

## RESUMEN

CULTURA ORGANIZACIONAL Y JUSTICIA  
ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL LA  
CARLOTA DE MONTEMORELOS,  
NUEVO LEÓN

por

Ismary Gissel Neri Aranda

Asesora principal: Martha Alicia Olivas Dyk

## **RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA**

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL LA CARLOTA DE MONTEMORELOS, NUEVO LEÓN

Investigador: Ismary Gissel Neri Aranda

Asesora principal: Martha Alicia Olivas Dyk, Maestría en Administración

Fecha de culminación: Abril de 2017

### **Problema**

Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la justicia organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León?

### **Metodología**

La investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo, de campo y transversal. La población utilizada para el presente estudio es de 120 empleados del Hospital La Carlota, perteneciente al municipio de Montemorelos, Nuevo León. La muestra quedó conformada por 74 empleados.

Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos, uno para medir la cultura organizacional y otro para medir la justicia organizacional percibida por los empleados. El instrumento que se utilizó para medir la justicia organizacional se conforma por 18 ítems. El otro instrumento que se utilizó para medir la cultura organizacional tiene 26 ítems. En total, suman 44 ítems, con una confiabilidad de .961 para la cultura organizacional y una confiabilidad de .955 para la justicia organizacional.

### Resultados

Como resultado, se observó que existe una relación lineal positiva y significativa entre la variable cultura organizacional y la variable justicia organizacional. Al correr la prueba estadística, se encontró un valor  $r$  de .750 y un nivel de significación  $p$  de .000. Para dicho nivel de significación ( $p < .05$ ), se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y retener la hipótesis de relación entre ellas.

### Conclusiones

Con el apoyo de las pruebas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que el grado de cultura organizacional y el grado de justicia organizacional que experimentan los empleados del Hospital La Carlota se relacionan positivamente en un nivel aceptable. Se puede afirmar que, cuanto mayor sea el grado de cultura organizacional, mayor o mejor será la percepción del grado de justicia organizacional.

Universidad de Montemorelos  
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

CULTURA ORGANIZACIONAL Y JUSTICIA  
ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL LA  
CARLOTA DE MONTEMORELOS,  
NUEVO LEÓN

Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el grado de  
Maestría en Recursos Humanos

por

Ismary Gissel Neri Aranda

Abril de 2017

CULTURA ORGANIZACIONAL Y JUSTICIA  
ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL LA  
CARLOTA DE MONTEMORELOS,  
NUEVO LEÓN

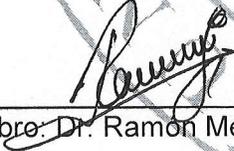
Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el título de  
Maestría en Recursos Humanos

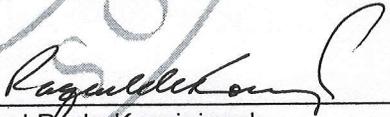
por  
Ismary Gissel Neri Aranda

APROBADA POR LA COMISIÓN:

  
Asesor principal: Mtra. Martha A. Olivas Dyk

  
Mtra. Ana Silvia Martínez Flores

  
Miembro: Dr. Ramon Meza Escobar

  
Dra. Raquel B. de Korniejczuk,  
Directora de Estudios Graduados

  
Miembro: Dr. Omar A. Flores Laguna

28-Abril-2017  
Fecha de aprobación

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, quien ha tomado mis sueños más queridos y los ha puesto en la perspectiva correcta para que, así, yo pueda emprender mi futuro cada día.

A mis padres, Aroldo Neri Baez y Lucia Aranda Gonzalez, por su apoyo incondicional, por sus enseñanzas y consejos, por velar cada día por mi bienestar y preparación profesional y espiritual. Por enseñarme que los sueños se logran a base de esfuerzo y dedicación, pero que sin Dios nada es posible.

De manera muy especial a mi madre hermosa, Lucia Aranda Gonzalez, quien ha realizado grandes sacrificios para verme realizar mis sueños. Por creer en mí y por cada una de sus oraciones fervorosas a Dios, suplicando que me guarde y guíe por el camino de bien. A ella dedico este proyecto como muestra de mi amor.

