



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen &  
Asociados, Callao 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Temoche Matos Giovannie Jeremy (ORCID: 0000-0002-1231-7975)

**ASESOR:**

Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel (ORCID: 000-0002-1678-1361)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Dedicado para mi familia por su incondicional apoyo que me brindaron durante mi formación académica y también por el inmenso cariño que me demuestran a diario, son mi principal motivación para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres Yaneth y Persy, que son mi principal ejemplo en la vida, a mi hermana Yaritzel y mis abuelos Hilde y Teresa, a todos los docentes que me pudieron brindar sus conocimientos para realizar la investigación y a la querida Universidad Cesar vallejo por la formación brindada.

## **Índice**

<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MÉTODO</b>	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	16
<b>III. RESULTADOS</b>	17
3.1 Análisis descriptivo	17
3.2 Análisis Inferencial	20
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	25
<b>V. CONCLUSIONES</b>	29
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	30
<b>REFERENCIAS</b>	31
<b>ANEXOS</b>	31

## RESUMEN

La presente investigación titulada: comunicación empresarial y rendimiento laboral de los colaboradores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los colaboradores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. Según Fernández (2016) nos informa que la comunicación es un procedimiento que se aplica diariamente en varios niveles, de manera oral o con gestos, así como personas y organizaciones. Udiz (2019) afirma que el rendimiento estimula a que la empresa dé reconocimientos. Por ejemplo, cuando un empleado rinde, este puede conseguir una recompensa económica y también un reconocimiento por parte de la organización, así como, sentirse autosuficiente. La muestra de la investigación la conformaron 30 colaboradores del área logística de Mc Queen & Asociados, a quienes se les aplicó una encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario que constó de 20 preguntas tipo Likert para la obtención de datos. El diseño es no experimental de corte transversal. Tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo-correlacional. La fiabilidad obtenida indica que es de grado excelente teniendo un resultado de 0,827. De los resultados estadísticos se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable según Rho de Spearman de 0,775 entre comunicación empresarial y rendimiento laboral, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se concluye que ambas variables tienen relación. La comunicación es uno de los principales factores que afecta al rendimiento laboral, por lo tanto, las empresas deben buscar estrategias que influyan en transmitir o recibir de manera efectiva un mensaje.

Palabras clave: Comunicación empresarial y Rendimiento Laboral.

## **ABSTRACT**

This thesis has as its main objective to determine the relationship between business communication and work performance of the employees of McQueen & Associates, Callao 2019. Fernández (2016) informs us that communication is a procedure that is applied daily on several levels, orally or with gestures, as well as people and organizations. Udiz (2019) says that performance stimulates recognition by the company. For example, when an employee performs, the employee can get a financial reward and also recognition from the organization, as well as feel self-sufficient. The research sample consisted of 30 employees from the logistics area of McQueen & Associates, to whom a survey was applied, the instrument used was a questionnaire that consisted of 20 Likert type questions to obtain data. The design is non-experimental, cross-sectional, applied type and descriptive-correlational level. The reliability obtained indicates that it is of excellent degree having a result of 0.827. From the statistical results it can be stated that there is a considerable positive correlation according to Rho de Spearman of 0.775 between business communication and work performance, for which the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. It is concluded that both variables are related. Communication is one of the main factors affecting job performance, therefore, companies should look for strategies that influence the effective transmission or reception of a message.

**Keywords:** Business Communication, Work Performance.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la comunicación empresarial se aplica como estrategia importante para poder crear un clima organizacional de confianza donde se pueda transmitir lo bueno y malo que sucede dentro de una empresa. Nos ayuda a establecer una conversación con los clientes y a la vez formar lazos de unión para poder determinar si lo que brinda la empresa es de su satisfacción. A través de la comunicación se puede orientar, guiar y expresar hacia los colaboradores así mismo influir en su rendimiento personal que tienen día a día y así incrementar la rentabilidad de la empresa, esto se evalúa constantemente para saber en qué puntos están débiles.

A nivel nacional las empresas deben buscar profesionales que tengan el conocimiento correcto para poder transmitir un mensaje objetivo y claro. Estos deben buscar la mejor forma para acercarse a los trabajadores y dar a conocer hacia donde apunta la empresa así mismo perfeccionar el servicio que otorgan a sus clientes. El servicio brindado por una empresa es el trabajo conjunto de las distintas áreas que se tiene. Las empresas deben desarrollar estrategias que puedan influir dentro del rendimiento de cada persona que labora en la empresa para que se sientan en un ambiente muy cómodo. De manera que las empresas busquen ser más competitivas.

A nivel local el rendimiento que esperan las empresas de una persona tiene mucha influencia con la comunicación, debido a que no siempre se utilizan las estrategias adecuadas para poder comunicar de manera específica lo que se desea elaborar. Es un problema que se evidencia muy seguido en las empresas poniendo en riesgo la economía y rentabilidad. Esto afecta muchas veces a los clientes que son los que reciben el servicio brindado por una empresa. Lo cual nos hace ver que no existe una buena coordinación por parte de la Gerencia.

Mc Queen empresa dedicada al servicio de transporte para personal de empresas call center dedicadas a la venta de artículos por internet o empresas que necesiten traslado de personal y que laboran de madrugada, en mc queen debido a que no tienen una comunicación clara y asertiva en los procesos y funciones, no se realizan capacitaciones ni reuniones con los miembros de la empresa está influyendo en las actividades que realizan los colaboradores haciendo que no puedan tener un rendimiento óptimo para lograr lo establecido. Esto tiene como consecuencia que los colaboradores no cumplen

con las normas: tal como la hora de llegada al call center lo que hace que el tiempo de tardanza sea penalizado por el call center con descuentos, el monitoreo constante de avisar como van con el recojo del personal y recoger al personal en la dirección establecida. No cumplir con todo lo mencionado hace que se produzca un descontento entre la empresa y el cliente.

Vásquez (2015) en su tesis, Cuya finalidad fue verificar el vínculo entre la comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos fue que los operarios indican que una mala comunicación afecta al rendimiento y a la satisfacción de un colaborador dentro de la organización. Se concluyó que es importante emplear un buen canal de comunicación por el cual se pueda brindar una correcta información a los trabajadores, así mismo, la comunicación, desarrollo laboral y ser identificados son elementos importantes para lograr una adecuada satisfacción laboral.

Rodriguez (2019) en su investigación, tuvo el fin de demostrar el boceto de un plan de comunicación interna que permita obtener un adecuado clima organizacional en la empresa DAYANTEX. Luego de obtener los resultados se dictamino que la comunicación en el interior de la organización es regular. por lo cual no se usan canales de comunicación correctos lo cual implica que el clima organizacional se vea afectado. por lo tanto, el personal de la empresa considera que se debería tener alternativas de comunicación que ayuden a mejorar las relaciones y el ambiente organizacional de la empresa.

Alvario (2018) en su tesis, su principal propósito fue Exponer el estado actual de la comunicación organizacional y el clima laboral dentro del GAD Municipal de Puebloviejo. Extrayendo los resultados se pudo percibir que tener limitadas estrategias y deficiente comunicación causan insatisfacción en el personal, lo que se ve reflejado en su comportamiento y bajo rendimiento. Se concluyó que el municipio debe manejar adecuadamente un proceso de comunicación por el cual se pueda notificar una correcta información entre los diversos campos de la institución.

Moreno (2015) en su tesis, su fin de estudio se centró en analizar cómo influye la Motivación en el Rendimiento Laboral del personal. Se infirió de los resultados que una pequeña parte de los trabajadores si cumplen con lo establecido ya que se encuentran totalmente satisfechos y motivados mientras que en la gran parte de la empresa se observa un bajo rendimiento el cual está afectado por bajo conocimientos y poca información de

las actividades. Por consiguiente, la conclusión fue implementar un plan motivacional que influya en mejorar el rendimiento de cada persona.

Aguilar (2019) en su tesis, de los resultados extraídos se examinó que dentro de la compañía los subordinados indican tener un alto grado de desmotivación debido a que sus necesidades no son atendidas por parte de los Administradores. Se concluye que se debe brindar un plan de mejora en cuanto a las relaciones interpersonales y un incentivo salarial. Por lo tanto aplicando esto se espera atender sus intereses para poder obtener un óptimo rendimiento de los colaboradores y mantenerlos satisfechos con sus labores.

Ordoñez y Romero (2016) en el artículo, tiene la finalidad de mejorar la productividad aplicando una buena comunicación al momento de dar indicaciones, se busca tener un buen ambiente laboral para poder trabajar en equipo logrando así la satisfacción del personal y éxito de la empresa.

García, Arias y Gómez (2012) en su artículo, Su objetivo fue hallar la coherencia entre comunicación y cambio organizacional. Su diseño transversal correlacional, se concluyó que para lograr un proceso de cambio es necesario que la información que circula dentro de la empresa sea confiable.

Vargas, Gonzáles y Muratalla (2018) en su artículo de investigación tuvo como objetivo analizar como la motivación influye en el rendimiento laboral. Se concluyó que el impacto que presenta la motivación en el rendimiento laboral es positiva. Además, se concluyó que incentivar a través de recompensa motiva a los empleados para que aumenten su rendimiento laboral.

