



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

La cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad  
financiera de Lima, año 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

**AUTOR:**

Mestanza Cahuayme, Jeancarlo Abel ([orcid.org/0000-0001-6517-4779](https://orcid.org/0000-0001-6517-4779))

**ASESOR:**

Mgr. Walter Sechurán, Fernando Arturo ([orcid.org/0000-0002-7233-4689](https://orcid.org/0000-0002-7233-4689))

**CO-ASESOR:**

Mgr. Alberca Teves, Gustavo Javier ([orcid.org/0000-0002-4872-6105](https://orcid.org/0000-0002-4872-6105))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

Mi investigación va dedicada a Dios que con su bendición me está permitiendo lograr mis metas y objetivos.

A mi madre con su incondicional apoyo y motivación para no rendirme, y así seguir adelante.

Todo es posible si te lo propones, **“Vive con orgullo. Si tropiezas, calienta tu corazón, aprieta los dientes y sigue adelante”**.

*Jeancarlo Mestanza Cahuayme.*

## Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme sentir su amor y fortaleza cada día.

Agradecer a las autoridades y docente quienes me permitieron conocer y aprender de sus conocimientos y enseñanzas logrando el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, agradecer a mi tutor de tesis, estimado Dr. Walter Sechurán Fernando, por su constante apoyo, enseñanza en cada sesión brindada. Ha sido fundamental en el desarrollo de mi proyecto investigativo.

*Jeancarlo Mestanza Cahuayme.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	12
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	19
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	19
<b>3.1.1 Tipo de investigación</b> .....	19
<b>3.1.2 Diseño de investigación</b> .....	19
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	20
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	21
<b>3.3.1. Población:</b> .....	21
<b>3.3.2. Muestra</b> .....	22
<b>3.3.3. Muestreo</b> .....	23
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	23
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	24
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	25
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	25
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	26
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	35
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	41
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	42
<b>REFERENCIAS</b> .....	43
<b>ANEXOS</b> .....	48

## Índice de tablas

Tabla 1. Estadística de Alfa de Cronbach.....	24
Tabla 2. Distribución de frecuencias de cultura organizacional.....	26
Tabla 3. Distribución de frecuencias de gestión empresarial.....	27
Tabla 4. Distribución de frecuencias entre la cultura organizacional y la gestión empresarial.....	28
Tabla 5. Prueba de Normalidad.....	29
Tabla 6. Interpretación del coeficiente Rho de Spearman.....	30
Tabla 7. Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y la gestión empresarial.....	31
Tabla 8. Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el proceso gerencial.....	32
Tabla 9. Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y la toma de decisiones.....	33
Tabla 10. Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el desarrollo organizacional.....	34

## Índice de figuras

Figura 1 Gráfica del diseño de investigación.....	20
Figura 2 Determinación de la muestra.....	22
Figura 3 Nivel de cultura organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.....	26
Figura 4 Nivel de gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.....	27
Figura 5 Nivel de gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.....	28

## Resumen

La presente investigación presenta como objetivo principal determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023. La metodología de investigación aplicada fue de tipo básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La investigación tuvo como población a 100 trabajadores que laboran en una entidad financiera de Lima. La técnica de investigación empleada fue la encuesta y como instrumento fueron dos cuestionarios medidos con escala Likert dicho cuestionarios presentan un coeficiente de fiabilidad alfas de Cronbach de 0,853 y 0,878 respectivamente, los resultados fueron procesados y analizados en el software SPSS v.25. Llegando a concluir que, efectivamente hay correlación directa y significativa entre las variables del estudio; hallando un coeficiente Rho de Spearman con valor de 0,860\*\* y una significancia bilateral de 0,000 lo que se interpreta como una correlación positiva muy fuerte.

Los resultados obtenidos podrán ser de gran ayuda y referencia para investigaciones futuras puesto que una cultura organizacional debe estar presente en todo momento para garantizar una excelente y gran gestión empresarial.

*Palabras clave:* Cultura organizacional, gestión empresarial, stakeholders, herramientas gerenciales, proceso gerencial.

## **Abstract**

The main objective of this research is to determine if there is a relationship between organizational culture and business management in a financial institution in Lima, in the year 2023. The applied research methodology was basic, descriptive correlational, non-experimental and cross-sectional design. The population of the research was 100 employees working in a financial institution in Lima. The research technique used was the survey and the instrument used was two questionnaires measured with a Likert scale. These questionnaires have a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.853 and 0.878 respectively, the results were processed and analyzed in SPSS v.25 software. It was concluded that there is indeed a direct and significant correlation between the variables of the study, finding a Spearman's Rho coefficient with a value of 0.860\*\* and a bilateral significance of 0.000, which is interpreted as a very strong positive correlation.

The results obtained may be of great help and reference for future research since an organizational culture must be present at all times to ensure excellent and great business management.

Keywords: Organizational culture, business management, stakeholders, management tools, management process.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, a través del tiempo se ha visto un sin fin de herramientas gerenciales propuestas y diseñadas por tantos personajes pioneros de la administración, todos destinados a un solo objetivo en la actividad continúa y el crecimiento de las organizaciones empresariales. Desde tener el mejor marketing, la mejor maquinaria, etc. Existen muchas empresas que cuentan con esa posibilidad económica de tener la mejor publicidad, adquirir la mejor maquinaria de punta e inclusive el mejor capital humano, pero no logran cumplir con las expectativas como empresa en la que incluyen a sus colaboradores. Las organizaciones en Inglaterra, en un informe presentaron problemas en el entorno organizacional debido a que el 7% de trabajadores no tenían una buena relación con sus superiores, es decir, la comunicación era mala según la Organización Instituto Colegiado de Personal y Desarrollo (CIPD) en un reporte del diario británico BBC Mundo (2019). Por ello, para tener una eficiente gestión empresarial es importante tener una cultura organizacional.

En el ámbito mundial, se ha visto el crecimiento y caídas de grandes empresas. En Europa, las áreas administrativas de la gran mayoría de PYMES mostraron una alta rotación de personal y esto debido a que los trabajadores no se sentían identificados con la razón de ser de la empresa en la que laboraban. Este es uno de los tantos factores que atentan con la gestión de una empresa (RRHH Digital, 2019).

La cultura o identidad de la empresa, es una herramienta que impacta de manera directa a la parte más importante de una organización que es su capital humano, es importante precisar que sin este factor ninguna entidad puede subsistir. El desinterés de una cultura organizacional hoy en día en una empresa es sinónimo de individualismo, de solo obtener beneficios personales por parte de los directivos.

A nivel nacional, estas prácticas se suelen ver con frecuencia en la mayoría de empresas, ya que las áreas que conforman una empresa no conectan de manera armónica generando consecuencias negativas para las empresas. Nuestro país es un ejemplo claro de que la cultura organizacional de las empresas no existe o no están bien implementadas por eso, se ven muchos casos y porcentajes



estadísticos de alta rotación de personal, denuncias por casos de explotación, etc. Asimismo, existen empresas que cuentan con estas prácticas y valores, pero la falta de conocimiento y de interés por parte del equipo de trabajo lo que origina que la empresa en general no cumpla con sus objetivos principales. En nuestro país Perú, ciertas organizaciones tuvieron una baja acogida por parte de los operarios en sus modelos empresariales de modo que percibían bajo niveles de remuneración, liderazgo, estructura, comunicación organizacional y toma de decisiones (Fernández, 2019).

De acuerdo a Villalobos y Arana (2019) señala que, en Lima, la red de juguería Frutix también es un claro ejemplo en esta problemática debido a que el rendimiento del personal administrativo no trasciende en lo que respecta a su desempeño originando retraso en la gestión, áreas incumpliendo las metas establecidas, generando gastos mayores, mala comunicación entre jefes y subordinados. Asimismo, Seminario (2020) indica que las instituciones de juguerías muestran inconvenientes al momento de la conducción de la cultura corporativa, alta rotación de personal, trabajo en equipo bajo, etc. Ocasionando problemas en la gestión institucional. En el mismo sentido, en una documentación emitida por la Cámara de Comercio de Lima enfocado en las PYMES y MYPES de Lima sobresalen que los trabajadores demuestran una falta de compromiso e identidad con la cultura organizacional establecida (CCL, 2019).

En ese sentido, el actual estudio tomó como caso a una entidad financiera de Lima, donde se observa los colaboradores no cuentan con sentimiento de pertenencia, que cada área que conforman la agencia tiene una cultura diferente, actúan bajo sus propios criterios sin considerar al resto de los que lo conforman, hay desmotivación, solicitudes de cambio de agencia, lentitud en las operaciones. Por ello, determinar la cultura organizacional es fundamental para ver el impacto en su gestión empresarial, será conveniente ya que permitirá tener conocimientos acerca de los beneficios que puede traer esta como un mejor desempeño, disminución de conflictos, disminución de renuncias o solicitudes de cambio, bienestar en los trabajadores, sentido de identidad, mayor rentabilidad, buena calificación de los servicios, etc.

Acorde a la problemática encontrada, se planteó como principal problema si ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023? En el mismo sentido, los problemas específicos establecidos son: (1) ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023? (2) ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023? (3) ¿Existe relación entre la cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023?

Es preciso mencionar que el estudio tiene una argumentación teórica debido a que expondrá las definiciones y conceptos en referencia a los objetos de estudio cultura organizacional y gestión empresarial, exponiendo y ahondando tanto el sentir como el compromiso de los trabajadores lo que será determinante en la gestión de una entidad financiera de Lima.

Cabe señalar que este estudio muestra una justificación práctica ya que facilitará la comprensión, análisis y resolución del problema detectado dentro de la entidad financiera de Lima y esto debido a las variantes halladas respecto al compromiso y desempeño de los trabajadores ocasionando que no se haga una eficiente gestión empresarial.

Además, muestra una justificación metodológica porque se llevará la realización de la investigación con información de la entidad financiera. Se empleará instrumentos que ayudarán con la recolección de datos usando criterios de validación confiable siendo de gran apoyo para futuras investigaciones de estudio.

En este sentido, la investigación tiene una repercusión de alta magnitud en el aspecto social debido a que ayudará a distintas organizaciones empresariales implementar o consolidar su cultura organizacional en el día a día lo que ayudará a una eficiente gestión empresarial a las distintas empresas de diferentes rubros. Por lo que la presente investigación es beneficiosa debido a que dará a conocer criterios de toma de decisiones y fundamentos que confirmen que la utilización y la implementación de estas variables en una entidad organizativa es muy trascendental atrayendo éxito y logrando las metas institucionales.

Como objetivo primordial se suscitó: Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023. Además, los objetivos específicos establecidos son: (1) Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023. (2) Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023. (3) Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.

En esa misma línea, se planteó la principal hipótesis: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023. Del mismo modo, las hipótesis específicas establecidas: (1) Existe relación significativa cultura organizacional y proceso gerencial en una entidad financiera de Lima. (2) Existe relación significativa entre cultura organizacional y toma de decisiones en una entidad financiera de Lima. (3) Existe relación significativa entre cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

En los párrafos siguientes se mostrará una serie de investigaciones relacionadas al objeto de estudio teniendo bases teóricas y conceptos relativos para así contar con una investigación fundamentada por teorías sólidas.

