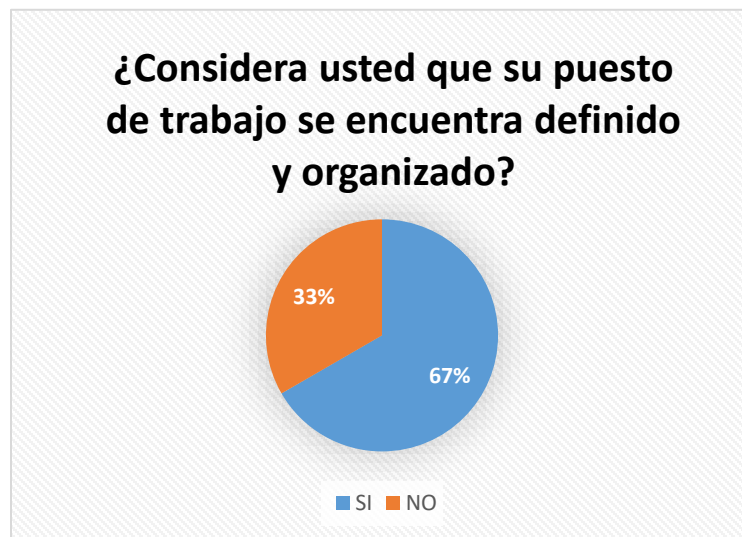
3 ¿Considera usted que su puesto de trabajo se encuentra definido y organizado?

Cuadro N.5: Puesto de trabajo definido y organizado.

	SI	NO
Sujeto	8	4
Porcentaje	66,67%	33,33%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 3: Puesto de trabajo definido y organizado.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: Al observar la gráfica se puede concluir no todos los trabajadores sienten que su puesto de trabajo está organizado y definido, sin embargo, la gran mayoría si, lo muestra que hay una buena administración en cuanto a las áreas de trabajo.

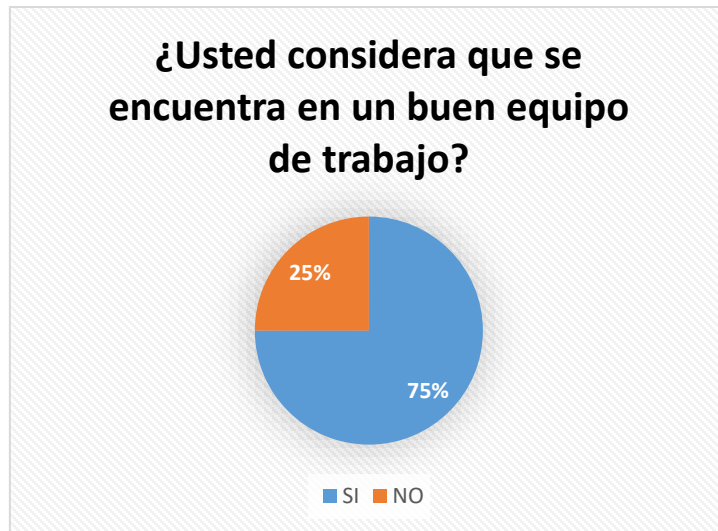
4 ¿Usted considera que se encuentra en un buen equipo de trabajo?

Cuadro N.6: Un buen equipo laboral.

	SI	NO
Sujeto	9	3
Porcentaje	75%	25%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 4: Un buen equipo laboral.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: Mediante la gráfica se observa que, un 75% de los trabajadores consideran que tiene un buen equipo laboral. Lo que nos permite entender, que la calidad de los empleados no afecta el rendimiento de los trabajadores.

5 ¿Para usted, es fácil comunicarse con sus jefes?

Cuadro N.7: Fácil comunicación con su jefe.

	SI	NO
Sujeto	5	7
Porcentaje	41.67%	58.3%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 5: Fácil comunicación con su jefe.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: Como se observa en la gráfica anterior, solo un 41,67% consideran tener una fácil comunicación con su jefe, haciendo énfasis de la mala comunicación que se puede encontrar dentro de la empresa.

6 ¿Siente que su trabajo es valorado?

Cuadro N.8: Trabajo Valorado.