Garnica (2019) en su artículo, el propósito fue buscar la relación entre mobbing y rendimiento laboral, De los resultados obtenidos se dedujo que, si el mobbing se da en bajo porcentaje, el rendimiento en el personal obrero aumenta llevando a la satisfacción laboral y crecimiento para la empresa.

Shen y Austin (2017) en su artículo, tuvo como objetivo buscar la relación entre comunicación y satisfacción laboral. En una organización a través de la comunicación los empleados expresan sus pensamientos e ideas. Se concluye que las empresas deben incentivar a sus líderes a desarrollar estrategias de comunicación que sean efectivas para mejorar la gestión de la empresa.

Nadrag y Buzarna (2018) en su artículo, su objetivo fue determinar la importancia que tiene la comunicación empresarial en la organización, se busca hallar la complacencia de los obreros de una empresa de servicio y la forma de ver la eficiencia de la organización.

Baltezarevic (2009) en su artículo, tuvo como objetivo señalar la manera en que las empresas establezcan una comunicación armónica, para que puedan lograr un mejor clima de trabajo que contribuya a la motivación de sus colaboradores.

Coffelt, Baker y Corey (2016) en su artículo, Tuvo como objetivo investigar las habilidades de comunicación por parte de los empleados. Se sugiere que los empleados recuerden la comunicación oral con más frecuencia que la comunicación escrita, visual o electrónica. La comunicación interpersonal es la más frecuente en el trabajo.

Ramadanty, Martinus (2016) en su artículo, tuvo el fin de descubrir la importancia de la comunicación que se da en el lugar de trabajo ya que podría ser de motivación para el empleado. La comunicación interpersonal que posee el líder tiene que ser considerado para influir en la motivación, satisfacción y efectividad de sus colaboradores.

Rajhans (2012) en su artículo, el propósito fue investigar la relación entre comunicación y motivación y el impacto que genera en el rendimiento de los colaboradores. Si dentro de la empresa la comunicación es efectiva entonces induce a que los empleados se sientan en un cómodo lugar de trabajo logrando en ellos un mayor compromiso y confianza hacia la empresa.

Giri y Balidava (2010) en su artículo, tuvo como objetivo identificar el impacto que tiene la comunicación en la satisfacción y rendimiento laboral. se concluye que la satisfacción y rendimiento laboral depende mucho de la comunicación corporativa.

Menhra (2018) en su artículo, tuvo como objetivo verificar la satisfacción laboral y la satisfacción de comunicación que tienen los gerentes en inda. Se concluyó que la satisfacción laboral puede incrementar si la comunicación se da de una manera positiva.

Bee, Char, Widarman, Othman y Rashdi (2019) en el artículo, donde tuvo el objetivo de observar cómo influye el liderazgo en el rendimiento laboral. La conclusión fue que el liderazgo del jefe es de suma importancia para intensificar la eficiencia y los niveles de productividad, el liderazgo transformacional y de pensamiento representan un impacto positivo en el rendimiento laboral.

Vargas (2016) en su artículo, tuvo como objetivo identificar la inteligencia emocional dentro de las organizaciones, de los resultados si el trabajo a desarrollar es más complicado la inteligencia se vuelve más necesaria para poder resolverlo, lo cual ayuda a desarrollar mayor capacidad en los empleados, esto nos indica que no puede existir independientemente uno del otro.

Lazaroiu (2015) en su artículo, tuvo como objetivo evaluar los principales factores de motivación en el ambiente de trabajo y el rendimiento de sus empleados. Se dio la conclusión que las empresas deben esmerarse en tener estrategias de motivación para aumentar la capacidad de los trabajadores.

Solati (2019) en su artículo, tuvo el propósito de investigar la relación del estrés laboral entre ellos sobre trabajo, conflictos de roles y confusión de roles y el rendimiento laboral. Se logró descubrir que el sobre trabajo tiene un efecto positivo en el rendimiento laboral ya que una persona no podría rendir un 100% si su trabajo es cargado. mientras que el conflicto de roles tiene efecto negativo.

Dhani (2017) en su artículo, tuvo como objetivo el impacto de la personalidad en el rendimiento laboral. Se concluyó que la personalidad es un tema laboral de suma importancia ya que si se coloca a personas adecuadas en puestos de trabajos correctos mejora significativamente el rendimiento individual y organizacional.

Kalu, Okpokwasili, Ndor (2019) en su artículo, tuvo como objetivo determinar los desafíos que enfrentan los líderes para mejora el rendimiento laboral de sus subordinados. Se concluyó que los principales desafíos para mejora el rendimiento son los mismos trabajadores que no informan a los líderes lo que sucede y la actitud que tienen hacia ellos. Se recomienda informar a los líderes cuando se les deja desarrollar una actividad para que sepan que proceso seguir.

Nizam, Ruzainy y Baharuddin (2016) en su artículo, tuvo como objetivo verificar la relación entre la ética laboral y el rendimiento laboral. Se concluyó que la ética ayuda a la organización a lograr un alto rendimiento en los colaboradores.

Optatus (2019) en su artículo, tuvo el objetivo de evaluar los impactos de compromiso de continuidad con el rendimiento laboral. De los resultados se observa que el rendimiento se ve afectado por 2 factores el capital social y el capital humano.

Adriazola (2017) en su investigación, tuvo como finalidad buscar la relación entre la capacitación para el trabajo y el rendimiento laboral en la empresa. Se observó que la gran parte de los operarios solo recibieron un nivel medio de capacitación para realizar sus funciones el cual se vio reflejado en el rendimiento laboral que desea obtener la empresa por parte de ellos. Por lo tanto, se concluyó que capacitar al personal de la empresa eleva el rendimiento de cada trabajador.

Castillo (2016) en su investigación, tuvo la finalidad de examinar la conexión que se encuentra entre comunicación y satisfacción laboral. Se observó el resultado que muchos de los trabajadores están satisfechos con los medios y tipos de comunicación aplicados para la delegación de actividades en sus respectivas áreas. Se concluye la comunicación ayuda a desarrollar las relaciones interpersonales, mejorar el grado de confianza, mejorar el perfil de la organización, puesto que incorpora valores y aumenta la satisfacción de los trabajadores.

Benites, Kaseng, Nuñez y Vasquez (2016) en su artículo, tuvo el fin de averiguar cómo influye la comunicación efectiva en el desempeño laboral. Se concluyó que para lograr los principales objetivos de la empresa se debe tener como apoya la comunicación ya que depende de ello para lograr un óptimo desempeño de cada trabajador.

Bazalar (2019) en su investigación, tuvo el fin de demostrar la repercusión de la Cultura Organizacional en el Rendimiento Laboral del personal. Se dedujo del resultado que la cultura influye en el rendimiento laboral. Se explica con las evidencias que brindaron los trabajadores que realizan las actividades diarias.

Tito y Vargas (2013) en su artículo, se tuvo el objetivo de verificar como la motivación y el liderazgo tienen relación con el rendimiento laboral. Se concluyó que si se aplican estrategias para motivar al personal se engrosa el rendimiento, lo mismo con el liderazgo.

La teoría humanista presentada por Elton Mayo, Kurt Lewin y Douglas McGregor, tiene origen en la década del 30, se enfoca en que el rendimiento de la empresa esta enlazado con el interés que puede mostrar la gerencia sobre las ideas y necesidades de sus colaboradores. Dice que el individuo no se muestra conforme en una organización formal, ya que esta no le permite desarrollarse y limita sus habilidades.

Se basa principalmente en el intercambio de comunicación abierta y la confianza que se puede dar entre los miembros de la empresa.

Teoría comunicación empresarial, Fernández (2016) nos dice que la comunicación es un procedimiento que se aplica diariamente en varios niveles, de manera oral o con gestos, entre personas y organizaciones.

En este caso nos enfocaremos en la comunicación empresarial. Para ello, D Castro (2015) comunicación empresarial es aquella que forma parte de las instituciones, se acopla a su cultura, así como, a sus lineamientos. Por eso, la comunicación entre los colaboradores con diferentes posicionamientos, los directivos y sus subordinados, debe ser asertiva.

A su vez, Túñez y Costa (2015) nos indica que la comunicación es un complemento al buen perfil de la organización con sus colaboradores y clientes. Quiere decir que es una actividad relacionada de manera directa al rendimiento y a la identidad corporativa.

La comunicación empresarial se puede presentar en 2 escenarios comunicación interna y externa.

Definimos a comunicación como el intercambio de información que se da dentro y fuera de una organización.

Comunicación Interna: Básicamente se orienta hacia el público interno que son aquellas personas que se encuentran dentro de un mismo ambiente de trabajo y que se vinculan directamente. En el caso de una empresa se conforman por empleados, directivos, accionistas, contratistas, etc.