Para la investigación contamos con precedentes nacionales tales como Quispe (2018) que tiene como objeto general hallar el nivel de similitud entre el entorno corporativo y la satisfacción corporativa en los empleados de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. Presentando un tipo de investigación descriptiva correlacional, la cual facilitó hallar la conexión de los objetos de estudio en la investigativa. El autor tiene como población a 30 empleados de la organización estudiada a quienes se les administró un programa conformado por 21 interrogantes de carácter cerrado. Con el análisis hecho se tuvo como conclusión que, sí existe correspondencia entre las variables estudiadas, por lo tanto, se confirma que un clima corporativo eficiente y eficaz conlleva a un incremento considerable en la satisfacción laboral.

De la Torre (2019) en su tesis busca hallar correlación entre cultura empresarial con el performance de los trabajadores. La metodología empleada fue descriptiva, cuantitativa y correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se tomó en cuenta una muestra para la recopilación de información la cual estuvo compuesta por 37 trabajadores dando como conclusión la conexión importante entre cultura empresarial y desempeño laboral de los operarios.

Vela (2020) buscan establecer desemejanza respecto a la presente cultura de la organización con la que se desea implementar. Donde se concluye que para la Cultura Organización Actual es la más aprobada debido a que está más orientada al cumplimiento de metas para poder mantener los márgenes de rentabilidad y crecimiento. Por otro lado, para la Cultura Deseada hubo aprobación solo en el componente de Adhocracia ya que están de acuerdo en una cultura que incentiva al emprendimiento e innovación y que el jefe actúe como líder estimulando las nuevas ideas.

Guevara y Romero (2018), sostiene que para que el crecimiento de la competitividad y el posicionamiento del rubro artesanal y textil así para la contratación nacional y contratación global esta debe amoldarse a una serie de normas que se basan en principio y valores entre ellos competición, tecnología de punta, asociaciones, asesoramiento, dominio, inversión y financiación. Además, es de carácter obligatorio que los negocios asociados a este mercado tendrán que saber y estudiar acerca de los nuevos tratados y pactos que se presentan en el TLC, facilitando el comercio con los países aledaños e interesados en el producto y/o servicio.

Calderón (2018) manifiesta hallar la similitud entre la cultura organizativa y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UNT. La metodología es cuantitativa empleando un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La encuesta se aplicó a la muestra que estuvo compuesta por 134 personas logrando como consecuencia que menos del 50% presentan una Cultura Organizacional Clan y a comparación de Satisfacción Laboral se obtuvo un resultado mayor al 70% (Satisfactorio). Concluyendo que efectivamente hay correlación relevante entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Asimismo, se cuentan con precedentes de carácter internacional, donde consideramos a Quintana (2019) plantea como finalidad de hallar el impacto de la cultura organizacional y la productividad de los empleados del INEC en la capital de Ecuador. Asimismo, la investigación es correlacional, cuantitativa y no experimental. Se llegó a concluir que la cultura institucional del INEC sí afecta en la gestión de los empleados afectando positivamente y/o negativamente en el performance de ellos, recomendando que se debe tener en consideración todos los factores que involucre la cultura organizacional y a su vez mantener el ritmo del buen desempeño de los servidores.

López (2020) en su investigación se desarrolla con evidencia fundamental de las diferentes clases de culturas institucionales y cómo afecta al desempeño laboral ya que simboliza un elemento de vital importancia en el manejo y operatividad de las entidades empresariales. Por eso, tiene como fin primordial buscar la cultura empresarial y el performance de los trabajadores en la organización INSELMED. Justamente, el autor concluye que el producto obtenido de dicha investigación servirá de soporte para futuras actividades y estudios de la línea de investigación. Asimismo, se detecta que la empresa no tiene una cultura organizacional predominante por lo que el rendimiento por parte de los trabajadores no es el esperado tiende a ser bajo. Por ello, es necesario la implementación de una cultura corporativa ya que mejoraría la eficacia de los empleados de la organización INSELMED.

Rubio (2018) llegó a la conclusión que tanto la capacidad competitiva y la aceptación pública de cualquier institución empresarial depende mucho de sus factores tanto extrínsecos como intrínsecos, entre las causas intrínsecas se destacan: Planeación estratégica, Ciencia, Capital humano, Emprendimiento y Notificaciones y reconocimientos de calidad. Asimismo, señala que de su muestra total de 467 microempresas observó que más del 57% equivalente a unas 260 empresas aproximadamente cuentan por lo menos la mitad de sus trabajadores cuentan con estudios básicos, el 28.27% (132 empresas) el 50% de sus trabajadores cuentan con estudios medios superiores siendo únicamente el 13.92% (65 empresas) que por lo menos el 50% de su planilla cuenta con educación universitaria y de posgrado terminados, por ello más del 20% de las organizaciones empresariales señalan que son 3 problemáticas que afectan la operatividad óptima de las organizaciones siendo la excesiva documentación administrativa, conflictos con sus jefes y el cobro alto de impuestos.

Calero (2018) en su tesis de maestría presenta su principal objetivo que es el diagnosticar el nivel de conexión entre el entorno empresarial y la producción del personal concluyendo que esta relación es real, por lo que afirma que si se concreta instaurar nuevas políticas a favor de la cultura institutiva se podría obtener un aporte mayor por los colaboradores y el performance del equipo de trabajo será más eficiente. Si bien es cierto que la comunicación organizacional es una característica

esencial para que la gestión de los trabajadores sea óptima, el estilo gerencial también es afirmado como un factor que incide en estos comportamientos por ende todos estos elementos deben estar alineados para conllevar a un mejor performance de los trabajadores en las organizaciones dedicadas al proceso de atún.

López (2020) muestra como principal motivo de estudio el desarrollo de adaptación al ambiente y de integración interna que la cultura organizacional realiza en el marco administrativo. Comprende una metodología de investigación aplicada. Finalmente, se concluye que la cultura organizativa cuenta con elementos desencadenantes que afectan directamente a la gestión interna. Por eso sostiene que estos elementos son de índole cultural que deben ser promovidos por todos los departamentos que conformen la organización, asimismo, vincularlos esencialmente al compromiso con el proyecto con el fin de lograr los propósitos empresariales de la entidad.

A continuación, se presenta las definiciones y conceptos sobre las variables de estudio los cuales servirán como soporte ante los resultados encontrados, por ello iniciaremos definiendo la variable cultura organizacional junto a sus dimensiones e indicadores.

En primer lugar, tenemos a Bayón (2019) que precisó la cultura organizacional a la agrupación de normas y principios formados dentro de una entidad caracterizando el comportamiento de todos los que conforman esta; permitiendo de manera coordinada el cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, también viene a ser un grupo de creencias, ideas, principios, valores y costumbres que simbolizan un pensamiento de carácter colectivo o individual; controlando las relaciones entre los integrantes de la entidad (Checa, 2018).

Para la presente investigación se toma como referencia el prototipo de cultura organizacional Denison el cual representa la consecuencia de más de dos décadas de estudio teniendo como dimensiones misión, consistencia y participación contada con dos indicadores cada una de ellas (Barreto y Bonilla, 2011).

Para la definición de la dimensión misión tenemos a Gil (2018) donde la relaciona con las interrogantes de para dónde se dirige la empresa, que aspira conseguir en el corto y largo plazo y cuál es su motivo de existencia. Dentro de esta dimensión se establecieron dos indicadores que son dirección y propósito. Chiavenato (2009) señala que la dirección es aquella función administrativa que interpreta los objetivos propuestos, dirigiendo y orientando a las personas a cumplirlos. Asimismo, se define al propósito como la finalidad del sistema, es decir, su razón permanente de existir (Chiavenato, 2009). Como segunda dimensión que es consistencia el autor Véliz (2021) señala que es un componente esencial que mantiene el conjunto de valores estables, coherentes y perduraderos. El indicador valores se define como el eje central que otorga el direccionamiento y pautas de comportamiento en una organización ayudando eficientemente a tomar la mejor decisión logrando de esta forma la realización de las metas. Asimismo, afirma que la ética empresarial surge por demanda social en la cual se busca que toda función se desarrolle de forma responsable y transparente (Muñoz, 2018). Como tercera dimensión de la variable independiente tenemos participación. Jiménez (2012) señala que la participación es la base de la evolución administrativa, afirmando que es formar parte en la elección y análisis de opciones de mejoras para la organización, formar parte de la victoria o de la derrota. Es sentir a la empresa como parte integral de nuestro ser. Para esta dimensión se elaboraron dos indicadores que son el compromiso laboral y el sentido de propiedad. El compromiso laboral es un factor que involucra las funciones de los empleados con los metas y valores de la empresa. Se destacan cualidades como pasión, responsabilidad y amor. (SODEXO, 2018). Según lo expresa Flores (2021) en el diario El Comercio el sentido de propiedad es la identificación personal que tiene un individuo frente a una organización o comunidad demostrando comodidad y/o aceptación, es decir, donde siente que pertenece.



Seguidamente, se continuará con el análisis de la variable dependiente variable que es gestión empresarial ya que es de carácter esencial hacerlo porque determinará su influencia en relación con la otra variable. Para ello Batista y Estupiñán (2018) señala que la dirección administrativa cuenta con factores, así como la administración del capital humano, la administración de la información, la calidad y la responsabilidad corporativa. A fin de conseguir los objetivos que se ha planteado. La gestión empresarial es una herramienta que involucra a determinadas personas totalmente profesionales que buscan aumentar la eficacia y productividad de una organización (Barreto, 2018).