	SI	NO
Sujeto	10	2
Porcentaje	83,3%	16.67%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 6: Trabajo Valorado.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: En la gráfica anterior se puede observar que, de los 12 trabajadores, 10 piensan que su trabajo Si es valorado. Es un total de 83.3%.

7 ¿Cree usted que hay comunicación clara y precisa en la empresa?

Cuadro N.9: Comunicación clara y precisa en la empresa.

	SI	NO
Sujeto	5	7
Porcentaje	41.67%	58.3%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 7: Comunicación clara y precisa en la empresa.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: Esta grafica representa que, siete (7) de doce (12) Trabajadores dieron como respuesta que No hay una comunicación clara y precisa en la empresa. Demostrando que esa es la variable principal que afecta el rendimiento.

8 ¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento en su trabajo?

Cuadro N.10: Oportunidades de crecimiento en su trabajo.

	SI	NO
Sujeto	8	4
Porcentaje	66,67%	33,33%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 8: Oportunidades de crecimiento en su trabajo.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: Con la gráfica anterior se puede apreciar que el 66,67% de los trabajadores si sienten oportunidad de crecimiento laboral en la empresa, lo que nos muestra que la empresa si está haciendo un buen trabajo dándoles oportunidades a sus empleados crezcan junto con ellos.

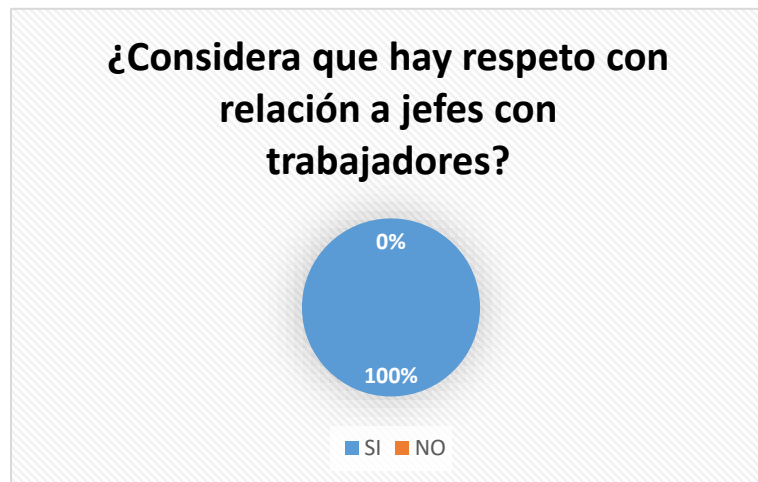
9 ¿Considera que hay respeto con relación a jefes con trabajadores?

Cuadro N.11: Respeto con relación a jefes con trabajadores.

	SI	NO
Sujeto	12	0
Porcentaje	100%	0%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 9: Respeto con relación a jefes con trabajadores.



Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis: Observado la gráfica anterior, se concluye que los 12 trabajadores que se le realizó la encuesta, están de acuerdo que hay respeto entre los trabajadores y jefes.

10 ¿Tiene la empresa estrategias para mejorar el rendimiento del recurso humano?

Cuadro N.12: Estrategias para mejorar el rendimiento del recurso humano.

	SI	NO
Sujeto	6	6
Porcentaje	50%	50%

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Gráfica 10: Estrategias para mejorar el rendimiento del recurso humano.




Fuente: Mirabal y Mirabal (2021)

Análisis: Al Observar la gráfica se puede entender que un 50% de los trabajadores tienen conocimiento de las siguientes estrategias que tiene la empresa Seguros Mercantil para mejorar el rendimiento del recurso Humano en la empresa. Dando a entender de que, si tienen una estrategia, pero al otro 50% no le llego la información correspondiente.

4.1.2 Fase II: Determinar las fortalezas y debilidades de la gerencia comunicacional en la empresa Mercantil Seguros y del recurso humano.