Tiene los siguientes objetivos: Desarrollar las relaciones interpersonales, Mejorar los vínculos entre las organizaciones y los colaboradores que la conforman, proporcionar información al personal sobre los objetivos de la empresa, La orientación y desarrollo de la información para la motivación de los comportamientos de los trabajadores.

Esta Comunicación puede darse de la siguiente forma:

De manera Formal: La manera formal está referido únicamente a los aspectos laborales. Por lo general para llevar a cabo esta comunicación se utiliza la escritura como principal medio, se produce de manera lenta debió a que se deben cumplir ciertos parámetros.

De manera Informal: lo que contiene esta comunicación a pesar que está vinculado a los aspectos de trabajo, los canales utilizados son reuniones fuera del entorno de trabajo, reuniones en el pasillo del centro de trabajo, tomando un café o almorzando los cuales son canales no oficiales.

Comunicación Externa: Esta comunicación va enfocada al público externo los cuales son: los proveedores, el cliente, las competencias, medios utilizados para comunicar y la gente en general. Aquí se conforma por las personas que no tienen ningún vínculo laboral o tipo de relación con la empresa. Se emplean las relaciones públicas para fortalecer la imagen.

Tiene los siguientes Objetivos: Lograr un mejor posicionamiento de la empresa, Lograr que el mercado conozca el valor agregado y Posicionar el servicio al público objetivo.

Para llevar a cabo el desarrollo de esta comunicación se utiliza: Medios de comunicación, Revistas, Folletos informativos y Libros.

Teoría de X y Y de McGregor

El ser humano ante el trabajo se presenta de 2 formas.

Según la teoría x nos explica que son aquellas personas que muestran una actitud baja y no se sienten motivados para las labores diarias, lo cual se muestra de la siguiente forma: evaden el trabajo, no se adaptan a los cambios, no asumen responsabilidades y siempre esperan ser dirigidos por otras personas.

Según la teoría y nos explica que son aquellas personas que tienen una actitud buena y que se sienten muy satisfechos, y se da de la siguiente manera: su trabajo puede influir en su motivación, aceptan y asumen sus responsabilidades, tienen imaginación y creatividad, tienen la capacidad para hacer las cosas solos y son personas proactivas.

Teorías para Rendimiento Laboral, Udiz (2019) afirma que el rendimiento estimula a que la empresa dé reconocimientos. Por ejemplo, cuando un empleado rinde, este puede conseguir una remuneración y también un reconocimiento por parte de la organización, así como, sentirse autosuficiente y aumentar su crecimiento personal.

Por su parte, Cardona y Rey (2018) nos menciona que el rendimiento óptimo de una empresa como su sostenibilidad en un período largo, depende fundamentalmente del tipo de compromiso de sus trabajadores con la empresa.

Por último, Bautista (2014) señala que el buen trato hacia el personal es imprescindible, si se le trata con amabilidad y justicia, es probable que estos sean más leales, y que su rendimiento y confianza se incremente.

Factores que afectan al Rendimiento Laboral:

Clima Laboral: El clima laboral es un factor importante dentro del rendimiento laboral ya que este ámbito nos debe dar la tranquilidad necesaria para poder trabajar de la mejor manera, cuando existe un clima organizacional lleno de conflictos el rendimiento baja considerablemente.

La Comunicación: Este Factor debe existir en todas sus direcciones debido a que está comprobado que si se da de esta forma los colaboradores aumentan su rendimiento y son felices en las actividades que realizan.

Factores Ambientales: Promover la prevención de riesgos laborales ayuda que los factores ambientales e higiénicos sean considerados fundamentales para obtener un buen rendimiento. Ejemplo el clima puede ser frío o caliente esta variación afecta el rendimiento, la ergonomía, la luz, el ruido y todo lo que afecte a la salud física o mental es considerado para obtener un buen rendimiento.

Los Horarios: Anteriormente se creía que laborando más horas se aumentaba la productividad, hoy en día las empresas han cambiado ese pensamiento y ser más flexibles con los horarios ayuda a que los colaboradores se desenvuelvan de mejor forma.

Desarrollo Profesional: Para lograr un mejor rendimiento las empresas deben de incentivar y motivar a sus colaboradores ofreciéndoles crecer profesionalmente con línea de carrera.

Herramientas Necesarias: Muchas veces las organizaciones no están abastecidas con las suficientes herramientas para elaborar una tarea, motivo por el cual se provoca el bajo rendimiento. Lo recomendable es disponer de lo necesario.

Problema general ¿Cuál es la relación entre Comunicación Empresarial y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019? Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre Comunicación Interpersonal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019? 2. ¿Cuál es la relación entre Comunicación Informativa y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019? 3. ¿Cuál es la relación entre Comunicación Formal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019?

Justificación Teórica la investigación se basa en determinar las medidas de comunicación ya que es un elemento importante que se debe aplicar en los trabajadores para aumentar

su rendimiento buscando que sean eficientes y productivos, se espera que el estudio realizado sirva como antecedente a distintos usuarios que busquen temas relacionados a las variables presentadas, as su vez, se espera que puedan aclarar sus dudas, ya que tiene diferentes puntos de vista. Justificación Metodológica la investigación tuvo como objetivo señalar como se puede emplear la comunicación para lograr un mejor rendimiento en los colaboradores de la empresa con el objetivo de poder incrementar la rentabilidad. Este estudio tuvo un enfoque cualitativo, investigación de tipo aplicada, tiene nivel descriptivo – correlacional, su diseño no experimental de corte transversal. Justificación Práctica con respecto a la parte práctica se busca averiguar cómo es empleada la comunicación hacia los colaboradores si clara y asertiva para que puedan tener un rendimiento óptimo y aumentar su capacidad para brindar un buen servicio, teniendo que evaluar en que puntos se debe de mejorar para conseguir los objetivos planteados por la empresa.

Objetivo General. Determinar la relación entre Comunicación Empresarial y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019. Objetivos Específicos 1 Determinar la relación entre La Comunicación Interpersonal en el Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019. 2 Determinar la relación entre La Comunicación Informativa en el Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019. 3 Determinar la relación entre La Comunicación Formal en el Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.

Hipótesis general Existe relación entre Comunicación Empresarial y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019. Hipótesis Especifica 1 Existe relación entre Comunicación Intrapersonal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019. 2 Existe relación entre Comunicación Informativa y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019. 3 Existe relación entre Comunicación Formal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.

## **II. METODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Diseño de investigación**

La investigación tiene el diseño no experimental – transversal, puesto que no se llevará a cabo ningún experimento con las variables investigadas y es transversal ya que la recolección de datos se dará en un solo momento. Hernández, Fernández & Batista (2014) señalan que el diseño no experimental se distingue porque las variables no fueron manipuladas y transversal porque al momento de recolectar los datos fueron obtenidos en un mismo instante.

#### **2.1.2. Tipo de estudio**

La investigación lleva el tipo aplicada debido a que hemos expuesto la problemática identificada dentro de Mc Queen & Asociados y brindar una solución. Chavez (2015) nos explica que empleamos el método de aplicada cuando vamos a plantear un problema que tendrá solución.

#### **2.1.3. Nivel de investigación**

El nivel toma forma de descriptivo – correlacional puesto que se recolectaron datos previos con una evaluación hacia los trabajadores de Mc Queen frente a la problemática encontrada y con ello poder describir las variables comunicación empresarial, rendimiento laboral para desarrollar la relación entre ambas. Siguiendo con Chavez (2015) nos informa que se utiliza la investigación Descriptiva cuando vamos a describir al grupo de estudio mediante sus características y datos. Correlacional teniendo en cuenta que la finalidad del estudio es buscar cómo se relacionan las variables escogidas.

#### **2.1.4. Enfoque de la investigación**

Para llevar a cabo la investigación se aplicará el método cuantitativo. Tamayo (2014) nos da a entender que una investigación cuantitativa es aquella donde los datos obtenidos a través de una población pueden ser medidos.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variables, dimensiones e indicadores**

**Dimensión 1 Comunicación interpersonal.** En lo referente a comunicación interpersonal Fernández (2016) afirma que es la que se efectúa entre dos individuos o en un grupo reducido, tanto escrito u oral, como, por ejemplo, mensajes de texto, correos y conversaciones. Indicadores: Verbal y No Verbal.

**Dimensión 2 Comunicación informativa.** En cuanto a la definición de comunicación informativa Fernández (2016) se establece comunicación dentro de la empresa, es también relevante indicar cuales son aquellos objetivos que se pretender lograr, en resumen, cuáles serían las responsabilidades que dicho grupo cubrirá. Indicadores: Capacitación y Formación.

**Dimensión 3 Comunicación formal.** Para Fernández (2016) la comunicación formal en las empresas tiene un rango jerárquico que indica la importancia para ser realizada. Esta se clasifica según su dirección, descendente, ascendente, horizontal y diagonal. Indicadores: Descendente y Ascendente.

**Dimensión 4 Actitud.** Udiz (2019) la actitud personal se obtiene del esfuerzo al máximo de las capacidades de un individuo, radica en tener la capacidad para comprometerse, alcanzado el logro personal. Indicadores: Compromiso y Empatía.