Apac (2017) señala que para la medición eficiente de la gestión empresarial las dimensiones más precisas son: proceso gerencial, toma de decisiones y desarrollo organizacional. El proceso gerencial toma un rol muy importante para el correcto manejo y operatividad de toda organización ya que precisar tener una excelente planeación, organización, dirección y supervisión de medios; acciones que repercutirán a todas las áreas de una organización (Vega, 2020). El primer indicador para esta dimensión es el proceso administrativo. Se determina a las etapas de planificación, organización, dirección y supervisión como proceso organizacional teniendo como propósito el cumplimiento eficiente de las metas establecidas por la organización. (Luna, 2015). Como segundo indicador las fuentes de financiamiento son modalidades que permite a una empresa conseguir capital facilitando su crecimiento y desarrollo de actividades a tiempo. (ESAN, 2016). Nuestra segunda dimensión es la toma de decisiones y sus indicadores son diagnóstico del problema e intervención del problema. Se ha definido la toma de decisión como aquella acción que realiza un individuo en elegir una opción ante un caso o situación concreta considerando las mejores opciones y beneficios. Asimismo, el diagnóstico del problema consiste en detectar donde inicia el problema tratándolo con un pensamiento analítico y creativo para así llegar a su solución. En consecuencia, la intervención del problema viene a ser la acción para hacer frente a una situación crítica. Se debe trabajar las actividades de control y evaluación de manera coordinada. Facilitando las mejores opciones para el tratamiento de este (Oláz, 2018). Para la última dimensión de la variable dependiente tenemos desarrollo organizacional. Según Silva (2018) es una colección de estrategias con una cierta filosofía y un cuerpo de conocimientos

comunes. Permite la conservación de la efectividad en una organización. Para esta dimensión se plantearon dos indicadores que son la efectividad organizacional y las relaciones humanas. Delgado (2015) afirma que la efectividad organizacional es la suficiencia que tiene una organización para responder las expectativas de los stakeholders de forma sostenible y consistente. Las relaciones humanas es el grupo de normas, principios y técnicas establecidos para que las personas tengan una mejor relación entre sí. Permitiendo el entendimiento en los equipos de trabajo, un ambiente armonioso y que las metas se cumplen satisfactoriamente. (Escuela Europea de Dirección y Empresa, 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

De acuerdo con Iglesias y Cortes, (2004), señalan este punto al proceso preciso, correcto y eficaz que se ejecutará para la obtención de los resultados que se espera. De tal forma, precisan que la metodología es la ciencia que le permite al investigador tener y seguir rigurosos pasos que nos dirigirán de manera satisfactoria y precisa al objetivo del estudio.

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

De acuerdo con Sampieri (2018) el tipo metodológico para esta investigación es básica porque se centrará en averiguar la relación e influencia que tiene la variable independiente llamada cultura organizacional y una variable dependiente llamada gestión empresarial. El tipo de investigación es cuantitativa, iniciando con la observación de la realidad del día a día de los trabajadores, en función de ello se podrán detectar las variables de investigación, lo que permitirá la recopilación de información para dar contestación a la problemática hallada y de este modo se resuelva empleando las herramientas seleccionadas para dar confirmación a la hipótesis.

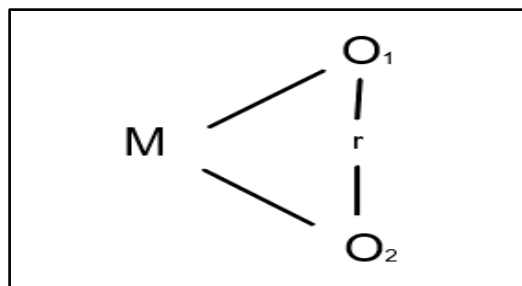
##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La investigación realizada sobre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023, el diseño de la investigación es no experimental ya que según Sampieri (2018) busca medir la relación que hay entre dos contantes de estudio que no son adulteras ni distorsionadas en la investigación en otras palabras no se modificará absolutamente nada. Del mismo modo, es transversal porque la medición y recopilación de datos se realizó en un tiempo específico con ayuda de las herramientas seleccionadas. La investigación muestra un nivel carácter correlacional, porque busca hallar y explicar la conexión que hay entre las variables a estudiar para confirmar la hipótesis planteada(causa-efecto).

A continuación, se presenta de manera gráfica la exploración:

### Figura 1

*Gráfica del diseño de investigación*



Donde:

M = Muestra de los trabajadores de una entidad financiera de Lima.

O<sub>1</sub> = Cultura organizacional

O<sub>2</sub> = Gestión empresarial

r = Correlación de las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

El presente trabajo de investigación se establecen las variables independientes y dependientes de la siguiente manera:

#### **O1: Variable independiente**

Cultura Organizacional:

Definición conceptual

Según García (2017), son el cimiento de toda organización ya que abarca valores, creencias y suposiciones que relacionan y comparten los trabajadores, y la forma en la que estos guían su comportamiento facilitando un significado compartido.

## Definición operacional

La Cultura Organizacional es el conjunto de actitudes, comportamientos, valores, creencias que tienen los trabajadores de una empresa, esta agrupación de cualidades juega un rol importante en el día a día del empleado ya que se verá reflejado en su desempeño. Esta variable será medida por los siguientes indicadores: la misión, consistencia y participación.

## **O2: Variable dependiente**

### Gestión Empresarial

#### Definición conceptual,

Chiavenato (2009) señala que son las etapas de planificación, organización, dirección y supervisión de los bienes tangibles y no tangibles de una entidad teniendo como única finalidad lograr las metas organizacionales planteadas.

#### Definición operacional,

La gestión empresarial es una herramienta fundamental que toda organización maneja ya que permite tener una dirección hacia dónde va la empresa. A su vez permite la planificación de las estrategias que se ejecutarán para así conseguir con los propósitos esperados en el mediano y/o largo plazo. La gestión empresarial será medida por 3 indicadores que son: proceso gerencial, toma de decisiones y desarrollo organizacional.

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

### **3.3.1. Población:**

Como menciona Baena (2017) es el conjunto de todos los individuos involucrados en la investigación que tienen en común ciertas especificaciones. El trabajo de investigación comprenderá la característica de población finita, la misma que, estará compuesta por los trabajadores de una entidad financiera de Lima, 2023, conformada por 100 trabajadores.

### **Criterios de inclusión:**

Los miembros que se consideraron fueron aquellos trabajadores que llevan más de 5 años en la organización puesto que tienen mayor conocimiento, experiencia y familiarización con la empresa.

### **Criterios de exclusión:**

Los trabajadores no considerados son aquellos que tienen menos de 1 año en la organización puesto que la relación con la empresa se considera que no es tan sólida como los otros miembros a considerar.

### **3.3.2. Muestra**

Para Sampieri (2018) la muestra viene a ser el subgrupo de la población de nuestro interés, sobre la cual recolectaremos la información oportuna. La muestra que se consideró es el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque el individuo a cargo para la muestra decidirá quiénes serán participe de esta misma. La muestra obtenida estuvo compuesta por 80 personas trabajadoras de la entidad financiera. La muestra fue hallada satisfactoriamente empleando la fórmula de tamaño de la muestra que ayuda para la elección aleatoria.

### **Figura 2**

*Determinación de la muestra*

$$X = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$

### **Donde:**

**N**=100 trabajadores

**k**= 95% nivel de confianza

**p**= 50% variabilidad positiva

**q**= 50% variabilidad negativa

**e**= 5% margen de error

La muestra finalmente estará conformada por 80 personas.

### **3.3.3. Muestreo**

Hernández (2018) menciona que es el proceso mediante el cual se seleccionará a un conjunto de personas de estudio, a partir de la muestra hallada. Para este trabajo de investigación se hará uso de un muestreo probabilístico, ya que se usa para una muestra pequeña y cualquier unidad tiene al menos una probabilidad de ser elegida.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

Las técnicas hacen referencia a encuestas que es un método donde el averiguador recoge la información variable, esta técnica va a permitir la información en base de preguntas que se obtiene con métodos estadísticos. Asimismo, las encuestas son elaboradas con interrogantes de carácter libre o cerradas con la finalidad de lograr los resultados que se esperan para así lograr la ejecución del trabajo. (Valderrama, 2015).

#### **Instrumento**

Asimismo, la herramienta que se ejecutó para la recopilación de información fue a través de un cuestionario. Como menciona Bernardo y Calderero (2000), son medios utilizados por el indagador con los cuales formula la problemática y recopila información, es decir, estos medios para la extracción de datos ayudarán a conseguir los objetivos de la investigación.

#### **Validez**

Quevedo (2018), señalan que este es medido a través de un instrumento, por el cual a través del juicio de expertos del área estos instrumentos fueron aprobados para su aplicación, recalcar que los jueces validadores son expertos en el área y con mucha experiencia en administración de negocios.

## Confiabilidad

Con relación a la Confiabilidad, serán los resultados de cálculos estadísticos que debe generar confianza y para ello se aplicará el alfa de Cronbach. Según López, R., Lalangui, J., Maldonado, A. & Palmero, D. (2019), hacen referencia al nivel óptimo para evaluar la variable, quiere decir, entre mayor grado óptimo será bueno para el análisis de información. Siendo el caso en el presente estudio para la variable cultura organizacional =0,853 y para la variable cultura organizacional = 0,878.

**Tabla 1**

*Estadística de Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad			
V1: Cultura Organizacional		V2: Gestión Empresarial	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	10	,878	10

### 3.5. Procedimientos

Para dar continuidad al desarrollo de la investigación, se solicitó la conformidad de las autoridades pertinentes en una entidad financiera de Lima para poder aplicar el cuestionario a los trabajadores dado el permiso se prosiguió con una breve explicación acerca del tema a abordar y con ello el consentimiento de su participación. Toda la información reunida fue evaluada y procesada mediante análisis estadísticos e inferenciales con el fin de ser soporte para los objetivos planteados y su post discusión. Se respetó que la participación de los encuestados durante la investigación se mantendrá en confidencialidad y anonimato.



### **3.6. Método de análisis de datos**

En la recolección de información se utilizó el cuestionario para la investigación, luego para el estudio y análisis de dichos datos e información se empleó la herramienta de estadística S.P.S.S 24 y hojas de cálculo de Microsoft Excel. Luego del análisis de información se procesaron los gráficos y tablas para su respectivo análisis facilitando el resultado de la investigación para la toma de decisiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética de toda investigación o estudio es de suma importancia y para esto es necesario que se apliquen tres principios éticos: Respeto a las personas, Búsqueda del bien y Justicia. Logrando la expansión de los beneficios y minimizar los daños y equivocaciones que se puedan dar. Todo este conjunto de principios asegurará el avance del conocimiento, mejorar la condición humana y el avance de la sociedad.

Los resultados conseguidos son totalmente veraces debido al proceso de análisis y obtención de datos. Los cuales han permanecido en confidencialidad para las personas involucradas, asimismo, se tiene presente el consentimiento, libre participación y el anonimato del participante. A la vez se considerará la información citada y referenciada en el formato APA 7 respetando las normas y reglamentos más actualizadas.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo e Inferencial

### Análisis Descriptivos Univariado

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de cultura organizacional*

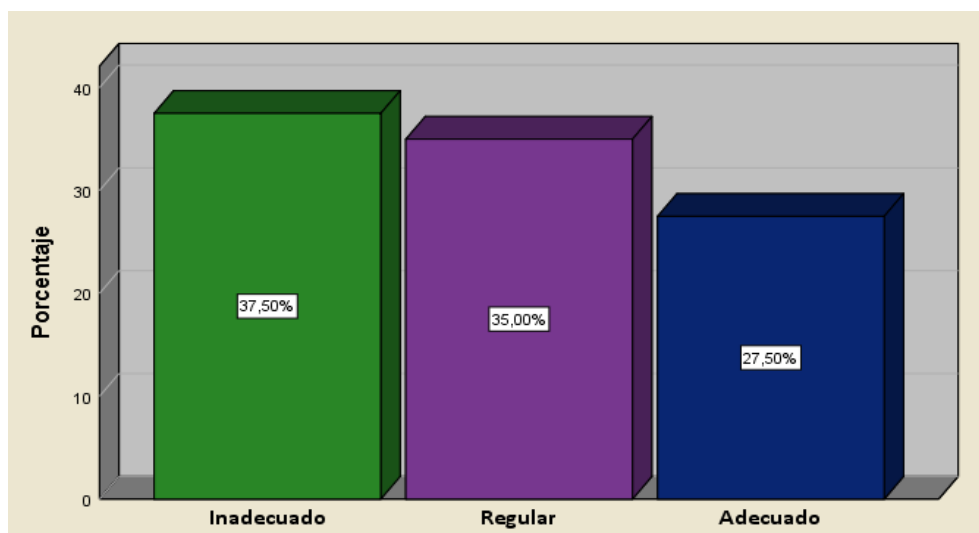
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	30	36,6	37,5	37,5
	Regular	28	34,1	35,0	72,5
	Adecuado	22	26,8	27,5	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Total		82	100,0		

Fuente:

Elaboración propia.