En esta fase se expusieron los resultados de la técnica observación directa, en donde se procedió a observar las fortalezas y debilidades que afectan en la gerencia comunicacional de la empresa y del recurso humano. A continuación, se analizaron e interpretaron:

Observaciones

			
Empresa: Mercantil Seguros. Area de aplicación: Recursos Humano Fecha de Aplicación: Octubre 2021			
PREGUNTAS	Escala de Estimación		
	SI	NO	Algunas veces
1. Existe una buena comunicación laboral entre los trabajadores y jefes.			X
2. Cuentan con la oportunidad de crecimiento laboral.	X		
3. Existen estrategias para mejorar el rendimiento de los trabajadores.			X
4. Existe motivación laboral entre los trabajadores y jefes.			X

5. Cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo.	X		
--	----------	--	--

Cuadro N.13: Observaciones

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

Análisis

Prosiguiendo con el análisis de los resultados para realizar el diagnóstico, se aplicó una lista de chequeo en la empresa Mercantil Seguros, en relación con el rendimiento y motivación de los trabajadores, en donde se evaluaron las variables que afectan a estos factores, con el motivo de saber los elementos que le brinden fundamento a la propuesta, donde se pudo concluir lo siguiente:

- En la empresa los trabajadores a veces no cuentan con una buena comunicación por parte de sus jefes, lo que ocasiona que tengan desmotivación, malos entendidos entre ellos mismos y no realizar al 100% su trabajo.
- Los trabajadores dieron a entender que tienen la oportunidad de seguir creciendo laboralmente, pero la falta de comunicación la armonía entre los trabajadores disminuye y logra afectar el rendimiento de su trabajo.
- La empresa a veces cuenta con algunas estrategias para mejorar el rendimiento de los trabajadores, pero no se aplican constantemente.
- Entre los mismos trabajadores y jefes, no siempre existe la motivación laboral, ocasionando que el rendimiento no se el esperado.
- Los trabajadores si cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo.

Se observa, que la empresa cuenta con factores que afectan directamente el rendimiento y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Mercantil Seguros. Mediante estos medios se puede implementar una propuesta estratégica, de manera que deba realizarse y poder sugerir recomendaciones que se consideren necesarias.

4.1.3 Fases III: Definir lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro.

Después de desarrollar las tres fases anteriores, se continuo con el desarrollo de la propuesta que consiste en crear un plan estratégico basado en el rendimiento del recurso humano de la empresa, asociado con el diseño de la generación comunicacional, estructurada de la siguiente manera, presentación, justificación, factibilidad y objetivos de la propuesta.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El proceso comunicacional dentro de las organizaciones juega un papel muy importante, ya que es un factor imprescindible para que estas se desarrollen de la mejor manera y sobre todos, en una forma más eficiente.

Si la comunicación es eficaz, permite que los empleados tengan información de calidad desde un principio, logrando que sus actividades se realicen correctamente, sean más precisos en la entrega de resultados y por supuesto en ellos, genera un mayor compromiso y se forma un ambiente laboral positivo, agradable; lo que impulsa, a lograr de manera más rápida, los objetivos organizacionales.

Ahora bien. Si consideramos el mal manejo de la comunicación como elemento predominante en la empresa, sin duda todas las áreas dentro de la misma, se verán afectados y, por consiguiente, generará un impacto directo y de manera negativa en la productividad y el rendimiento de los trabajadores.

En ello se denotará una conducta desmotivada, imprecisión en la entrega de resultados, presencia consecutiva de errores en sus áreas de desempeño, pérdida de confianza ante compañeros y supervisores con el respectivo roce interpersonal, así como también se empezarán a ver ausentismos laborales y en general, un deterioro colectivo del negocio con impacto muy significativo en los resultados económicos del mismo. Esto puede ocurrir en cualquier tipo de empresas.

Por ellos, toda empresa debe procurar mantener los mayores estándares comunicacionales posibles, en toda y cada una de las áreas que las conforman, para así, generar una correcta distribución de la información, con mensajes claramente definidos y a través de los distintos canales organizacionales disponibles, garantizando una inmediata comprensión por parte de los trabajadores y que esto se traduzca en la optimización de los recursos disponibles y sobre todos, un buen ambiente laborar con excelente trato entre ellos mismos; lo que permitirá desarrollar

sus actividades de manera eficiente y lograr las metas que se plantearon, tanto individual como colectivas.

Para lograr el máximo desempeño comunicacional dentro de una organización, es necesario considerar la comunicación, como elemento estratégico de impacto económico real.