**Dimensión 5 Eficiencia,** Por último, Udiz (2019), define a la eficiencia como la competencia para lograr el objetivo exitosamente al lado de un buen grupo de trabajo lleno de valores, trabajando lo estipulado con los recursos establecidos para alcanzar el éxito. Indicadores: Meta y Objetivo.

**Dimensión 6 Motivación.** Udiz (2019) define a la motivación como aquella razón que induce a alguien a realizar cierta actividad. Puede decirse que es la mezcla de factores que impulsan la conducta de un individuo hacia una meta. Indicadores: Incentivo y Reconocer.

## 2.2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1** Matriz de operacionalización

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala</b>
<b>Comunicación Empresarial</b>	Fernández (2016) nos informa que la comunicación es un procedimiento que se aplica diariamente en varios niveles, de manera oral o con gestos, así como personas y organizaciones.	La comunicación empresarial es importante para poder transmitir el mensaje adecuado y a la vez escuchar a los colaboradores para poder entenderse, resolver dudas, problemas, conflictos y brindar un buen servicio, esta variable será aplicada a través de una encuesta.	Comunicación interpersonal	Verbal No Verbal	1,2,3	<b>Cuestionario</b>	<b>Ordinal cualitativa</b>
			Comunicación Informativa	Capacitación Formación	4,5,6		
			Comunicación formal	Ascendente Descendente	7,8,9,10		
<b>Rendimiento Laboral</b>	Udiz (2019) afirma que el rendimiento estimula a que la empresa dé reconocimientos. Por ejemplo, cuando un empleado rinde, este puede conseguir una recompensa económica y también un reconocimiento por parte de la organización, así como, sentirse autosuficiente.	El rendimiento personal es un factor importante que ayuda a medir como se va desarrollando el personal en cuanto a las funciones y tareas que se delegan dentro de la empresa. Esta variable será aplicada a través de una encuesta.	Actitud	Compromiso Empatía	11,12	<b>Cuestionario</b>	<b>Ordinal cualitativa</b>
			Eficiencia	Metas Objetivos	13,14,15		
			Motivación	Incentivo Reconocer	16,17,18,19,20		

*Fuente: Del Investigador*

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1 Población**

La población está conformada por 30 trabajadores de la empresa Mc Queen & Asociados entre ellos los que conforman el área Administrativa y el área Logística. Según Lepkowki (citado por Hernández, 2014) nos dice la población es el conjunto de personas el cual poseen características similares.

### **2.3.2 Muestra**

Nuestra población tiene tamaño reducido por ello no se usará ningún tipo de técnica para seleccionar una muestra. Por lo tanto, nos enfocaremos en todos los trabajadores que conforman la empresa. Se aplicará un trabajo censal para la presente investigación. Para Hernández et al. (2014) explica que la muestra es un pequeño grupo representativo el cual se obtiene de la población de ellos se recolectaran los datos.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

Para la presente investigación se usará como técnica la encuesta, que será aplicada en los trabajadores de la empresa Mc Queen & Asociados del área logística. La técnica de la encuesta nos brinda la información cuantitativa, con respecto a las respuestas obtenidas entre la relación de la comunicación empresarial y el rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados. Para Sabino (2014) la encuesta es la técnica que puede brindar una información precisa que es proporcionada por el conjunto de personas las cuales fueron seleccionadas para el estudio. Estas facilitaran los datos para llegar a una conclusión.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

En este estudio se usó como instrumento el cuestionario la cual estuvo conformado por 20 preguntas planteadas las que permitieron saber la relación entre la variable comunicación empresarial esta corresponde a la primera parte y la variable rendimiento laboral de la segunda parte, las preguntas fueron desarrolladas de acuerdo a los indicadores de la comunicación empresarial y rendimiento laboral. Evaluadas en la escala de Likert. Continuando con Sabino (2014) define al cuestionario como aquel instrumento que tiene una medida contundente para obtener información la cual será estudiada. A través de una serie de preguntas que deben tener sentido para ser eficiente.

### 2.4.3 Validez

La validación del instrumento fue a través del juicio de expertos en el tema, quienes fueron 3 docentes de la universidad cesar vallejo los cuales verificaron al detalle cada pregunta presentada. Además, nos va indicar la autenticidad del proyecto.

Hernández et al. (2014) la validez nos va a permitir saber de manera adecuada las características de la medición para ser aplicada.

**Tabla 2** Validación de instrumento

<b>N</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
<b>01</b>	Vasquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Si Cumple
<b>02</b>	Carranza Estela, Teodoro	Doctor	Si Cumple
<b>03</b>	Alva Arce, Rosel Arce	Doctor	Si Cumple
<b>04</b>	Barca Barrientos, Jesús Enrique	Mba	Si Cumple

*Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.*

### 2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad de la investigación se obtendrá a través del censo aplicado a los 14 trabajadores de la empresa, los resultados obtenidos serán analizados con el instrumento Alfa de Crombach cuya finalidad es medir la fiabilidad.

Siguiendo con Hernández et al. (2014) nos dice que la confiabilidad tiene la cualidad de obtener resultados similares al ser aplicada, los cuales deben tener consistencia.

Para adquirir una precisión en los datos estadísticos se usará el software SPSS luego de haber aplicado la encuesta en los trabajadores, Lo cual se representará en tablas gráficas.

**Tabla 3** Cuadro de confiabilidad

<b>Cuadro de interpretación de confiabilidad</b>	
0.53 a menos	= nula confiabilidad
0.54 a 0.59	= baja confiabilidad
0.60 a 0.65	=confiable
0.66 a 0.71	=muy confiable
0.72 a 0.99	=excelente confiabilidad
1.00	=perfecta confiabilidad

*Fuente: Ñaupas et al., 2014, p.217.*

**Tabla 4** Resumen de procedimiento de casos

<b>Resumen de procedimiento de casos</b>			
		N	%
casos	valido	14	100
	excluido	0	0
	total	14	100

*Fuente: SPSS V.24.*

**Tabla 5** Estadísticas de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de crombach	N de elementos
,827	20

*Fuente: SPSS V.24.*

Según el resultado del alfa de Crombach que fue de 0,827 nos indica que este instrumento tiene una fuerte confiabilidad siendo válido para la recolección de datos.

## **2.5. Procedimiento**

Según Pino (2016). El procedimiento es la manera en cómo se fue recolectando la información correcta (p, 153). 1 se selecciona el instrumento de estudio. 2 se acudió a la empresa para poder obtener el permiso de la recolección de datos. 3 se procedió a realizar la encuesta a los colaboradores de la empresa y obtener la información, para luego ser pasados al programa SPSS.

## **2.6. Método de análisis de datos**

### **2.6.1 Análisis Descriptivo**

Según Ñaupas et al (2014) las variables estudiadas tienen una magnitud que es posible comprender mediante un conjunto de medidas o estadígrafos.

### **2.6.2 Análisis Inferencial**

Continuando con Ñaupas et al (2014) aquí se pretende inferir, generalizar los datos observados en una muestra en vez de toda una población para ello es necesario un conjunto de técnicas estadísticas y procedimientos

## **2.7. Aspectos éticos**

La información que se adquirió mediante la encuesta realizada será válida. La cual dará la confiabilidad para los resultados de la presente investigación. En esta investigación se citó a distintos autores respetando la propiedad intelectual. Se respetó los datos obtenidos y también la información personal de los trabajadores encuestados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo

**Tabla 6** Dimensión 1 Comunicación Interpersonal

<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>			
Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Mala	<=8	8	26,7
Regular	9-10	17	56,7
Buena	11+	5	16,7
	Total	30	100,0

*Fuente: SPSS V.24.*

**Interpretación:** según la tabla número 6, referente a la dimensión comunicación interpersonal. Se obtuvo, que 26% (8) trabajadores encuestados respondieron tener una mala comunicación interpersonal, por otro lado 56% (17) trabajadores respondieron tener una regular comunicación interpersonal y por ultimo 16% (5) trabajadores encuestados manifestaron tener una buena comunicación interpersonal.

**Tabla 7** Dimensión 2 Comunicación Informativa

<b>COMUNICACIÓN INFORMATIVA</b>			
Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Mala	<=9	13	43,3
Regular	10-12	10	33,3
Buena	13+	7	23,3
	Total	30	100,0

*Fuente: SPSS V.24.*

**Interpretación:** según la tabla número 7, referente a la dimensión comunicación interpersonal. Se obtuvo, que 43% (13) trabajadores encuestados respondieron tener una mala comunicación informativa, por otro lado 33% (10) trabajadores respondieron tener una regular comunicación informativa y por ultimo 16% (7) trabajadores encuestados manifestaron tener una buena comunicación informativa.

**Tabla 8** Dimensión 3 Comunicación Formal

<b>COMUNICACIÓN FORMAL</b>			
Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Mala	<=7	8	26,7
Regular	8-10	16	53,3
Buena	11+	6	20,0
	Total	30	100,0

*Fuente: SPSS V.24.*

**Interpretación:** según la tabla número 7, referente a la dimensión comunicación interpersonal. Se obtuvo, que 43% (13) trabajadores encuestados respondieron tener una mala comunicación formal, por otro lado 33% (10) trabajadores respondieron tener una regular comunicación formal y por ultimo 16% (7) trabajadores encuestados manifestaron tener una buena comunicación formal.