**Figura 3**

*Nivel de cultura organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.*



Fuente: Elaboración propia.

*Interpretación:* Como podemos apreciar en la tabla 2 y figura 3, se demostró el resultado general de la primera variable cultura organizacional, se encontró que de los 80 encuestados el 27.5% evalúa la cultura organizacional como adecuada, el 37.5% señalaron que es inadecuada. Así, únicamente el 35% perciben la cultura organizacional de manera regular.

**Tabla 3**

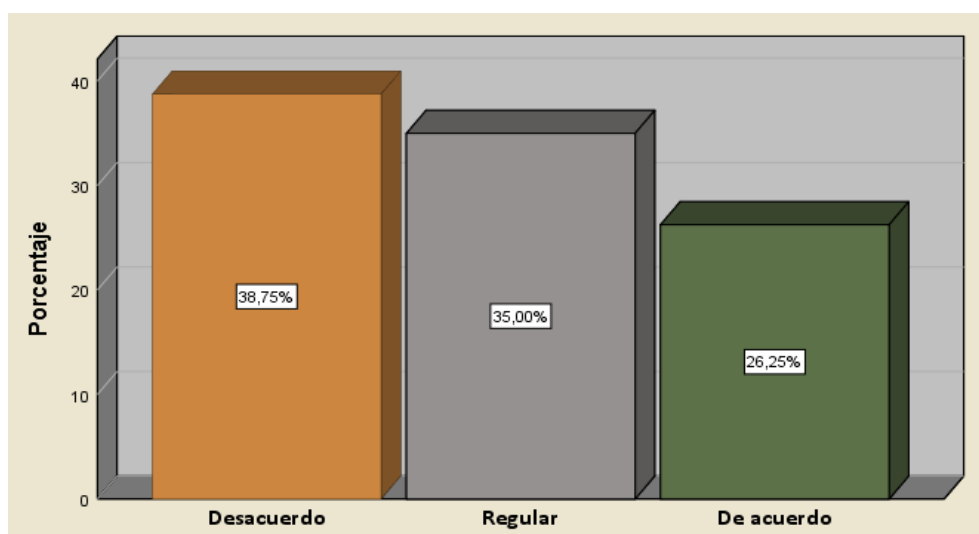
*Distribución de frecuencias de gestión empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	31	37,8	38,8	38,8
	Regular	28	34,1	35,0	73,8
	De acuerdo	21	25,6	26,3	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Total		82	100,0		

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**

*Nivel de gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.*



Fuente: Elaboración propia.

*Interpretación:* En relación a la tabla 2 y figura 4, observamos la distribución de niveles de la variable gestión empresarial, en donde podemos interpretar que el 26.25% de los encuestados están de acuerdo con la buena gestión que se viene realizando en la entidad. Además, el 35% de la muestra consideran que la gestión empresarial ejecutada viene siendo regular. Por otro lado, el 38.75% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con la gestión empresarial de la entidad financiera.

## Análisis Descriptivo Bivariado

**Objetivo General:** Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.

**Tabla 4**

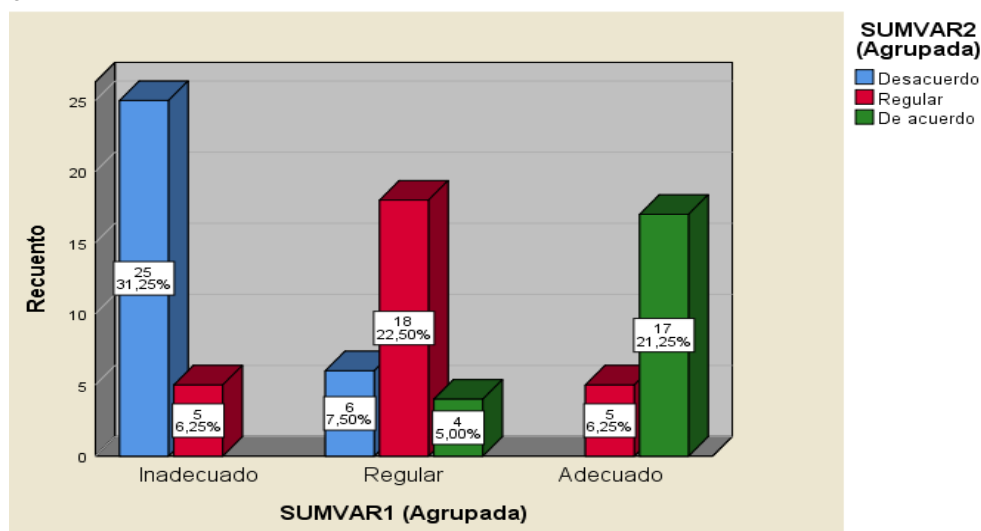
*Distribución de frecuencias entre la cultura organizacional y la gestión empresarial*

			Gestión Empresarial			Total
			Desacuerdo	Regular	De acuerdo	
Cultura Organizacional	Inadecuado	Recuento	25	5	0	30
		Recuento esperado	11,6	10,5	7,9	30,0
		% del total	31,3%	6,3%	0,0%	37,5%
	Regular	Recuento	6	18	4	28
		Recuento esperado	10,9	9,8	7,4	28,0
		% del total	7,5%	22,5%	5,0%	35,0%
	Adecuado	Recuento	0	5	17	22
		Recuento esperado	8,5	7,7	5,8	22,0
		% del total	0,0%	6,3%	21,3%	27,5%
Total	Recuento	31	28	21	80	
	Recuento esperado	31,0	28,0	21,0	80,0	
	% del total	38,8%	35,0%	26,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

*Nivel de gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.*



Fuente: Elaboración propia.

*Interpretación:* De acuerdo a los resultados hallados en la tabla 4 y fig. 5, evidenciamos que del 100% (80) de los encuestados, un 35% (28) perciben de forma regular la cultura organizacional, de ellos un 22.5% manifiestan de manera regular la gestión empresarial, un 5% están en acuerdo en cómo se viene gestionando la entidad y el 7.5% están desacuerdo. Asimismo, un 37.5% (30) de los encuestados consideran una inadecuada cultura organizacional, de ellos un 31.3% manifiestan en estar en desacuerdo con la gestión empresarial y un 6.3% la consideran regular. Por otro lado, un 27.5% (22) perciben la cultura organizacional de manera adecuada, de ellos un 21.3% están de acuerdo con la gestión empresarial de la entidad financiera y tan solo el 6.3% la consideran regular.

### **Análisis estadístico Inferencial**

Previo a el análisis de la relación de las variables estudiadas, se ejecuta la prueba de normalidad entre estas mismas determinando las siguientes reglas.

- a) Si  $\alpha$  es superior a .05, las variables se ajustan a una distribución normal.
- b) Si  $\alpha$  es inferior a .05, las variables no se ajustan a una distribución normal.

**Tabla 5**  
*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,127	80	,001	,954	80	,000
Gestión Empresarial	,204	80	,000	,951	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors  
*Fuente:* Elaboración propia.

*Interpretación:* Se consideró utilizar la prueba de Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra obtenida ha sido mayor a 50 componentes. Como se aprecia en la tabla 4 el resultado establecido para la comprobación de hipótesis.

Sig. = 0,001 siendo este menor que 0.05, se concluye que se rechazará la regla “a” y se acepta la regla “b”, que afirma que la CO y GE no muestran una distribución normal.

Dado que no existe una distribución normal entre las variables estudiadas, el coeficiente de correlación que se empleará para llevar a cabo la demostración de las hipótesis de la presente investigación será el **Rho de Spearman**.

A continuación, se mostrarán los valores de la rho y el significado que muestran ya que es fundamental conocerlo para así dar una buena interpretación de los resultados.

**Tabla 6**

*Interpretación del coeficiente Rho de Spearman.*

Valor Rho	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández et al. (2014, p. 305).

## Hipótesis General

Hipótesis Nula  $H_0$ : No existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Hipótesis Alternativa  $H_1$ : Existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptando la hipótesis alternativa ( $H_1$ )
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) rechazando la hipótesis alternativa ( $H_1$ )

**Tabla 7**

*Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y la gestión empresarial.*

			Cultura Organizacional	Gestión Empresarial
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	80	80
	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia.

*Interpretación:* Por consiguiente, del análisis de correlación del coeficiente Rho de Spearman se obtuvo un 0,860 como se aprecia en la tabla 5. Se estableció un nivel (Sig.) = p valor = 0,000 el cual es superado por el valor de p (0,05). Acorde con la regla de decisión establecida se concluye que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) entonces se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Teniendo ello y según la tabla 5 de interpretación de coeficiente Rho, se determina que la variable cultura organizacional tiene una correlación positiva muy fuerte con la variable gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.

## Hipótesis Específica 1

Hipótesis Nula  $H_0$ : No existe relación entre la cultura organizacional y el proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Hipótesis Alterna  $H_1$ : Existe relación entre la cultura organizacional y el proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptando la hipótesis alterna ( $H_1$ )
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) rechazando la hipótesis alterna ( $H_1$ )

**Tabla 8**

*Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el proceso gerencial.*

			Cultura Organizacional	Proceso Gerencial
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Proceso Gerencial	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,698**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000		
	N	80	80	

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

Fuente: Elaboración propia.

*Interpretación:* Como se aprecia en la tabla 6 el producto del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,698, además, se observa que el nivel de significancia bilateral (Sig.=0,000) es superado por el valor de p (0,05). Teniendo en cuenta la regla de decisión podemos determinar que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Como se muestra en la tabla 5 de interpretación de coeficiente de Rho de Spearman se confirma que la variable cultura organizacional tiene una correlación positiva considerable con la dimensión proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023.



## Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula  $H_0$ : No existe relación entre la cultura organizacional y la toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Hipótesis Alterna  $H_1$ : Existe relación entre la cultura organizacional y la toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptando la hipótesis alterna ( $H_1$ )
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) rechazando la hipótesis alterna ( $H_1$ )

**Tabla 9**

*Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y la toma de decisiones.*

		Cultura Organizacional	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 0,000 80
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,687** 0,000 80

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

Fuente: Elaboración propia.