En vista de ello, se necesita recurrir a una estrategia que permita fomentar y obtener la mejor respuesta de los trabajadores. Actualmente una herramienta que ayuda a mejorar la comunicación de la empresa es la Gerencia Comunicacional, ya que tiene como objetivo fundamental, generar confianza y credibilidad en los trabajadores, lo que ayudará a aumentar su rendimiento personal y grupal.

La Gerencia Comunicacional dentro de las organizaciones, será la autoridad para organizar, dirigir y controlar las políticas comunicacionales que se diseñen para tal fin, así como también velar que los distintos canales para hacer que se cumplan, respetando la forma o tipo de lenguaje utilizado, todo ello con el fin, de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa.

En vista de las consideraciones antes mencionadas, se realizó un análisis o estudio dentro de la empresa para determinar cómo se encuentra el nivel comunicacional y conseguir variables que permita medir las fallas y saber cuáles serían los aspectos que se podrían mejorar, para que los trabajadores se sientan a gusto con su entorno laboral.

Como resultado de la misma, se pudo evidenciar, que la empresa carece de una buena gestión comunicacional entre los empleados y sus supervisores, lo que afecta negativamente en el rendimiento de los trabajadores.

Gracias a todo lo anteriormente planteado, se generó una propuesta, la cual tiene como objetivo “Elaborar un plan estratégico basado en la gerencia comunicacional que impulse el rendimiento del recurso humano de la empresa Mercantil Seguros.

Dicha estrategia, se llevará a cabo a través de una charla semanal con personas capacitada en el tema de Gerencia Comunicacional, ofreciendo todas aquellas

herramientas necesarias, con el fin de mejorar la comunicación interna de la organización y, sobre todo, entre los jefes con sus trabajadores

5.2 Justificación de la propuesta

La estrategia para mejorar el rendimiento de los trabajadores de recursos humanos sirve para que su trabajo pueda tener un mejor desarrollo y se alcancen los objetivos de manera más rápida y efectiva. En la actualidad la empresa Mercantil Seguros consta de una mala comunicación entre los trabajadores lo que afecta negativamente el rendimiento de ellos y no permite que realicen correctamente su trabajo.

Lo que se quiere lograr es; brindarle a la empresa una estrategia que ayude a impulsar la comunicación para que el rendimiento de sus empleados mejore y haya un buen ambiente laboral.

5.3 Factibilidad de la Propuesta

Para medir la factibilidad del proyecto se debe llevar a cabo la propuesta del plan establecido, que trata de llegar al punto máximo de efectividad de la empresa, evitando la menor cantidad de variables económicas.

Con respecto a la propuesta planteada, el personal se encuentra a la disposición para aceptar los cambios que se puedan realizar y a su vez se obtuvo aprobación de los jefes, tomando en cuenta que los trabajadores están dispuestos aceptar estas mejoras.

Se evaluó la convivencia entre los empleados, y su rendimiento con respecto a sus inquietudes e incomodidades. Analizando la propuesta establecida y la respuesta obtenida por los empleados, nos permitió confirmar que la estrategia propuesta es cien por ciento factible, tomando en cuenta que hay cambios dentro de la empresa Mercantil Seguros

5.4 Objetivos de la Propuesta.

5.4.1 Objetivo General

- Elaborar de un plan estratégico basado en la gerencia comunicacional que impulse el rendimiento del recurso humano.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer estrategias necesarias para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Mercantil Seguros. Con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de una forma más eficiente.
- Mejorar la comunicación entre los empleados y jefes, para que la información dentro de la empresa sea más clara y precisa.
- Definir un plan de charlas semanal que ayude a la comunicación y eleve el rendimiento de los trabajadores. Con ayuda de gente especializada en el área de la gerencia Comunicacional.

5.5 Desarrollo de la propuesta

Se realizarán charlas semanales con personas capacitadas en el tema de la Gerencia Comunicacional para que logre transmitir estímulos que ayuden a maximizar la comunicación laboral, fomentando la confianza entre los jefes y trabajadores que permita una mejor relación y entendimiento entre ellos.

Misión

Estimular y potenciar la formación de aliados estratégicos, enfocándonos en nuestros ejes de conocimiento en materia de seguridad, finanzas y bienestar para nuestros clientes.