A mi hermana, Zurisadai Neri Aranda, quien ha estado a mi lado a lo largo de este proyecto, que sin su compañía no hubiese logrado, aun y cuando muchas veces pareciera que estuviésemos en una batalla; sin embargo, la guerra cesaba y nos uníamos para lograr nuestros objetivos. Su vida es para mí un ejemplo de perseverancia, disciplina y compromiso para lograr el éxito.

A mis hermanos, Haroldo Eliasib Neri Aranda y Caleb Haroldo Neri Aranda, porque ellos han alegrado mi vida y hacen que me esfuerce para ser un ejemplo de bien.

A Itzia, Smy, Ramiz, Euny, Yaya, Roy y Marqui, porque en la lejanía siempre me mantuvieron presente, motivándome para lograr este proyecto. En especial a Itzia,

mi incondicional, que desde que la conozco ha estado ahí, a cualquier hora, para escucharme y darme palabras de ánimo.

A mis amigos, que a lo largo de mi vida me han llenado de alegría; en especial a los que estuvieron conmigo durante este proceso y lo hicieron más ligero de llevar. A las familias García Garza y Figueroa Pulido, por brindarme su cariño y amistad.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....	viii
RECONOCIMIENTOS .....	ix
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA .....	1
Antecedentes .....	1
Cultura organizacional.....	1
Justicia organizacional.....	2
Relación entre las variables.....	3
Investigaciones realizadas .....	4
Planteamiento del problema .....	7
Hospital La Carlota.....	7
Declaración del problema .....	8
Definición de términos .....	8
Hipótesis .....	9
Hipótesis principal .....	9
Hipótesis complementarias .....	9
Preguntas complementarias .....	10
Objetivos de la investigación.....	10
Justificación .....	11
Limitaciones .....	11
Delimitaciones .....	12
Supuestos .....	12
Trasfondo filosófico .....	12
Organización del estudio .....	14
II. MARCO TEÓRICO .....	16
Introducción .....	16
Cultura organizacional .....	16
Conceptos .....	16
Importancia.....	17
Dimensiones.....	18
Justicia organizacional .....	20
Importancia.....	20
Dimensiones.....	21

Investigaciones realizadas.....	21
Cultura organizacional.....	22
Justicia organizacional.....	25
III. METODOLOGÍA .....	28
Introducción .....	28
Tipo de investigación .....	28
Población .....	29
Muestra .....	30
Instrumento de medición .....	30
Variables .....	31
Variables dependientes .....	31
Variables independiente .....	31
Operacionalización de las variables .....	32
Hipótesis nulas .....	32
Hipótesis nula principal .....	32
Hipótesis nulas complementarias .....	32
Operacionalización de hipótesis .....	34
Análisis de datos.....	34
Recolección de datos.....	34
Resumen .....	35
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	36
Introducción .....	36
Descripción demográfica de la muestra .....	36
Género .....	37
Edad.....	37
Nivel académico .....	37
Antigüedad .....	38
Pruebas de hipótesis nulas .....	38
Pruebas de normalidad .....	38
Hipótesis nula principal .....	39
Hipótesis complementarias.....	40
Hipótesis nula 1 .....	40
Hipótesis nula 2 .....	40
Hipótesis nula 3 .....	41
Hipótesis nula 4.....	42
Hipótesis nula 5 .....	43
Hipótesis nula 6 .....	43
Hipótesis nula 7 .....	44
Hipótesis nula 8.....	45
Preguntas complementarias .....	46
Resumen .....	48