*Interpretación:* Post análisis entre la cultura organizacional (V1) y toma de decisiones (V2D1), el producto del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,687 como se muestra en la tabla 7. Asimismo, se observa un nivel (Sig.) = p valor = 0,000 el cual es menor que el valor de p (0,05). Basándonos en la regla de decisión se deja sin efecto la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptando la hipótesis específica ( $H_1$ ). Dada la tabla 5 de correlación de Rho de Spearman, podemos determinar que la variable cultura organizacional tiene una correlación positiva considerable con la primera dimensión de la segunda variable toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023.

### Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula  $H_0$ : No existe relación entre la cultura organizacional y el desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Hipótesis Alterna  $H_1$ : Existe relación entre la cultura organizacional y el desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Regla de decisión

- Si  $\alpha < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptando la hipótesis alterna ( $H_1$ )
- Si  $\alpha > 0,05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) rechazando la hipótesis alterna ( $H_1$ )

**Tabla 10**

*Correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el desarrollo organizacional.*

		Cultura Organizacional	Desarrollo Organizacional
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,804**
		N	80
	Desarrollo Organizacional	Coefficiente de correlación	,804**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Fuente: Elaboración propia.

*Interpretación:* En consecuencia, una vez realizado el análisis se alcanzó establecer una significancia (Sig.) = p valor = 0,000; es menor por el valor de p (0,05). Teniendo en cuenta la regla de decisión y el valor obtenido rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptando la hipótesis específica ( $H_1$ ). Por esta razón y según la tabla 5 de correlación de Spearman, confirmamos que la variable cultura organizacional tiene una correlación positiva muy fuerte con la dimensión desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.

## V. DISCUSIÓN

Posterior al análisis e interpretación de los resultados se da paso a la discusión de la investigación como tal.

En primera instancia, el objetivo general se plantea: Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023. De acuerdo se muestra en la Tabla 3 corroboramos un porcentaje positivo y favorable de 21.3% de la población mostrando un nivel adecuado y aceptable basado en la cultura organizacional y la gestión empresarial. Además, conforme a la tabla 5 de correlación entre las variables estudiadas, apreciamos un nivel significancia bilateral = p valor = 0,000 dando pase al rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la de estudio ( $H_1$ ). Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman alcanzado fue de 0,860 lo cual garantiza la relación directa entre la variable cultura organizacional y gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.

Desde ese punto de vista, podemos decir que se muestra concordancia con nuestros antecedentes mencionados; con Quintana (2019) donde vemos que su coeficiente de correlación de Pearson ( $r^2$ ) es de 0.986 mostrando correlación positiva muy alta entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los servidores del INEC en la ciudad de Quito. Siendo de la misma forma con Calero (2018) donde utilizó el coeficiente Chi Cuadrado de Pearson obteniendo un valor de 9.48; llegando a la conclusión de que la cultura organizacional se correlaciona de manera positiva y a un nivel considerable – alto en base al nivel de gestión laboral del personal de una empresa procesadora de atún en Ecuador.

Por otro lado, existe una contradicción con el estudio de López (2020), ya que refleja que la empresa INSELMED no cuenta con una cultura organizacional establecida por lo que afecta en la gestión laboral de los trabajadores, por eso se recomienda implementar una cultura en la organización para establecer ciertas políticas y normas que conlleven a un buen desempeño laboral por ende se llevaría una buena gestión empresarial.

Conforme a lo establecido los resultados obtenidos hacen referencia a la investigación de Denison el cual llevó más de veinticinco años de estudio el cual conecta la cultura organizacional con controles de desempeño de negocios tales como los metas y objetivos, valores, crecimiento de ventas, satisfacción de colaboradores, satisfacción de clientes resumiéndolo en cuatro conceptos: misión, consistencia, participación y adaptabilidad. Todo eso con el fin de buscar la gestión óptima cumpliendo todos los estándares de calidad. Además, en la tesis de Apac (2017) señala que la gestión empresarial en una institución debe ser la más idónea ya que de esta depende la continuidad de una organización se evalúan factores como procesos gerenciales, toma de decisiones y el desarrollo organizacional.

Por ende, se manifiesta que para la correcta y óptima gestión empresarial se debe enfocar hacia el real principal valor de una empresa que es el capital humano por ello es que se debe instaurar y contar con una cultura organizativa con la que el trabajador se sienta identificado, seguro y comprometido. Es decir, el fortalecimiento de las relaciones humanas es importante en la productividad empresarial general.

Dando origen al primer objetivo específico el cual busca: Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023. Para el cual corroborar se estableció la primera hipótesis específica que es conocer si: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023. De acuerdo con la tabla 6 de correlación de ambas variables podemos manifestar que existe una correlación positiva considerable entre la cultura organizacional y el proceso gerencial ya que se precisa un nivel de significancia de  $p= 0,000$  siendo superado por el valor de  $p (0,05)$  por lo que se cancela la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la de estudio específico ( $H_1$ ). Se confirma que es de correlación positiva considerable porque el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,698.

Frente a los hallazgos de la presente investigación, De la Torre (2019) muestra coincidencia con esta investigación; donde se halla una correlación positiva muy fuerte, asociada con la cultura organizacional y el proceso gerencial ya que el coeficiente Rho de Spearman obtenido fue 0,767, además, el autor recalca el mantener, mejorar y fortalecer la cultura organizacional de la Biblioteca Nacional del Perú se verán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, Quispe (2018), señala de igual forma que para conllevar una buena gestión empresarial se debe tener implementada una buena y fuerte cultura organizacional ya que va a ser el desempeño laboral de los trabajadores que darán la continuidad de la organización siendo estos los principales responsables de la imagen de una empresa; y lo respalda en su análisis de correlación que arrojó teniendo un valor  $p=0,652$  existiendo una correlación positiva moderada.

En ese sentido, el proceso gerencial que ejecuta una entidad es en sí el funcionamiento de una organización, es el hacer funcionar correctamente a la organización como un todo; por ende, toda acción que es realizada, toda decisión tomada debe ir en correspondencia a la razón de ser de la organización. Además, que este ofrece oportunidades para el crecimiento como entidad tales como ventajas competitivas, mayor demanda, mayores ingresos, etc.

Por otra parte, se planteó el objetivo dos: Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023. Para constatar este objetivo se formuló la siguiente hipótesis específica: Existe relación significativa entre cultura organizacional y toma de decisiones en una entidad financiera de Lima.

Así, como se muestra en la tabla 7 se obtuvo un nivel (Sig.) =  $p$  valor = 0,000 el cual es menor que el valor de  $p$  (0,05) dando como interpretación la contrastación de lo negativo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y lo positivo de la investigativa ( $H_1$ ). También, el valor del coeficiente de Spearman obtenido es igual a 0,687 dando como conclusión una correlación positiva considerable en base a la cultura organizacional y la toma de decisiones.

Según los antecedentes seleccionados, Romero y Guevara (2018), respalda la presente investigación dado que señalan que el 27% de los encuestados consideran que la falta de una cultura organizativa es una barrera para el correcto funcionamiento en el crecimiento de las MYPES del sector artesanal debido a que los trabajadores actúan bajo su propio criterio, sin embargo, esto no es correcto ya que toda organización debe estar alineado a sus objetivos, valores y metas. Por lo que se recomienda el fortalecimiento de esta para ampliar los horizontes comerciales.

Como conclusión, se determina que la buena toma de decisiones en una organización debe estar relacionado con la cultura organizacional implementada por los altos directivos; permitiendo un correcto desempeño laboral por parte de los trabajadores llevando a una buena gestión empresarial.

Desde el punto de vista el tercer objetivo específico es: Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.

En ese sentido, para justificar el objetivo específico se planteó la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima. Teniendo ello, podemos verificar la tabla 8 de correlación de Spearman entre la cultura organizacional y el desarrollo organizacional se verifica que presenta una significancia (Sig.) = p valor = 0,000; siendo menor que el valor de  $p = 0,05$  dando por aceptada la hipótesis específica ( $H_1$ ) y dejando sin efecto la hipótesis nula ( $H_0$ ). Continuando con el análisis de la tabla se puede afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre el desarrollo organizacional y la cultura organizacional debido a que el coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0,804.

Calderón (2018), coincide con esta investigación al expresar que efectivamente existe relación significativa entre el tipo de cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la UNT, debido a que el coeficiente Chi-Cuadrado de Pearson aplicado muestra un valor de 13,05% siendo mayor al tabulado según su tabla 3. Sin embargo, se destaca la cultura organizacional adhocracia debido a que el personal se identifica más con la

flexibilidad y receptivos al cambio siendo el 49% de la población mostrando un desarrollo organizacional óptimo lo que aporta al cumplimiento de las metas individuales de los trabajadores, así como las de la institución estudiada. Recomendando implementar políticas administrativas que propicien y fortalezcan una cultura organizacional para así tener una excelente gestión administrativa.

López (2020), también responde positivamente a la investigación ya que afirma que la cultura organizativa que analizó en cuatro empresas en las cuales mostraron positivamente esta variable destacando componentes lealtad, familia, dinamismo, innovación, eficiencia, etc. Estos componentes ejercen un rol importante en el performance que realiza cada trabajador puesto que el cumplimiento de productividad de los trabajadores aumenta constantemente, demostrando un gran compromiso con las aspiraciones de las empresas. Concluye que estos factores son muy determinantes para la actividad organizacional.

Por otra parte, Vela, Dávila y Sanandres (2020), señala en su investigación que para poder determinar la percepción de la cultura organizacional y el efecto que este origina en la actividad comercial se basó en dos dimensiones: en función a su eficiencia a la flexibilidad y la efectividad en función a su desenvolvimiento tanto interna como externamente lo que origina cuatro tipos de culturas (clan, adhocracia, mercado y jerarquía). Donde concluyó que el tipo de cultura que más se identificó fue la de Mercado, la cual está enfocada en el cumplimiento de los resultados, esto puede ser debido por la misión de las microfinancieras ya que son de los resultados de las que depende su desarrollo organizacional en el mercado; sin embargo, no deja de ser importante y se recomienda el fortalecimiento de la cultura organizativa para así relacionarse más con los trabajadores y estos puedan sentirse identificados logrando mejora en el compromiso y satisfacción de los trabajadores.

En definitiva, el proceso organizacional que se ejecuta en una organización debe ser efectivo ya que va de la mano con el elemento humano. Las estrategias y prácticas deben ser desarrolladas con el fin de brindar una buena calidad de vida y el sentido de pertenencia, y a la vez estar afinados a los objetivos de la organización con los de los trabajadores garantizando una mayor productividad por parte de ellos.

Como tal, la presente investigación ha logrado con el cometido de constatar que las variables cultura organizacional y gestión empresarial están correlacionadas siendo respaldadas por análisis estadísticos tanto descriptivo como inferenciales. Por ello, se invita a futuras investigaciones continuar con la línea ampliando la magnitud de la empresa, diversificando características y cualidades para corroborar la consistencia de los resultados, análisis y conclusiones halladas.