Visión

Ser la opción de preferencias para familiares y empresas que buscan confianza y tranquilidad mediante nuestra gama de productos.

Valores

- Trabajo en equipo
- Talento
- Experticia
- Estabilidad
- Prosperidad

- Establecer las estrategias necesarias para mejorar el rendimiento del recurso humano de la empresa Mercantil Seguros.

- Mensualmente los supervisores propondrán a los trabajadores metas a corto plazo que deberán de cumplir en el tiempo determinado, esto ayudara a que los empleados mejoren su confianza y elevara su rendimiento.
- Cada 3 meses los trabajadores rotaran los equipos de trabajos y labores dentro del área de Recursos Humanos, impulsando a que los empleados se salgan de su zona de confort y estén dispuesto a mejorar cada día.

Mejorar la comunicación entre los empleados y jefes, para que la información dentro de la empresa sea más clara y precisa.

Los jefes tendrán que incentivar a los trabajadores a comunicarse a la hora de algún inconveniente e incomodidad que haya en su puesto de trabajo o dentro de la empresa.

Al igual que los empleados, los jefes tendrán que tener la confianza para poder expresar sus incomodidades o incertidumbres sobre cualquier problema con algún trabajador o dentro de la empresa.

Para ello los supervisores trabajaran con un psicólogo organizacional 1 vez por mes, enseñándoles los requisitos o las herramientas que necesiten para que se motiven a tener un poco mas de cercanía laboral con sus trabajadores.

A su vez a la hora de una reunión de trabajo para platear nuevas metas y objetivos que quiera lograr la empresa, los jefes dejaran que los trabajadores tengan su participación. Esto fomentara el aumento de comunicación y la confianza entre ellos.

Definir la estructura de las charlas con especialistas que se realizarán en la empresa.

Una vez establecida la estrategia de realizar charlas con especialista que ayuden a fortalecer la comunicación, se continuará a crear una estructura que ayude a cada trabajador a conocer cuando y como será las charlas. Esto se les enviara por correo mensualmente.

Estructura de las charlas

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Cuadro N. 13: Estructura de las charlas

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)

- Los días que están marcados en azul, será para indicar que las charlas serán presenciales en el salón de conferencia.
- Los días macados en anaranjado, será para indicar que las charlas serán de forma online, ya que son las semanas que se trabajan desde la casa.

Esta modalidad de que sean unas virtuales o presenciales, se debe por el hecho de que se implementó semana radical y n radical dentro del país.

CONCLUSIÓN

Una buena comunicación puede ser el factor clave para llegar al máximo rendimiento de una persona, cosa que actualmente las compañías no están teniendo en cuenta gastando tiempo y recursos económicos buscando soluciones externas que no llegan a ninguna solución factible.

El rendimiento laboral de cada trabajador es lo que lleva a que las empresas logren sus objetivos de manera más rápida y eficiente, también hay que tomar en cuenta que para ellos el ambiente laboral tiene que ser lo más agradable posible para que cada persona se pueda sentir que su trabajo es valorado, esto significa que siempre debe haber una buena comunicación para que los empleados puedan visualizar los objetivos y lograr las metas deseadas.

Con el trabajo realizado anteriormente se llegó a la conclusión que la investigación tuvo como objetivo general, Proponer lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro ubicada en Valencia Edo Carabobo, lo que nos llevó al objetivo específico las cuales son:

- Diagnosticar el estado actual de la gerencia comunicacional en la empresa Mercantil Seguros y como impacta el rendimiento de su personal, a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.
- Determinar las fortalezas y debilidades de la gerencia comunicacional en la empresa Mercantil Seguros y del su recurso humano. Definir lineamientos sobre Gerencia Comunicacional que aumenten el rendimiento del Recurso Humano, en la empresa Mercantil Seguro.

Luego de definir el problema se analizaron cuáles serían los obstáculos para solucionar los mismos, que eran idear planes estratégicos en pro a mejorar la comunicación de la empresa.