**Tabla 9** Dimensión 4 Actitud

<b>ACTITUD</b>			
Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Mala	<=6	3	10,0
Regular	7-9	16	53,3
Buena	10+	11	36,7
	Total	30	100,0

*Fuente: SPSS V.24*

**Interpretación:** según la tabla número 9, referente a la dimensión actitud. Se obtuvo. Que 10,0% de los encuestados representado por 3 trabajadores, respondieron tener una mala actitud en el trabajo, así mismo un 53,3% de los encuestados representado por 16 trabajadores respondieron tener una regular actitud en el trabajo y por ultimo 36,7% representado por 11 manifestaron tener una buena actitud para las labores.

**Tabla 10** Dimensión 5 Eficiencia

<b>EFICIENCIA</b>			
Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Mala	<=5	2	6,7
Regular	6-7	10	33,3
Buena	8+	18	60,0
	Total	30	100,0

*Fuente: SPSS V.24*

**Interpretación:** según la tabla número 10, referente a la dimensión eficiencia. Se obtuvo. Que 6,7% (2) trabajadores encuestados respondieron tener una mala eficiencia en las labores, por otro lado 33,3% (10) de los trabajadores encuestados afirmaron tener una regular eficiencia en las labores, por ultimo 60,0 (18) trabajadores encuestados manifestaron tener una buena eficiencia para las labores.

**Tabla 11** Dimensión 6 Motivación

<b>MOTIVACION</b>			
Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Mala	<=10	5	16,7
Regular	11-15	11	36,7
Buena	16+	14	46,7
	Total	30	100,0

*Fuente: SPSS V.24*

**Interpretación:** según la tabla número 11, referente a la dimensión motivación. Se obtuvo. Que 16% (5) de los trabajadores encuestados manifestaron tener una mala motivación en el trabajo, mientras que 36% (11) de los encuestados afirmaron tener una regular motivación en el trabajo y por ultimo 46% (14) de los encuestados dijeron tener una buena motivación en el trabajo.

## 3.2 Análisis Inferencial

### Hipótesis General

**H1** Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

**H0** No Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

### Criterios de decisión

Si el valor de alfa ( $\alpha$ ) es menor igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Si el valor de alfa ( $\alpha$ ) es mayor igual a 0,05 se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Tabla 12** Coeficiente de correlación

Correlación	Interpretación
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
- 0.00	No existe correlación
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández et al., 2014, p.312.*

**Tabla 13** Prueba de hipótesis general

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Comunicación empresarial</b>	<b>Rendimiento Laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación Empresarial</b>	Coeficiente de	1,000	,775**
		correlación	.	,000
		Sig. (bilateral)	160	30
		N	,775**	1,000
	<b>Rendimiento Laboral</b>	Coeficiente de	,000	.
		correlación	30	30
Sig. (bilateral)				
	N			

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: SPSS V.24.*

**Interpretación:** según la tabla número 13, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,775 por lo que se determina que existe una correlación positiva considerable de las variables. Además, la sig, es igual a 0,000 < 0.05 se puede afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que se puede afirmar que existe relación entre las variables comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.

#### **Hipótesis específica 1**

H1 Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

H0 No Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

**Tabla 14** Prueba de hipótesis específica 1

		<b>Correlaciones</b>		
			Comunicación Interpersonal	Rendimiento Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación Interpersonal</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,436*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Rendimiento Laboral</b>	Coeficiente de correlación	,436	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: SPSS V.24.*

**Interpretación:** según la tabla número 14, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,436 por lo que se determina que existe una correlación positiva baja de la dimension1 con la variable dos. Además, la sig es igual a 0.000 < 0.05 se puede afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la dimensión uno con la variable dos rendimientos laboral rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.

### **Hipótesis específica 2**

H1 Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

H0 No Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

**Tabla 15** Prueba de hipótesis específico 2

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Comunicación Informativa</b>	<b>Rendimiento Laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación Informativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	<b>Rendimiento Laboral</b>	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: SPSS V.24.*

**Interpretación:** según la tabla número 15, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,650 por lo que se determina que existe una correlación positiva media de la dimensión dos con la variable dos. Además, la sig es igual a 0.000 < 0.05 se puede afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que podemos decir que existe relación entre la dimensión dos con la variable dos rendimientos laborales de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.

### **Hipótesis específica 3**

H1 Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

H0 No Existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.

**Tabla 16** Prueba de hipótesis específico 3

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Comunicación Formal</b>	<b>Rendimiento Laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación Formal</b>	Coefficiente de	1,000	,702**
		correlación	.	,000
		Sig. (bilateral)	30	30
	<b>Rendimiento Laboral</b>	Coefficiente de	,702**	1,000
		correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	30	30
		N		

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: SPSS V.24.*

**Interpretación:** según la tabla número 16, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,702 por lo que se determina que existe una correlación positiva media de la dimensión tres con la variable dos. Además, la sig es igual a 0.000 < 0.05 se puede afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la dimensión tres y la variable dos rendimientos laborales de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.

## **IV. DISCUSIÓN**

**4.1** Con respecto al objetivo principal de la investigación que fue determinar la relación entre Comunicación Empresarial y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo con los resultados que se obtuvieron se ha determinado que si existe relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral

Así mismo este estudio tiene una similitud con la investigación de Chamorro (2017) en su tesis titulada La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del grupo Vega del área almacén, Lima, 2017, Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación y el rendimiento de los colaboradores de la empresa. De lo extraído se dedujo que la empresa debe capacitar a sus trabajadores para que ellos sepan cuáles son los tipos de comunicación que manejan ya que muchos no lo saben, así mismo se determinó que el principal factor que afecta al rendimiento laboral de los colaboradores es la comunicación que se utiliza dentro del grupo vega. Se concluyó que la comunicación interna es el principal punto a mejorar. Así mismo para Shen y Austin (2017) en su artículo Communication and job satisfaction tuvo como objetivo buscar la relación entre comunicación y satisfacción laboral. En una organización a través de la comunicación los empleados expresan sus pensamientos e ideas. Se concluye que las empresas deben incentivar a sus líderes a desarrollar estrategias de comunicación que sean efectivas para mejorar la gestión de la empresa. Por otro lado Giri y Balidava (2010) en su artículo Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. Tuvo como objetivo identificar el impacto que tiene la comunicación en la satisfacción y rendimiento laboral. se concluye que la satisfacción y rendimiento laboral depende mucho de la comunicación corporativa.

**4.2** de acuerdo con el objetivo específico 1 de la investigación que fue determinar la relación de Comunicación Interpersonal y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo a los resultados se determinó que existe una relación entre comunicación interpersonal y rendimiento laboral. Este resultado coincide con lo investigado por Ramadanty, Martinus (2016) en su artículo Organizational Communication: Communication and Motivation in the Workplace. tuvo como objetivo

descubrir la importancia de la comunicación que se da en el lugar de trabajo ya que podría ser de motivación para el empleado. La comunicación interpersonal que posee el líder es de suma importancia para influir en la motivación, satisfacción y efectividad de sus colaboradores.

**4.3** de acuerdo con el objetivo específico 1 de la investigación que fue determinar la relación de Comunicación Informativa y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo a los resultados se determinó que existe una relación entre comunicación interpersonal y rendimiento laboral. Los resultados son similares a lo investigado por Benites, Kaseng, Nuñez y Vasquez (2016) en su artículo Comunicación efectiva y su influencia en el Desempeño Laboral tuvo el fin de averiguar cómo influye la comunicación efectiva en el desempeño laboral. Se concluyó que la comunicación es el principal soporte para lograr los objetivos principales de la empresa ya que depende de ello para lograr un óptimo desempeño de cada trabajador.

**4.4** de acuerdo con el objetivo específico 1 de la investigación que fue determinar la relación de Comunicación Formal y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo a los resultados se determinó que existe una relación entre comunicación interpersonal y rendimiento laboral. Los resultados coinciden con lo investigado por Bazalar (2019) en su artículo titulado La cultura organizacional y el rendimiento laboral del personal de la entidad financiera mi banco - sede Huacho, cuya investigación tuvo el fin de demostrar la Incidencia de la Cultura Organizacional en el Rendimiento Laboral del personal. De los resultados extraídos se deduce que la cultura influye en el rendimiento laboral. Se explica con las evidencias que brindaron los trabajadores que realizan las actividades diarias.

**4.5** de acuerdo con la hipótesis general, existe relación entre Comunicación Empresarial y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial, prueba de hipótesis de la tabla 13 se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0,775 por lo que se determinó que existe una correlación positiva considerable de las variables. Además, la sig, es igual a  $0.000 < 0.05$  se puede afirmar que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, este resultado es similar a lo investigado por Vásquez (2015) en su tesis Relación

entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Bofasa. Cuya finalidad fue verificar el vínculo entre la comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos fue que los operarios indican que una mala comunicación afecta al rendimiento y a la satisfacción de un colaborador dentro de la organización. Se concluyó que es importante emplear un buen canal de comunicación por el cual se pueda brindar una correcta información a los trabajadores, así mismo, la comunicación, desarrollo laboral y ser identificados son elementos importantes para lograr una adecuada satisfacción laboral.