Finalmente, se invita a tomar como referencia esta investigación para futuros estudios que buscan el profundizar el tema, citando como referencia bibliográfica mostrando respeto al autor.



## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERO.** El presente trabajo de investigación realizado prueba que sí existe relación directa significativa entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023. Comprobándose con un coeficiente Rho de Spearman con valor de 0,860\*\*, y una significancia bilateral de 0,000; siendo una correlación positiva muy fuerte.

**SEGUNDO.** Sí existe influencia significativa de la cultura organizacional en el proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023. Comprobado en el factor Rho de Spearman presenta un valor de 0,698\*\*, por lo tanto, es una correlación positiva considerable con una significancia bilateral de 0,000.

**TERCERO.** En el proceso de la investigación se determinó que sí existe una relación directa entre la cultura organizacional y la toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023. Siendo aprobado por el valor de Rho de Spearman = 0,687\*\*, confirmando la correlación positiva considerable de significancia bilateral 0,000.

**CUARTO.** Finalmente, se concluye que sí existe influencia significativa en la cultura organizacional y el desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023. Comprobado en su coeficiente Rho de Spearman con valor de 0,804\*\*, con un nivel de significancia bilateral de 0,000.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERO.** Se recomienda a la alta gerencia de la entidad financiera de Lima, solicitar informes de manera periódica a los supervisores de las distintas áreas para poder tener conocimiento acerca de la identidad y compromiso que existe con la cultura organizacional implementada. Permitiendo la elaboración de estrategias para mejorar o fortalecer está permitiendo que el impacto de la cultura organizacional y la gestión empresarial sea positivo.

**SEGUNDA.** Se sugiere a la alta gerencia de la entidad financiera de Lima, ordenar a los supervisores de cada área de la entidad financiera para que cercioren que las funciones realizadas por cada colaborador estén alineadas con la cultura organizacional presente generando que todos sigan el mismo camino y así se evitarían retrasos en los procesos comerciales, es decir, una eficiente gestión empresarial.

**TECERA.** Se recomienda a la alta gerencia, asignar al encargado de recursos humanos la disposición de capacitaciones en base a la cultura organizacional y el impacto que tiene este en la gestión empresarial de la entidad financiera. Estableciendo prioridades y objetivos que se deben tener en cuenta para tomar decisiones certeras permitiendo la elaboración de estrategias a fin de que estas trabajen de manera positiva y alineadas con lo que la entidad financiera se tiene propuesta en los plazos definidos.

**CUARTA.** Se sugiera a la alta gerencia la importancia de tener claro la cultura organizacional impuesta ya que influye positivamente en el desarrollo organizacional en una corporación. Ya que de estas imparten que la empresa alcance sus objetivos estratégicos, logrando una mayor rentabilidad de la ya adquirida. Por lo tanto, estas herramientas gerenciales deben tener coherencia, pues con ellas no solo los colaboradores aportarán con el cumplimiento eficiente de las metas a corto y largo plazo.

## REFERENCIAS

- Apac, J. (2017). Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco, 2017. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Extraído de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/2374>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Grupo Editorial Patria.
- Barreto, A. (2018). Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Extraído de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19391>
- Barreto, L. y Bonilla, M. (2011). Perfil cultural y desempeño organizacional en la empresa Ecocapital internacional S.A. (Tesis de Maestría, Universidad de la Sabana). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10818/171>
- Batista, N. y Estupiñán, J. (2018). Gestión Empresarial y Posmodernidad. Bruselas, Bélgica: Indo American Books.
- Bayón, J. (2019). Cultura Empresarial. Madrid, España: Editorial Elearning S.L.
- BBC Mundo. (2019, 10 de octubre). Qué hacer si odias a tu jefe [Laprensa.com]. <https://www.laprensani.com/2019/10/10/economia/2598745-que-hacer-si-odias-a-tu-jefe>
- Calderón, A. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. Tesis posgrado, Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/313>
- Calero, F. (2018). La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador. Tesis maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8968>
- CCL. (2019). Perú avanza en 11 índices de competitividad global. La Cámara de Comercio de Lima, 6–9. <https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion907/ediciondigital907.pdf>

- Checa, E. (2018). Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. (2 ed.). Málaga, España: IC Editorial.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Recuperado de <https://www.freelibros.org/administracion/comportamientoorganizacional-2da-edicion-idalberto-chiavenato.html>
- De la Torre y Themme-Afan (2019) Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/2878>
- Delgado, J. (2015). ¡Planificando Estratégicamente! California, USA: Windmills Editions.
- ESAN (2016). Fuentes de financiamiento empresarial. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/15-fuentes-de-financiamiento-empresarial/>
- Escuela Europea de Dirección y empresa (2018). La importancia de las relaciones humanas en la gestión de empresas. <https://www.eude.pe/blog/2018/07/18/relaciones-humanas-empresas/>
- Flores, E. (28 de junio de 2021). El sentido de Pertenencia. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/cartas/sentido-pertenencia-identificacion-cartas-direccion.html#:~:text=%E2%80%9CEI%20sentido%20de%20pertenencia%20o,en%20donde%20siente%20que%20pertenece.%E2%80%9D>
- García, V. (2017). Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425951181004.pdf>
- Gil, F. (2018). Fundamentos de Administración. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Hernández, Fernandez, C. y Baptizta, P. (2010). Metodología de la investigación (6ª ed). Mc Graw Hill. <https://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education
- Iglesias, M. & Cortes, M. (2004). Generalities on Research Methodology. Ciudad del Carmen, Campeche, Mexico 2004. Autonomous University of Carmen.
- Jiménez, W. (8 de junio de 2012). Participación en la administración empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/participacion-en-la-administracion/>
- López, C. (2020). Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral. Tesis posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10644/7761>
- López, M. (2020). La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas. Tesis posgrado, Universidad de Murcia. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10201/30644>
- López, R., Lalangui, J., Maldonado, A. & Palmero, D. (2019). Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro. Extraído de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Luna, A. (2015). Proceso Administrativo. (2 ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Muñoz, M. (2018). Protocolo Empresarial. Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA.
- Oláz, A. (2018). Guía para el análisis de problemas y toma de decisiones. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Quevedo, & Castaño. (2018). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de psicodidáctica, s/v(14), 5-39. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Quintana, L. (2019). Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) de la ciudad de Quito. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7283>

- Quispe, N. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Tesis pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14168/244>
- Romero, J. y Guevara, S. (2018). Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y fortalecimiento en la actividad exportadora, de las MYPEs del sector artesanal en la región de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado. Extraído de: <https://hdl.handle.net/11042/1864>
- RRHH Digital. (2019, 20 de febrero). La rotación laboral en España: causas, datos e inconvenientes para las empresas. [https://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/135288/La-rotacion-laboral-en-Espana-causas-datos-e-inconvenientes-para-las-empresas?target=\\_self](https://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/135288/La-rotacion-laboral-en-Espana-causas-datos-e-inconvenientes-para-las-empresas?target=_self)
- Rubio. (2018). Factores determinantes de la Competitividad de las Micro Empresas en México.
- Seminario, R., Trejo, L., y Pedraza, H. (2020). Estrategias de posicionamiento en tiempos de covid-19 de la empresa D. Frutitos E.I.R.L - San Juan De Lurigancho, 2020. Revista de Investigación Científica Ágora, 07(1), 63–69. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/118>
- Silva, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano. Alicante, España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.L.
- SODEXO (2018). Compromiso laboral: qué es y por qué es tan importante. <https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/>
- Valderrama, S. (2015). Metodología del Trabajo Universitario. Editorial San Marcos EIRL LTDA.
- Vega, J. (2020). Qué es el proceso gerencial y cómo deben aplicarlo las pymes. CincoDías. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/08/09/pyme/1596963029\\_362709.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/08/09/pyme/1596963029_362709.html)

- Vela, J., Dávila, L. & Sanandres, V. (2020). Percepción de la Cultura Organizacional en Empresas del Sector Microfinanciero en la Región de Lambayeque. Tesis posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9924>
- Véliz, F. (2021). Resiliencia Organizacional: El desafío de cuidar a las personas, mejorando la calidad de vida en las empresas del S. XXI. (2 ed.). Barcelona, España: Gedisa Editorial.
- Villalobos, P. y Arana, C. (2021). Cultura Organizacional y el Desempeño laboral, caso: Cadena de juguería Frutix, Lima, 2021. Extraído de: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12744>

# ANEXOS



## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicadores	Población y Muestra	Diseño			
<b>Problema General</b> <b>¿Existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023?</b>	<b>Objetivo General</b> Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.	<b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023.	<b>Variable 1</b> <b>Cultura Organizacional</b>	Misión	Dirección	<b>Población:</b> La investigación tomó como referencia al personal de una entidad financiera de Lima, siendo un total de 100 personas. <b>Muestra:</b> Para la muestra se obtuvo un total de 80 personas de una entidad financiera de Lima, para la cual se aplicó la fórmula a continuación:  $X = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$ Donde: N=100 trabajadores k= 95% nivel de confianza p= Probabilidad a favor (0.5) q= Probabilidad en contra (0.5) e= 5% margen de error  $X = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{(0.05^2 * (100 - 1) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5)}$ Dando como resultado 80.	<b>Tipo: Básica</b>  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Nivel:</b> Descriptivo-Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal			
					Propósito					
				Consistencia	Valores					
					Ética empresarial					
				Participación	Compromiso laboral					
				Sentido de propiedad						
			<b>Problemas Específicos</b> (1) ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023? (2) ¿Existe relación entre la cultura organizacional y la toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023? (3) ¿Existe relación entre la cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023?	<b>Objetivos Específicos</b> (1) Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y proceso gerencial en una entidad financiera de Lima, año 2023. (2) Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y toma de decisiones en una entidad financiera de Lima, año 2023. (3) Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima, año 2023.	<b>Hipótesis Específicas</b> (1) Existe relación significativa cultura organizacional y proceso gerencial en una entidad financiera de Lima. (2) Existe relación significativa entre cultura organizacional y toma de decisiones en una entidad financiera de Lima. (3) Existe relación significativa entre cultura organizacional y desarrollo organizacional en una entidad financiera de Lima.			<b>Variable 2</b> <b>Gestión Empresarial</b>	Proceso Gerencial	Proceso administrativo
										Fuente de financiamiento
									Toma de decisiones	Diagnóstico del problema
										Intervención del problema
Desarrollo Organizacional	Efectividad organizacional									
	Relaciones Humanas									