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	49
Introducción .....	49
Conclusiones .....	50
Declaración del problema .....	50
Hipótesis complementarias.....	51
Cultura organizacional y género .....	51
Cultura organizacional y edad.....	51
Cultura organizacional y nivel académico .....	51
Cultura organizacional y antigüedad .....	52
Justicia organizacional y género .....	52
Justicia organizacional y edad .....	52
Justicia organizacional y nivel académico .....	52
Justicia organizacional y antigüedad .....	53
Preguntas complementarias .....	53
Discusión .....	53
Recomendaciones .....	55
A los administradores del Hospital La Carlota .....	55
Para futuras investigaciones .....	56
Apéndice	
A. INSTRUMENTO .....	57
B. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....	61
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	63
D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS .....	67
E. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS .....	70
F. PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS .....	74
G. RESULTADO DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS .....	85
REFERENCIAS .....	88

## LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables.....	33
2. Operacionalización de hipótesis nulas.....	35
3. Edad de los empleados.....	38
4. Nivel académico.....	39
5. Antigüedad .....	40

## RECONOCIMIENTOS

A la maestra Martha Alicia Olivas Dyk, mi asesora principal, por su dedicación al asesorarme en el desarrollo de este proyecto. Porque sin su paciencia y acertados consejos hacia mi persona, este trabajo no sería un logro.

Al doctor Manuel Ramón Meza Escobar, asesor de mi tesis, que me orientó y animó a desarrollar esta investigación. Su vasto conocimiento ha servido en gran manera para mi desarrollo profesional.

Al doctor Omar Arodi Flores Laguna, asesor de mi tesis, por brindarme su apoyo y conocimientos para el desarrollo de esta investigación. Quien además confió en mí y me recomendó para obtener mi primer trabajo profesional.

A la maestra Rosa G. Grajeda Ordóñez, por su tiempo y dedicación en la revisión de esta tesis.

A la Universidad de Morelos, por brindarme la oportunidad de estudiar en sus aulas.

Al Hospital La Carlota, por permitirme la oportunidad de desarrollar esta investigación.

Al contador José Alverto Maldonado, quien me dio la oportunidad de trabajar y desarrollarme profesionalmente, quien confiando me delegó actividades laborales que pedían de mí total profesionalidad.

Al contador Arturo Sebastián, quien me dio la oportunidad de conseguir una beca para financiar mis estudios y que ha brindado gran apoyo para concluir este proyecto, siendo mi jefe directo como empleada de la Universidad de Morelos, mientras se concluía este proyecto.

## **CAPÍTULO I**

### **DIMENSIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Antecedentes**

A continuación se dan algunas definiciones conceptuales sobre las variables a estudiar en esta investigación, las cuales son las siguientes: cultura organizacional y justicia organizacional; también contiene algunas citas sobre la relación entre las variables y algunas investigaciones.

#### **Cultura organizacional**

En esta sección se presentan algunas definiciones de cultura organizacional.

Ouchi (1982) considera que la cultura organizacional está constituida por la tradición, las condiciones y los valores que delimitan un patrón de actividades, opiniones y acciones.

Schein (1988) define cultura organizacional como el conjunto de presunciones esenciales, desarrolladas por un grupo en el proceso de aprendizaje respecto de cómo lidiar con la adaptación tanto externa como interna y que logre funcionar lo suficientemente bien como para ser consideradas válidas y puedan ser enseñadas a los miembros como una forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas.

La cultura organizacional es el conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan los valores, principios y creencias dentro de

un sistema organizacional. Estos elementos, a la vez, se asocian con el rendimiento y la efectividad organizacional (Denison, 1996).

Por su parte, Allaire y Firsirotu (1992) consideran la cultura organizacional como un sistema particular de símbolos, influido por la sociedad, por la historia de la organización y por sus líderes pasados. Así también, influyen otros factores, tales como la tecnología, el mercado y la competitividad.

Para Robbins (1999), la cultura organizacional es la que designa un sistema con significado común entre los miembros, distinguiendo una organización de otra. Este sistema es como resultado de un análisis de las características conjuntas en una organización.

### Justicia organizacional

En esta parte se exponen algunas definiciones de justicia organizacional.

De acuerdo con Greenberg (1990), la justicia organizacional se relaciona con la imparcialidad dentro de un proceso que puede ser utilizado para tomar una decisión, siempre y cuando esos procesos tengan relación con un beneficio a los trabajadores.