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta la conclusión y necesidades de la empresa, para así mejorar el rendimiento y evitar que haya falta de comunicación entre los trabajadores, se darán ciertas recomendaciones que ayudara a mejorar las debilidades del recurso humano y que la empresa pueda seguir desarrollándose y creciendo de la mejor manera. Las recomendaciones son:

- Aplicar la propuesta “Establecer las estrategias necesarias para mejorar el rendimiento del recurso humano de la empresa Mercantil Seguros.” que ayudara de manera positiva al rendimiento laboral de cada uno de los empleados.
- Los jefes ayuden a que los trabajadores sientan que pueden comunicarse con ellos en cualquier momento y que les permita dar sus puntos de vista a la hora de alguna idea o inconveniente en la empresa.
- Brindar pequeños reconocimientos dentro de la empresa al final de cada mes para resaltar el buen trabajo de los trabajadores que logren cumplir con cada objetivo o meta que le propusieron.

REFERENCIAS VIRTUALES

- Hernández Sampier, Roberto. Metodología de la investigación. Editorial Felix varela. La Habana. 2004
https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental
- Niveles Según Caballero Romero (2009:83 al 85), Publicado por Unknown en 20:03 . 2013
<http://grsanchez.blogspot.com/2013/06/niveles-de-investigacion-28.html>
- Revisión científica por Ana Zita
Doctora en Bioquímica por el Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), con licenciatura en Bioanálisis de la Universidad Central de Venezuela.
Escrito por Zara Lugo
Licenciada en comunicación social, mención periodismo, por la Universidad Católica Santa Rosa (2014), con especialización en estrategias de comunicación y negociación por el Instituto de Iberoamérica de la Universidad de Salamanca (2013). <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 1-20 Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Petra Ruiz. Docente categoría Instructor. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ). Tinaquillo, Cojedes-Venezuela Wilmer Salazar. Docente – Investigador de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ). Tinaquillo, Cojedes-Venezuela Recibido: 18/08/2017. Aceptado: 22/10/2017
<http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2017/memorialia6.pdf>

- Lcda. María F. Leal R. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA COMO ESTRATEGIA GERENCIAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL L.N.B “MANUELA SÁENZ”. Bárbula, Julio de 2019
<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8323/1/mleal.pdf>
- Ing. MAGALY RAMOS GONZÁLEZ. ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL DESARROLLO DEL LÍDER EN EL LOGRO DE MAYOR PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR ALIMENTOS. BARBULA, NOVIEMBRE DE 2016.
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4327/mramos.pdf?sequence=1>
- Universidad de Almería, Recursos de interés en las distintas etapas del proceso de investigación. Gestores de referencias bibliográficas.
https://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/servicios/INV_22_RECURSOS

ANEXO

ANEXO A



INSTRUMENTO (Cuestionario)

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título de la investigación: GERENCIA COMUNICACIONAL Y SU IMPACTO
EN EL RENDIMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA
MERCANTIL SEGUROS**

Objetivo del Instrumento: Proponer una estrategia que mejore el rendimiento del recurso humano basado en el impacto de la gerencia comunicacional de la empresa Mercantil Seguros, ubicada en Valencia-Edo. Carabobo.

Instrucciones:

1. Lea de manera calmada cada pregunta de la encuesta.
2. Después de analizar la pregunta, responda de forma objetiva.
3. Marque con una X la respuesta que usted considere.
4. Si tiene alguna duda, comuníquese con la persona que está aplicando la encuesta.

Autores:

Isabella Mirabal

Leonardo Mirabal

Gracias por su colaboración.

San Diego, Enero (2022)

**ANEXO B
LISTA DE COTEJO**

N.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Considera satisfactoria su experiencia en esta empresa?		
2	¿Consideras que existe armonía en el ambiente de trabajo?		
3	¿Considera usted que su puesto de trabajo se encuentra definido y organizado?		
4	¿Usted considera que se encuentra en un buen equipo de trabajo?		
5	¿Para usted, es fácil comunicarse con sus jefes?		
6	¿Siente que su trabajo es valorado?		
7	¿Cree usted que hay comunicación clara y precisa en la empresa?		
8	¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento en su trabajo?		
9	¿Considera que hay respeto con relación a jefes con trabajadores?		
10	¿Tiene la empresa estrategias para mejorar el rendimiento del recurso humano?		

Cuadro N.14: Instrumento (LISTA DE COTEJO)

Fuente: Mirabal y Mirabal (2022)