**4.6** de acuerdo a la hipótesis específica 1, existe relación entre Comunicación Interpersonal y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial, prueba de hipótesis de la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,436 por lo que se determina que existe una correlación positiva baja. Además, la sig es igual a  $0.000 < 0.05$  se afirma que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis, así como nos indicaron los resultados investigados por Aguilar (2019) en su tesis titulada Diseño de una propuesta para mejorar el clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de supercines s.a complejo sur. De los resultados extraídos se examinó que dentro de la organización los empleados indican tener un alto nivel de desmotivación debido a que sus necesidades no son atendidas por parte de los Administradores. Se concluye que se debe implementar una propuesta de mejora en cuanto a las relaciones interpersonales y un incentivo salarial. Por lo tanto, aplicando esto se espera atender sus intereses para poder obtener un óptimo rendimiento de los colaboradores y mantenerlos satisfechos con sus labores.

**4.7** de acuerdo a la hipótesis específica 2, existe relación entre Comunicación Informativa y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial, prueba de hipótesis de la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,650 por lo que se determina que existe una correlación positiva media. Además, la sig es igual a  $0.000 < 0.05$  se afirma que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, estos resultados son similares a lo investigado por Adriazola (2017) en su investigación titulada

Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A., año 2017, tuvo como finalidad buscar la relación entre la capacitación para el trabajo y el rendimiento laboral en la empresa. Se observó que la gran parte de los operarios solo recibieron un nivel medio de capacitación para realizar sus funciones el cual se vio reflejado en el rendimiento laboral que desea obtener la empresa por parte de ellos. Por lo tanto, se concluyó que capacitar al personal de la empresa eleva el rendimiento de cada trabajador.

**4.8** de acuerdo a la hipótesis específica 2, existe relación entre Comunicación Formal y Rendimiento Laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial, prueba de hipótesis de la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,702 por lo que se determina que existe una correlación positiva media. Además, la sig es igual a  $0.000 < 0.05$  se afirma que rechazamos la hipótesis nula y en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna, este resultado se asemeja con lo investigado por Alvario (2018) en su tesis titulada La Comunicación Organizacional y su relación con el Clima Laboral en el GAD Municipal de Pueblo Viejo. su principal propósito fue Exponer el estado actual de la comunicación organizacional y el clima laboral dentro del GAD Municipal de Pueblo Viejo. Extrayendo los resultados se pudo percibir que tener limitadas estrategias y deficiente comunicación causan insatisfacción en el personal, lo que se ve reflejado en su comportamiento y bajo rendimiento. Se concluyó que el municipio debe manejar adecuadamente un proceso de comunicación por el cual se pueda notificar una correcta información entre los diversos campos de la institución.

## **V. CONCLUSIONES**

Después de plantear los objetivos y haber obtenido los resultados de la investigación, se pudo determinar las siguientes conclusiones.

**5.1.** Se determinó que existe una relación positiva considerable entre comunicación empresarial y rendimiento laboral demostrado por una correlación Rho de Spearman de 0,775.

**5.2.** Se determinó que existe una relación positiva baja entre comunicación interpersonal y rendimiento laboral demostrado por una correlación Rho de Spearman de 0,436.

**5.3.** Se determinó que existe una relación positiva media entre comunicación informativa y rendimiento laboral demostrado por una correlación Rho de Spearman de 0,650.

**5.4.** Se determinó que existe una relación positiva media entre comunicación formal y rendimiento laboral demostrado por una correlación Rho de Spearman de 0,702.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego de analizar los resultados de la investigación se recomendó lo siguiente.

**6.1.** Se recomienda a la empresa Mc Queen & Asociados, que debe aplicar estrategias para poder brindar una adecuada comunicación ya que influye de manera positiva o negativa en el rendimiento de las personas. Lo cual se puede ver reflejado en el servicio que brindan hacia sus clientes.

**6.2.** Se recomienda a la empresa Mc Queen & Asociados, dar a conocer cuáles son los procesos correctos que se deben seguir para realizar de una manera efectiva el servicio que se brinda y que este no se vea afectado por el rendimiento de sus trabajadores.

**6.3.** Se recomienda a la empresa Mc Queen & Asociados, dar a conocer a sus trabajadores cuales son los tipos de comunicación formal que se manejan en la empresa tanto la horizontal como la vertical, para que ellos puedan brindar información a sus superiores como también recibirla.

**6.4.** Se recomienda a la empresa Mc Queen & Asociados, que los medios para transmitir la información sean los adecuados ya que muchas veces influye en su rendimiento notando un bajo compromiso por parte de ellos.

## REFERENCIAS

- Adriazola, S. (2017). "Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A. año 2017" (Tesis de licenciada). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19124>
- Aguilar, A. (2019). "Diseño de una propuesta para mejorar el clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de supercines s.a complejo sur" (Tesis de licenciada). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38785>
- Alvario, C. (2018). "La Comunicación Organizacional y su relación con el Clima Laboral en el GAD Municipal de Pueblo Viejo en el primer trimestre del 2018" (Tesis de licenciado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/32431>
- Baltezarevic, V. (2009). Business communication and mobbing. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/47748961\\_Business\\_communication\\_and\\_mobbing](https://www.researchgate.net/publication/47748961_Business_communication_and_mobbing)
- Bautista, E. (2014). Vínculos solidarios entre jefe y subalternos. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=VJ8eBQAAQBAJ&pg=PT19&dq=rendimiento+personal+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiD2\\_C\\_--vhAhWBjFkKHfu2A004ChDrAQgyMAI#v=onepage&q=rendimiento%20personal%20en%20el%20trabajo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VJ8eBQAAQBAJ&pg=PT19&dq=rendimiento+personal+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiD2_C_--vhAhWBjFkKHfu2A004ChDrAQgyMAI#v=onepage&q=rendimiento%20personal%20en%20el%20trabajo&f=false)
- Bazalar Cantera, J. L. (2019). La cultura organizacional y el rendimiento laboral del personal de la entidad financiera mi banco - sede Huacho.
- Bee, T. Char, T. Widarman, B. Othman, R y Rashdi, O. (2019). Leadership Styles in Influencing Employees' Job Performances. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/335910122\\_Leadership\\_Styles\\_in\\_Influencing\\_Employees'\\_Job\\_Performances](https://www.researchgate.net/publication/335910122_Leadership_Styles_in_Influencing_Employees'_Job_Performances)
- Benites, M. Kaseng, W. Nuñez, G y Vasquez, A (20126). Comunicación Efectiva y su influencia en el Desempeño Laboral. Recuperado de

[https://www.academia.edu/22456262/Comunicaci%C3%B3n\\_Efectiva\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_el\\_Desempe%C3%B1o\\_Laboral](https://www.academia.edu/22456262/Comunicaci%C3%B3n_Efectiva_y_su_influencia_en_el_Desempe%C3%B1o_Laboral)

Cardona, P y Rey, C. (2018). Dirección por misiones como generar empresas de alto rendimiento. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=f-FeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rendimiento+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwja1vyQ-OvhAhWE1lkKHa\\_fBdIQ6wEIQDAE#v=onepage&q=rendimiento%20en%20la%20empresa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=f-FeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rendimiento+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwja1vyQ-OvhAhWE1lkKHa_fBdIQ6wEIQDAE#v=onepage&q=rendimiento%20en%20la%20empresa&f=false)

Castillo, K. (2016). "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016" (Tesis de licenciado). Recuperada de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/438>

Chamorro, S. (2017). "La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del Grupo Vega del área almacén, Lima, 2017" (Tesis de licenciado). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23948/Chamorro\\_MLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23948/Chamorro_MLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chavez, R. (2015). Introducción a la metodología de la investigación Recuperado de <file:///C:/Users/hp/Downloads/63%20INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

Coffelt, Baker y Corey (2016). Business Communication Practices From Employers Perspectives. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/303535564\\_Business\\_Communication\\_Practices\\_From\\_Employers\\_Perspectives](https://www.researchgate.net/publication/303535564_Business_Communication_Practices_From_Employers_Perspectives)

D'Castro, A. (2015). Manual Práctico de Comunicación Organizacional. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+practico+de+comunicacion+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9kKahr4fiAhWHjlkKHZtD1cQ6AEIJzAA#v=onepage&q=manual%20practico%20de%20comunicacion%20organizacional&f=false>