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Nivel y Rangos
<b>Variable 1. Cultura Organizacional</b>	Bayón (2019) que define la cultura organizacional como el conjunto de normas y valores que se forman dentro de una organización caracterizando el comportamiento de todos los que conforman esta; permitiendo de manera coordinada el cumplimiento de los objetivos.	La cultura Organizacional es el conjunto de actitudes, comportamientos, valores, creencias que tienen los trabajadores de una empresa, esta agrupación de cualidades juega un rol importante en el día a día del empleado ya que se verá reflejado en su desempeño.	Misión	Dirección	1-2	Ordinal	Likert (1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Indiferente, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo)
			Consistencia	Propósito	3		
				Valores	4-5		
			Ética profesional	6-7			
Compromiso	8	Participación	Sentido de propiedad	9-10			
<b>Variable 2. Gestión Empresarial</b>	Batista y Estupiñán (2018) señala que la gestión empresarial aborda factores tales como la gestión de talento humano, la administración de los datos, la calidad y la responsabilidad social empresarial. A fin de conseguir los objetivos que se ha planteado.	La gestión empresarial es una herramienta fundamental que toda organización maneja ya que permite tener una dirección hacia dónde va la empresa. A su vez permite la planificación de las estrategias que se llevarán a cabo para cumplir con los objetivos en el mediano y/o largo plazo.	Proceso Gerencial	Proceso administrativo	11-12	Ordinal	Likert (1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Indiferente, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo)
			Toma de decisiones	Fuentes de financiamiento	13		
				Diagnóstico del Problema	14		
			Desarrollo organizacional	Intervención del Problema	15-16		
				Efectividad organizacional	17-18		
		Relaciones humanas	19-20				

**vAnexo 03:** Instrumento cuestionario

INVESTIGACIÓN		ESCALA LIKERT				
La cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023		5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en				
ITEMS		ESCALA LIKERT				
		TD	D	I	A	TA
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1. CULTURA ORGANIZACIONAL						
D1. MISION						
1	CONOZCO LA MISION DE LA EMPRESA					
2	LA MISION DE LA EMPRESA GUARDA RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA					
3	LA MISION ES DIFUNDIDA Y SE MANTIENE PRESENTE EN EL AREA LABORAL					
D2. CONSISTENCIA						
4	RECONOCE A LA CONSISTENCIA COMO UN FACTOR CLAVE PARA EL ÉXITO EN LA EMPRESA					
5	CONSIDERO EL CRECER PROFESIONALMENTE CON LA LINEA DE CARRERA QUE ME OFRECE LA EMPRESA					
6	EL SER CONSISTENTE AUMENTA LOS RESULTADOS Y LOGROS DE LA EMPRESA					
7	CONSIDERO QUE LA ENTIDAD BANCARIA CUENTA CON UNA BUENA IMAGEN, PUBLICA, SOCIAL Y TIENE NOTORIEDAD					
D3. PARTICIPACION						
8	SE INVOLUCRA Y RELACIONA CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA					
9	EL PERSONAL DE LA EMPRESA CREE QUE PUEDE GENERAR UN IMPACTO POSITIVO PARA LA EMPRESA					
10	SE FOMENTA ACTIVAMENTE LA COOPERACIÓN DE LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EMPRESA					
VARIABLE 2. GESTION EMPRESARIAL						
D1. PROCESO GERENCIAL						
11	CONSIDERA QUE SE MANEJA EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS INTERNOS DE LA EMPRESA					
12	SON CORRECTOS LOS CONTROLES APLICADOS POR LA EMPRESA PARA DISMINUIR LOS RIESGOS OPERATIVOS					
13	CONSIDERA QUE LAS ACTIVIDADES SON DECISIVAS PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS A LARGO Y CORTO PLAZO					
D2. TOMA DE DECISIONES						
14	APECTA DE MANERA POSITIVA LAS DECISIONES SOBRE LAS POLITICAS DEL PERSONAL A LOS TRABAJADORES					
15	LAS DECISIONES TOMADAS SOBRE LAS ESTRATEGIAS Y MERCADOS DONDE SE PARTICIPA SON LAS MEJORES					
16	TODA DECISIÓN RELACIONADA A LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES EVALUADA Y ANALIZADA POR LOS DIRECTIVOS SUPERIORES					
D3. DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
17	CONSIDERA QUE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA ES HORIZONTAL					
18	LA CAPACIDAD DE SOLUCION PARA LOS STAKHOLDERS ANTE PROBLEMAS AYUDA AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL					
19	LAS RETROALIMENTACIONES QUE EXISTEN EN LA EMPRESA SON CONSTANTES					
20	EL ESPIRITU DEL EQUIPO AYUDA AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA					

## Anexo 04: Validez de instrumento (1<sup>er</sup> experto)

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Cultura organizacional y la Gestión empresarial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	<i>FERNANDO ARTURO WALTER SECHURÁN</i>
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> )      Social ( ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad, Costos, Presupuestos y Finanzas para la gestión.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Administración de Negocio (MBA)

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la cultura organizacional
Autor:	Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	80 stakeholders (clientes y trabajadores) de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Competitividad a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 10 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura Organizacional	Misión	Gil (2018) donde la relaciona con las interrogantes de hacia dónde va la empresa, que desea lograr en el corto y largo plazo y cuál es su razón de existir.
	Consistencia	Véliz (2021) señala que es un componente esencial que mantiene el conjunto de valores estables, coherentes y perduraderos.
	Participación	Jiménez (2012) señala que la participación es la base de la evolución administrativa, afirmando que es formar parte en la elección de opciones de mejoras para la organización, ser parte del éxito o fracaso.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la cultura organizacional, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Misión
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el fin de la empresa generando una

ventaja competitiva frente a las demás en el mercado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección	1. Conozco la misión de la empresa	4	4	4	
	2. La misión de la empresa guarda relación con las actividades que desempeña.	4	4	4	
Propósito	3. La misión es difundida y se mantiene presente en el área laboral.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la capacidad de organización para posicionar la marca para que sean diferentes de sus competidores y puedan crear una imagen especial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	4. Reconoce la consistencia como un factor clave para el éxito en la empresa.	4	4	4	
	5. Considero el crecer profesionalmente con la línea de carrera que me ofrece la empresa.	4	4	4	
Ética Profesional	6. El ser consistente aumenta los resultados y logros de la empresa.	4	4	4	
	7. Considero que la entidad bancaria cuenta con una buena imagen pública, social y tiene notoriedad.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Participación
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la capacidad de involucramiento tanto empleador como empleado y los efectos que causa en la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	8. Se involucra y relaciona con los objetivos de la empresa.	4	4	4	
Sentido de Propiedad	9. El personal de la empresa cree que puede generar un impacto positivo para la empresa.	4	4	4	
	10. Se fomenta activamente la cooperación de las distintas áreas de la empresa.	4	4	4	

## 6. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Empresarial	Proceso Gerencial	Es una de las claves para el funcionamiento global de toda empresa ya que requiere de planificación, organización, dirección y control de recursos; acciones que repercutirán a todas las áreas de una organización (Vega, 2020).
	Toma de Decisiones	La toma de decisiones se define como la acción que realiza un individuo en elegir una opción ante un caso o situación concreta considerando las mejores opciones y beneficios (Oláz, 2018).
	Desarrollo Organizacional	Silva (2018) es una colección de estrategias con una cierta filosofía y un cuerpo de conocimientos comunes. Permite la conservación de la efectividad en una organización.

## 7. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la gestión empresarial, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Proceso Gerencial
- **Objetivos de la Dimensión:** Profundizar y conocer las pautas y secuencia que conlleva cada actividad en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso Administrativo	11. Considera que se maneja eficientemente los recursos internos de la empresa.	4	4	4	
	12. Son correctos los controles aplicados por la empresa para disminuir los riesgos operativos.	4	4	4	
Fuentes de financiamiento	13. Considera que las actividades son decisivas para cumplir los objetivos a largo y corto plazo.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Toma de Decisiones
- Objetivos de la Dimensión: Medir las consecuencias que se obtienen a raíz de las decisiones tomadas en la organización y como actuar frente a ellas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnóstico del problema	14. Afecta de manera positiva las decisiones sobre las políticas del personal a los trabajadores.	4	4	4	
Intervención del problema	15. Las decisiones tomadas sobre las estrategias y mercados donde se participa son las mejores.	4	4	4	
	16. Toda decisión relacionada a la actividad de la empresa es evaluada y analizada por los directivos superiores.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de la organización y su relación con grupo de clientes, proveedores y trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad organizacional	17. Considera que la comunicación en la empresa es horizontal.	4	4	4	
	18. La capacidad de solución para los stakeholders ante problemas ayuda al desarrollo organizacional.	4	4	4	
Relaciones humanas	19. Las retroalimentaciones que existen en la empresa son constantes.	4	4	4	
	20. El espíritu del equipo ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	4	4	4	

  
 Firma del evaluador  
 DNI 10003475



## Anexo 05: Validez de instrumento (2<sup>do</sup> experto)

### **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Cultura organizacional y la Gestión empresarial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	<i>CARLOS ALBERTO DELGADO CÉSPEDES</i>
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Dr. Gestión y Desarrollo / Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Administración de Negocio (MBA)

#### 2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. **Datos de la escala** (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la cultura organizacional
Autor:	Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	80 stakeholders (clientes y trabajadores) de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Competitividad a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 10 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura Organizacional	Misión	Gil (2018) donde la relaciona con las interrogantes de hacia dónde va la empresa, que desea lograr en el corto y largo plazo y cuál es su razón de existir.
	Consistencia	Véliz (2021) señala que es un componente esencial que mantiene el conjunto de valores estables, coherentes y perduraderos.
	Participación	Jiménez (2012) señala que la participación es la base de la evolución administrativa, afirmando que es formar parte en la elección de opciones de mejoras para la organización, ser parte del éxito o fracaso.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la cultura organizacional, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Misión
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el fin de la empresa generando una

ventaja competitiva frente a las demás en el mercado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección	1. Conozco la misión de la empresa	4	4	4	
	2. La misión de la empresa guarda relación con las actividades que desempeña.	4	4	4	
Propósito	3. La misión es difundida y se mantiene presente en el área laboral.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la capacidad de organización para posicionar la marca para que sean diferentes de sus competidores y puedan crear una imagen especial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	4. Reconoce la consistencia como un factor clave para el éxito en la empresa.	4	4	4	
	5. Considero el crecer profesionalmente con la línea de carrera que me ofrece la empresa.	4	4	4	
Ética Profesional	6. El ser consistente aumenta los resultados y logros de la empresa.	4	4	4	
	7. Considero que la entidad bancaria cuenta con una buena imagen pública, social y tiene notoriedad.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Participación
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir la capacidad de involucramiento tanto empleador como empleado y los efectos que causa en la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	8. Se involucra y relaciona con los objetivos de la empresa.	4	4	4	
Sentido de Propiedad	9. El personal de la empresa cree que puede generar un impacto positivo para la empresa.	4	4	4	
	10. Se fomenta activamente la cooperación de las distintas áreas de la empresa.	4	4	4	

## 6. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Empresarial	Proceso Gerencial	Es una de las claves para el funcionamiento global de toda empresa ya que requiere de planificación, organización, dirección y control de recursos; acciones que repercutirán a todas las áreas de una organización (Vega, 2020).
	Toma de Decisiones	La toma de decisiones se define como la acción que realiza un individuo en elegir una opción ante un caso o situación concreta considerando las mejores opciones y beneficios (Oláz, 2018).
	Desarrollo Organizacional	Silva (2018) es una colección de estrategias con una cierta filosofía y un cuerpo de conocimientos comunes. Permite la conservación de la efectividad en una organización.