- Dhani, P. (2017). Personality and Job Performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/325359763\\_Personality\\_and\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/325359763_Personality_and_Job_Performance)
- Fernández, F (2016). Comunicación efectiva y Trabajo en Equipo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwif387ntenhAhWizlKHKHQ4DI8Q6AEIVjAJ#v=onepage&q&f=false>
- Garcia, M, Arias, F y Gómez, P (2012) Relacion entre la comunicación y cambio organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67926246010>
- Garnica, J. (2019). Mobbing y Rendimiento Laboral en Personal Obrero. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/331773530\\_Mobbing\\_y\\_Rendimiento\\_Laboral\\_en\\_Personal\\_Obrero\\_Mobbing\\_and\\_Labor\\_Performance\\_in\\_Workers%27\\_Staff](https://www.researchgate.net/publication/331773530_Mobbing_y_Rendimiento_Laboral_en_Personal_Obrero_Mobbing_and_Labor_Performance_in_Workers%27_Staff)
- Giri, V. y Balidava, P. (2010). Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/226446608\\_Assessing\\_the\\_impact\\_of\\_organizational\\_communication\\_on\\_job\\_satisfaction\\_and\\_job\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/226446608_Assessing_the_impact_of_organizational_communication_on_job_satisfaction_and_job_performance)
- Hernández, Fernandez y Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª ed.). México: D.F. Pearson
- Kalu, D. Okpokwasili, N y Ndor, M. (2019). Challenges Faced by Leaders in Improving the Job Performance of Subordinates. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/330495087\\_Challenges\\_Faced\\_by\\_Leaders\\_in\\_Improving\\_the\\_Job\\_Performance\\_of\\_Subordinates](https://www.researchgate.net/publication/330495087_Challenges_Faced_by_Leaders_in_Improving_the_Job_Performance_of_Subordinates)
- Lazaroiu, G. (2015). Employee motivation and job performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/282986447\\_Employee\\_motivation\\_and\\_job\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/282986447_Employee_motivation_and_job_performance)

- Menhra, P. (2018). Organizational communication and job satisfaction: What role do generational differences play? Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/325846158\\_Organizational\\_communication\\_and\\_job\\_satisfaction\\_What\\_role\\_do\\_generational\\_differences\\_play](https://www.researchgate.net/publication/325846158_Organizational_communication_and_job_satisfaction_What_role_do_generational_differences_play)
- Moreno, J. (2015). “La motivación y el rendimiento laboral del personal de la corporación nacional de telecomunicaciones, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua” (Tesis de licenciado). Recuperada de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/17769>
- Nadrag, L. y Buzarna, A. (2018). The Importance of Business Communication in an Organization. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/324141469\\_The\\_Importance\\_of\\_Business\\_Communication\\_in\\_an\\_Organization](https://www.researchgate.net/publication/324141469_The_Importance_of_Business_Communication_in_an_Organization)
- Nizam, S. Ruzainy, M y Baharuddin, S. (2016). The Relationship between Work Ethics and Job Performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/311250054\\_The\\_Relationship\\_between\\_Work\\_Ethics\\_and\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/311250054_The_Relationship_between_Work_Ethics_and_Job_Performance)
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014) Metodología de la investigación cuantitativa y redacción de la tesis (4. Ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Optatus, K. (2019). The Impacts of Continuance Commitment to Job Performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/334137488\\_The\\_Impacts\\_of\\_Continuance\\_Commitment\\_to\\_Job\\_Performance/citations](https://www.researchgate.net/publication/334137488_The_Impacts_of_Continuance_Commitment_to_Job_Performance/citations)
- Ordoñez, K, Romero, W. (2016). La comunicación organizacional como instrumento en la mejora de la productividad de la hacienda santa Cecilia. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/hacienda.html>
- Pino, R. (2016). Metodología de la investigación. Lima, Peru: Editorial San Marcos.
- Rajhans, K. (2012). Effective Organizational Communication: a Key to Employee Motivation and Performance. Recuperado de

[https://www.academia.edu/14534421/Effective\\_Organizational\\_Communication\\_a\\_Key\\_to\\_Employee\\_Motivation\\_and\\_Performance](https://www.academia.edu/14534421/Effective_Organizational_Communication_a_Key_to_Employee_Motivation_and_Performance)

Ramadanty, S. Martinus, H. (2016). Organizational Communication: Communication and Motivation in the Workplace. Recuperado de <https://journal.binus.ac.id/index.php/Humaniora/article/view/3490>

Rodriguez, A. (2019). “La Comunicación Empresarial Interna y El Clima Organizacional de la Empresa Dayantez del Canton Pelileo” (Tesis para título). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9996/1/TUAEXCOMADM019-2019.pdf>

Sabino, C. (2014). El proceso de la investigación. Guatemala: Episteme. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jwejBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=justificacion+social+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgpJfkrqfgAhXMsIkKHWsiAEMQ6AEITDAG#v=onepage&q&f=true>

Shen, L. y Austin, L. (2017). Communication and job satisfaction. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/319354154\\_Communication\\_and\\_job\\_satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/319354154_Communication_and_job_satisfaction)

Solati, N. (2019). The impact of job stress on job performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/333209947\\_The\\_impact\\_of\\_job\\_stress\\_on\\_job\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/333209947_The_impact_of_job_stress_on_job_performance)

Tito, P y Vargas, S (2013). Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de lima metropolitana. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8754>

Tuñez, M y Costa, C. (2015). Comunicación Corporativa claves y escenarios. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=187HDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+corporativa+claves+y+escenarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiq>

yJKEsIfiAhUttlKkKHRt4BV0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=comunicacion%20corporativa%20claves%20y%20escenarios&f=false

Udiz, G. (2019). Manual de dirección Comercial y Marketing. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=K3yODwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=manual+de+direccion+y+comercial+marketing&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW3uHksYfiAhVuplkKHbcmBBEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=manual%20de%20direccion%20y%20comercial%20marketing&f=false>

Vargas, J. (2016). Influence of Emotional Intelligence on Job Performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/317058015\\_Influence\\_of\\_Emotional\\_Intelligence\\_on\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/317058015_Influence_of_Emotional_Intelligence_on_Job_Performance)

Vargas J, Gonzáles J y Muratalla G (2018). Impacto de la motivación en el rendimiento laboral. Caso de la compañía Cineleópolis Sahuayo, México. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328778187\\_Impacto\\_de\\_la\\_motivacion\\_en\\_el\\_rendimiento\\_laboral\\_Caso\\_de\\_la\\_compania\\_Cinapolis\\_Sahuayo\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/328778187_Impacto_de_la_motivacion_en_el_rendimiento_laboral_Caso_de_la_compania_Cinapolis_Sahuayo_Mexico)

Vasquez, J. (2015). “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Bofasa” (tesis de licenciada). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Viera, N. (2015). “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa hidrotecnología en la ciudad de Ambato” (Tesis de licenciado). Recuperada de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/20174>

Shen, L. y Austin, L. (2017). Communication and job satisfaction. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/319354154\\_Communication\\_and\\_job\\_satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/319354154_Communication_and_job_satisfaction)

Solati, N. (2019). The impact of job stress on job performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/333209947\\_The\\_impact\\_of\\_job\\_stress\\_on\\_job\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/333209947_The_impact_of_job_stress_on_job_performance)

Tito, P y Vargas, S (2013). Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de lima metropolitana. Recuperado de

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8754>

- Tuñez, M y Costa, C. (2015). Comunicación Corporativa claves y escenarios. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=I87HDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+corporativa+claves+y+escenarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiqyJKEsIfiAhUttlKkHRt4BV0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=comunicacion%20corporativa%20claves%20y%20escenarios&f=false>
- Udiz, G. (2019). Manual de dirección Comercial y Marketing. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=K3yODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+de+direccion+y+comercial+marketing&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW3uHksYfiAhVuplkKHbcmBBEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=manual%20de%20direccion%20y%20comercial%20marketing&f=false>
- Vargas, J. (2016). Influence of Emotional Intelligence on Job Performance. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/317058015\\_Influence\\_of\\_Emotional\\_Intelligence\\_on\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/317058015_Influence_of_Emotional_Intelligence_on_Job_Performance)
- Vargas J, Gonzáles J y Muratalla G (2018). Impacto de la motivación en el rendimiento laboral. Caso de la compañía Cine1épolis Sahuayo, México. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328778187\\_Impacto\\_de\\_la\\_motivacion\\_en\\_el\\_rendimiento\\_laboral\\_Caso\\_de\\_la\\_compania\\_Cinapolis\\_Sahuayo\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/328778187_Impacto_de_la_motivacion_en_el_rendimiento_laboral_Caso_de_la_compania_Cinapolis_Sahuayo_Mexico)
- Vasquez, J. (2015). “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de Bofasa” (tesis de licenciada). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>
- Viera, N. (2015). “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa hidrotecnología en la ciudad de Ambato” (Tesis de licenciado). Recuperada de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/20174>

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia

PROBLEMA (General)	OBJETIVO (General)	HIPOTESI (General)	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Cuál es la relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019	Determinar la relación entre comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019.	Existe relación entre la comunicación empresarial y rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, callao 2019	Comunicación Empresarial	Comunicación interpersonal	Verbal No Verbal
				Comunicación Informativa	Capacitación formación
				Comunicación formal	Ascendente Descendente
PROBLEMAS (Específicos)	OBJETIVOS (Específicos)	HIPOTESIS (Específicas)			
¿Cuál es la relación entre Comunicación Interpersonal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019?	Determinar la relación entre La Comunicación Interpersonal en el Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.	Existe relación entre Comunicación Intrapersonal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.	Rendimiento Laboral	Actitud	Compromiso Empatía
¿Cuál es la relación entre Comunicación Informativa y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019?	Determinar la relación entre La Comunicación Informativa en el Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.	Existe relación entre Comunicación Informativa y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.		Eficiencia	Metas Objetivos
¿Cuál es la relación entre Comunicación Formal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019?	Determinar la relación entre La Comunicación Formal en el Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.	Existe relación entre Comunicación Formal y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.		Motivación	Incentivo Reconocer

## ENCUESTA

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre Comunicación Empresarial y Rendimiento Laboral De Los Trabajadores de MC Queen & Asociados, Callao 2019.

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

ÍTEMS		Escala Likert				
		1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
	<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</b>					
1	En la organización hay una comunicación efectiva					
2	Los canales de comunicación son los correctos					
3	Se utiliza medios factibles para comunicar					
4	Es necesario recordar los procesos de trabajo					
5	La empresa realiza una retroalimentación constante					
6	Conoce el plan de trabajo de la empresa					
7	Su jefe emplea la manera correcta de asignar las actividades					
8	Existen barreras de comunicación					
9	Comunica a su jefe cuando se le presenta algún inconveniente					
10	Su jefe lo escucha cuando tiene que dar una opinión					
	<b>VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL</b>					
11	El ambiente de trabajo es el adecuado					
12	Cuenta con habilidades para cumplir las tareas asignadas					
13	Su rendimiento es el adecuado					
14	Cumple con los objetivos de la empresa					
15	La comunicación influye en su rendimiento					
16	Las condiciones de trabajo son excelentes					
17	El salario recibido es bueno					
18	La empresa es flexible cuando lo necesita					
19	Es indispensable para la empresa					
20	La empresa Reconoce sus logros					

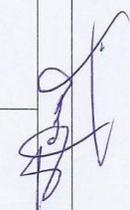
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Comunicación empresarial y Rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.					
Apellidos y nombres del investigador: Giovannie Jeremy Temoche Matos					
Apellidos y nombres del experto: DR. Vásquez Espinoza Juan Manuel					
ASPECTO POR EVALUAR					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPLE / NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	Comunicación interpersonal	Verbal	En la organización hay una comunicación efectiva	N: Nunca CA: Casi nunca AV: A veces siempre CS: Casi siempre S: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>
		No verbal	Los canales de comunicación son los correctos		<input checked="" type="checkbox"/>
		Capacitación	Se utiliza medios factibles para comunicar		<input checked="" type="checkbox"/>
	Comunicación Informativa	Formación	Es necesario recordar los procesos de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>
		Descendente	La empresa realiza una retroalimentación constante		<input checked="" type="checkbox"/>
		Ascendente	Conoce el plan de trabajo de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>
RENDIMIENTO LABORAL	Comunicación formal	Formación	Su jefe emplea la manera correcta de asignar las actividades		<input checked="" type="checkbox"/>
		Descendente	Existen barreras de comunicación		<input checked="" type="checkbox"/>
		Ascendente	Comunica a su jefe cuando se le presenta algún inconveniente		<input checked="" type="checkbox"/>
	Actitud	Compromiso	Su jefe lo escucha cuando tiene que dar una opinión		<input checked="" type="checkbox"/>
		Empatía	El ambiente de trabajo es el adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>
		Metas	Cuenta con habilidades para cumplir las tareas asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>
Motivación	Eficiencia	Objetivos	Su rendimiento es el adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>
		Incentivo	Cumple con los objetivos de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>
		Reconocer	La comunicación influye en su rendimiento		<input checked="" type="checkbox"/>
	Motivación	Incentivo	Las condiciones de trabajo son excelentes		<input checked="" type="checkbox"/>
		Reconocer	El salario recibido es bueno		<input checked="" type="checkbox"/>
			La empresa es flexible cuando lo necesita		<input checked="" type="checkbox"/>
Firma del experto	La empresa Reconoce sus logros				<input checked="" type="checkbox"/>
	Fecha 04 / 06 / 2019				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Comunicación empresarial y Rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.						
Apellidos y nombres del Investigador: Giovannie Jeremy Temoche Matos						
Apellidos y nombres del experto: DR. Rosel Cesar Alva Arce						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPLE / NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	Comunicación interpersonal	Verbal	En la organización hay una comunicación efectiva	N: Nunca CA: Casi nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre	/	
	Comunicación informativa	No verbal	Los canales de comunicación son los correctos		/	
		Capacitación	Se utiliza medios fáciles para comunicar		/	
	Comunicación formal	Formación	Es necesario recordar los procesos de trabajo		La empresa realiza una retroalimentación constante	/
Conoce el plan de trabajo de la empresa			Existen barreras de comunicación		/	
RENDIMIENTO LABORAL	Actitud	Ascendente	Su jefe emplea la manera correcta de asignar las actividades		/	
		Compromiso	Comunica a su jefe cuando se le presenta algún inconveniente		/	
		Empatía	Su jefe lo escucha cuando tiene que dar una opinión		/	
	Eficiencia	Metas	El ambiente de trabajo es el adecuado		Cuenta con habilidades para cumplir las tareas asignadas	/
		Objetivos	Su rendimiento es el adecuado		Cumple con los objetivos de la empresa	/
	Motivación	Incentivo	La comunicación influye en su rendimiento		Las condiciones de trabajo son excelentes	/
Firma del experto	Reconocer	El salario recibido es bueno	La empresa es flexible cuando lo necesita		/	
		Es indispensable para la empresa	La empresa Reconoce sus logros	/		
		Fecha 04 / 06 / 2019		/		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Comunicación empresarial y Rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.						
Apellidos y nombres del investigador: Giovanni Jeremy Temoche Matos						
Apellidos y nombres del experto: DR. Teodoro Carranza Estela						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPLE / NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	Comunicación interpersonal	Verbal	En la organización hay una comunicación efectiva		<input checked="" type="checkbox"/>	
		No verbal	Los canales de comunicación son los correctos		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Comunicación informativa	Capacitación	Se utiliza medios factibles para comunicar		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Formación	Es necesario recordar los procesos de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
RENDIMIENTO LABORAL	Comunicación formal	Formación	La empresa realiza una retroalimentación constante	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Descendente	Conoce el plan de trabajo de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ascendente	Su jefe emplea la manera correcta de asignar las actividades	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	Existen barreras de comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Actitud	Empatía	Comunica a su jefe cuando se le presenta algún inconveniente	N: Nunca CA: Casi nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Metas	Su jefe lo escucha cuando tiene que dar una opinión		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Eficiencia	Objetivos	El ambiente de trabajo es el adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Incentivo	Cuenta con habilidades para cumplir las tareas asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Motivación	Reconocer	Objetivos		Su rendimiento es el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
			Incentivo		Cumple con los objetivos de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>
Reconocer		Objetivos	La comunicación influye en su rendimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Incentivo	Las condiciones de trabajo son excelentes		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto			El salario recibido es bueno		<input checked="" type="checkbox"/>	
			La empresa es flexible cuando lo necesita		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Es indispensable para la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa Reconoce sus logros	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Fecha 04 / 06 / 2019			

Título de la investigación: Comunicación empresarial y Rendimiento laboral de los trabajadores de Mc Queen & Asociados, Callao 2019.

Apellidos y nombres del investigador: Giovannie Jeremy Temoche Matos

Apellidos y nombres del experto: MBA. Barca Barrientos Jesús Enrique

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	Comunicación interpersonal	Verbal	En la organización hay una comunicación efectiva		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		No verbal	Los canales de comunicación son los correctos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Comunicación informativa	Capacitación	Se utiliza medios factibles para comunicar		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Formación	Es necesario recordar los procesos de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
RENDIMIENTO LABORAL	Comunicación formal	Formación	La empresa realiza una retroalimentación constante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Descendente	Conoce el plan de trabajo de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Ascendente	Su jefe emplea la manera correcta de asignar las actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Actitud	Compromiso	Existen barreras de comunicación	N: Nunca CA: Casi nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Empatía	Comunica a su jefe cuando se le presenta algún inconveniente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Metas	Su jefe lo escucha cuando tiene que dar una opinión		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Objetivos	El ambiente de trabajo es el adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Incentivo	Cuenta con habilidades para cumplir las tareas asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Motivación	Reconocer	Objetivos		Su rendimiento es el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Incentivo		Cumple con los objetivos de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Reconocer		Objetivos	La comunicación influye en su rendimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Incentivo	Las condiciones de trabajo son excelentes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Firma del experto	Reconocer		El salario recibido es bueno		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Reconocer		La empresa es flexible cuando lo necesita	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Reconocer		Es indispensable para la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Reconocer		La empresa Reconoce sus logros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Reconocer		Fecha 04 / 06 / 2019					

Firma del experto