## 7. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la gestión empresarial, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Proceso Gerencial
- **Objetivos de la Dimensión:** Profundizar y conocer las pautas y secuencia que conlleva cada actividad en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso Administrativo	11. Considera que se maneja eficientemente los recursos internos de la empresa.	4	4	4	
	12. Son correctos los controles aplicados por la empresa para disminuir los riesgos operativos.	4	4	4	
Fuentes de financiamiento	13. Considera que las actividades son decisivas para cumplir los objetivos a largo y corto plazo.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Toma de Decisiones
- Objetivos de la Dimensión: Medir las consecuencias que se obtienen a raíz de las decisiones tomadas en la organización y como actuar frente a ellas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnóstico del problema	14. Afecta de manera positiva las decisiones sobre las políticas del personal a los trabajadores.	4	4	4	
Intervención del problema	15. Las decisiones tomadas sobre las estrategias y mercados donde se participa son las mejores.	4	4	4	
	16. Toda decisión relacionada a la actividad de la empresa es evaluada y analizada por los directivos superiores.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de la organización y su relación con grupo de clientes, proveedores y trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad organizacional	17. Considera que la comunicación en la empresa es horizontal.	4	4	4	
	18. La capacidad de solución para los stakeholders ante problemas ayuda al desarrollo organizacional.	4	4	4	
Relaciones humanas	19. Las retroalimentaciones que existen en la empresa son constantes.	4	4	4	
	20. El espíritu del equipo ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 43694979

## Anexo 06: Validez de instrumento (3<sup>er</sup> experto)

### **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Cultura organizacional y la Gestión empresarial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	<i>TEODORO CARRANZA ESTELA</i>	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Dr. Marketing / Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Administración de Negocio (MBA)	

#### 2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. **Datos de la escala** (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la cultura organizacional
Autor:	Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	80 stakeholders (clientes y trabajadores) de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Competitividad a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 10 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura Organizacional	Misión	Gil (2018) donde la relaciona con las interrogantes de hacia dónde va la empresa, que desea lograr en el corto y largo plazo y cuál es su razón de existir.
	Consistencia	Véliz (2021) señala que es un componente esencial que mantiene el conjunto de valores estables, coherentes y perduraderos.
	Participación	Jiménez (2012) señala que la participación es la base de la evolución administrativa, afirmando que es formar parte en la elección de opciones de mejoras para la organización, ser parte del éxito o fracaso.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la cultura organizacional, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Misión
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el fin de la empresa generando una

ventaja competitiva frente a las demás en el mercado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección	1. Conozco la misión de la empresa	4	4	4	
	2. La misión de la empresa guarda relación con las actividades que desempeña.	4	4	4	
Propósito	3. La misión es difundida y se mantiene presente en el área laboral.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de organización para posicionar la marca para que sean diferentes de sus competidores y puedan crear una imagen especial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	4. Reconoce la consistencia como un factor clave para el éxito en la empresa.	4	4	4	
	5. Considero el crecer profesionalmente con la línea de carrera que me ofrece la empresa.	4	4	4	
Ética Profesional	6. El ser consistente aumenta los resultados y logros de la empresa.	4	4	4	
	7. Considero que la entidad bancaria cuenta con una buena imagen pública, social y tiene notoriedad.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Participación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de involucramiento tanto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	8. Se involucra y relaciona con los objetivos de la empresa.	4	4	4	
Sentido de Propiedad	9. El personal de la empresa cree que puede generar un impacto positivo para la empresa.	4	4	4	
	10. Se fomenta activamente la cooperación de las distintas áreas de la empresa.	4	4	4	

empleador como empleado y los efectos que causa en la organización.



## 6. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Empresarial	Proceso Gerencial	Es una de las claves para el funcionamiento global de toda empresa ya que requiere de planificación, organización, dirección y control de recursos; acciones que repercutirán a todas las áreas de una organización (Vega, 2020).
	Toma de Decisiones	La toma de decisiones se define como la acción que realiza un individuo en elegir una opción ante un caso o situación concreta considerando las mejores opciones y beneficios (Oláz, 2018).
	Desarrollo Organizacional	Silva (2018) es una colección de estrategias con una cierta filosofía y un cuerpo de conocimientos comunes. Permite la conservación de la efectividad en una organización.

## 7. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la gestión empresarial, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Proceso Gerencial
- **Objetivos de la Dimensión:** Profundizar y conocer las pautas y secuencia que conlleva cada actividad en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso Administrativo	11. Considera que se maneja eficientemente los recursos internos de la empresa.	4	4	4	
	12. Son correctos los controles aplicados por la empresa para disminuir los riesgos operativos.	4	4	4	
Fuentes de financiamiento	13. Considera que las actividades son decisivas para cumplir los objetivos a largo y corto plazo.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Toma de Decisiones
- Objetivos de la Dimensión: Medir las consecuencias que se obtienen a raíz de las decisiones tomadas en la organización y como actuar frente a ellas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnóstico del problema	14. Afecta de manera positiva las decisiones sobre las políticas del personal a los trabajadores.	4	4	4	
Intervención del problema	15. Las decisiones tomadas sobre las estrategias y mercados donde se participa son las mejores.	4	4	4	
	16. Toda decisión relacionada a la actividad de la empresa es evaluada y analizada por los directivos superiores.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de la organización y su relación con grupo de clientes, proveedores y trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad organizacional	17. Considera que la comunicación en la empresa es horizontal.	4	4	4	
	18. La capacidad de solución para los stakeholders ante problemas ayuda al desarrollo organizacional.	4	4	4	
Relaciones humanas	19. Las retroalimentaciones que existen en la empresa son constantes.	4	4	4	
	20. El espíritu del equipo ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 08074405

## Anexo 07: Validez de instrumento (4<sup>to</sup> experto)

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Cultura organizacional y la Gestión empresarial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	<i>JESUS ENRIQUE BARCA BARRIENTOS</i>	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	MBA – Administración de Negocios	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Administración de Negocio (MBA)	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la cultura organizacional
Autor:	Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	80 stakeholders (clientes y trabajadores) de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Competitividad a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 10 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Cultura Organizacional	Misión	Gil (2018) donde la relaciona con las interrogantes de hacia dónde va la empresa, que desea lograr en el corto y largo plazo y cuál es su razón de existir.
	Consistencia	Véliz (2021) señala que es un componente esencial que mantiene el conjunto de valores estables, coherentes y perduraderos.
	Participación	Jiménez (2012) señala que la participación es la base de la evolución administrativa, afirmando que es formar parte en la elección de opciones de mejoras para la organización, ser parte del éxito o fracaso.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la cultura organizacional, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Misión
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el fin de la empresa generando una

ventaja competitiva frente a las demás en el mercado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección	1. Conozco la misión de la empresa	4	4	4	
	2. La misión de la empresa guarda relación con las actividades que desempeña.	4	4	4	
Propósito	3. La misión es difundida y se mantiene presente en el área laboral.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Consistencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de organización para posicionar la marca para que sean diferentes de sus competidores y puedan crear una imagen especial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valores	4. Reconoce la consistencia como un factor clave para el éxito en la empresa.	4	4	4	
	5. Considero el crecer profesionalmente con la línea de carrera que me ofrece la empresa.	4	4	4	
Ética Profesional	6. El ser consistente aumenta los resultados y logros de la empresa.	4	4	4	
	7. Considero que la entidad bancaria cuenta con una buena imagen pública, social y tiene notoriedad.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Participación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de involucramiento tanto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	8. Se involucra y relaciona con los objetivos de la empresa.	4	4	4	
Sentido de Propiedad	9. El personal de la empresa cree que puede generar un impacto positivo para la empresa.	4	4	4	
	10. Se fomenta activamente la cooperación de las distintas áreas de la empresa.	4	4	4	

empleador como empleado y los efectos que causa en la organización.

## 6. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Empresarial	Proceso Gerencial	Es una de las claves para el funcionamiento global de toda empresa ya que requiere de planificación, organización, dirección y control de recursos; acciones que repercutirán a todas las áreas de una organización (Vega, 2020).
	Toma de Decisiones	La toma de decisiones se define como la acción que realiza un individuo en elegir una opción ante un caso o situación concreta considerando las mejores opciones y beneficios (Oláz, 2018).
	Desarrollo Organizacional	Silva (2018) es una colección de estrategias con una cierta filosofía y un cuerpo de conocimientos comunes. Permite la conservación de la efectividad en una organización.

## 7. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para la medición de la gestión empresarial, elaborado por Jeancarlo Abel Mestanza Cahuayme en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

**Dimensiones del instrumento:** enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones

- **Primera dimensión:** Proceso Gerencial
- **Objetivos de la Dimensión:** Profundizar y conocer las pautas y secuencia que conlleva cada actividad en la entidad.

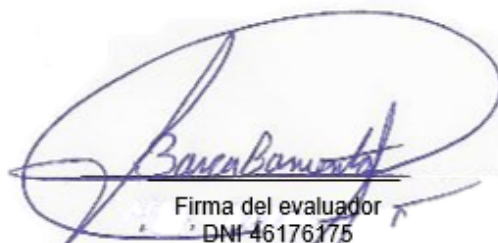
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso Administrativo	11. Considera que se maneja eficientemente los recursos internos de la empresa.	4	4	4	
	12. Son correctos los controles aplicados por la empresa para disminuir los riesgos operativos.	4	4	4	
Fuentes de financiamiento	13. Considera que las actividades son decisivas para cumplir los objetivos a largo y corto plazo.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Toma de Decisiones
- Objetivos de la Dimensión: Medir las consecuencias que se obtienen a raíz de las decisiones tomadas en la organización y como actuar frente a ellas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnóstico del problema	14. Afecta de manera positiva las decisiones sobre las políticas del personal a los trabajadores.	4	4	4	
Intervención del problema	15. Las decisiones tomadas sobre las estrategias y mercados donde se participa son las mejores.	4	4	4	
	16. Toda decisión relacionada a la actividad de la empresa es evaluada y analizada por los directivos superiores.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de la organización y su relación con grupo de clientes, proveedores y trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad organizacional	17. Considera que la comunicación en la empresa es horizontal.	4	4	4	
	18. La capacidad de solución para los stakeholders ante problemas ayuda al desarrollo organizacional.	4	4	4	
Relaciones humanas	19. Las retroalimentaciones que existen en la empresa son constantes.	4	4	4	
	20. El espíritu del equipo ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI-46176175



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La cultura organizacional y la gestión empresarial en una entidad financiera de Lima, año 2023", cuyo autor es MESTANZA CAHUAYME JEANCARLO ABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO <b>DNI:</b> 10003475 <b>ORCID:</b> 00000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 11-08- 2023 11:47:15

Código documento Trilce: TRI - 0640838