La justicia organizacional hace referencia a la percepción de los empleados sobre lo justo y lo injusto en su entorno laboral (Moorman, 1991).

Greenberg y Scott (1996) dicen que algo es justo si los miembros de una organización lo ven como tal.

Los empleados perciben la justicia organizacional como aquello que se ve a través de las actitudes y conductas laborales (Mladinic e Isla, 2002).

Por su parte, Arboleda Arango (2009) menciona que la justicia organizacional es la percepción de equidad en las organizaciones.

## Relación entre las variables

Según Boomer, Miles y Grover (2003), es importante considerar que un individuo pertenece a una entidad en la cual se despliegan fuerzas sociales y culturales que impactan de manera significativa sus percepciones sobre la justicia organizacional, de lo cual dependerá su comportamiento.

La relación entre la cultura y la justicia organizacional, según Montuschi (2006), primeramente es un proceso por el cual una empresa realiza sus actividades y así alcanza su propósito y su misión como parte de la cultura organizacional; una vez que el individuo identifica cómo se deben realizar los procesos, podrá discernir si lo que se realiza es justo o no lo es.

Al asumir que la cultura organizacional es un sistema de símbolos y significados compartidos, esos símbolos deben ser interpretados, leídos y descifrados de tal forma que puedan ser percibidos por los empleados de una organización. Las interpretaciones de las acciones implantarán un concepto que hable de justicia organizacional (Barbosa y Cabral-Cardoso, 2007).

Ser parte de una organización es integrarse a la cultura de ella; a su vez, la forma en que las cosas se hacen será percibida por los empleados y ellos definirán si su percepción es que sea justa o no la administración, de acuerdo con los preconceptos y teorías que se tengan en la organización (Terán y Leal, 2009).

Una cultura organizacional no se encuentra presente desde el inicio, sino que se va formando gradualmente. Así como existirán opiniones en común hacia lo justo, existirán desacuerdos e injusticias visibles en una organización que irán mediando la cultura organizacional a lo largo de la existencia de una organización (Hernández

García, Martínez Torres, Martínez Muñoz, Castillo Gallegos y Corichi García, 2015).

### **Investigaciones realizadas**

Javier Domínguez (2016) realizó un estudio con base en la percepción que tienen los empleados sobre el grado de calidad de la gestión administrativa como predictor del grado de calidad de la cultura organizacional, del grado de calidad de la justicia organizacional y del grado de calidad de la estructura organizacional, que son, a su vez, predictores del grado de calidad del clima organizacional y este, de la percepción del grado de desempeño laboral institucional de los empleados del corporativo adventista de la Unión Dominicana. Se usaron seis instrumentos validados mediante las técnicas de análisis factorial con niveles de varianza muy aceptables y modelos de ecuaciones estructurales con coeficientes altos para cada indicador. Para la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el método alfa de Cronbach, obteniendo niveles de confiabilidad arriba de .90. Para probar las hipótesis, se utilizó la técnica de ecuaciones estructurales con el método de máxima verosimilitud para evaluar un modelo confirmatorio y otro alterno.

Al probarse los dos modelos con la totalidad de indicadores y con las dimensiones de cada constructo, no se alcanzaron niveles apropiados para los índices utilizados como criterios. También se evaluaron los modelos, seleccionando los siete indicadores de cada constructo con mayor coeficiente estandarizado y se alcanzaron niveles de ajuste aceptable para ambos modelos. El modelo confirmatorio con siete indicadores jerarquizados por constructo arrojó cinco de siete medidas de bondad de ajuste aceptable. Los valores de correlación múltiple cuadrática de las variables endógenas fueron los siguientes: la cultura organizacional, .873; la estructura organizacional, .851;

la justicia organizacional, .629; el clima organizacional; .948 y el desempeño laboral institucional, .929. El modelo alternativo con indicadores jerarquizados por constructo mostró cuatro de siete índices de bondad de ajuste aceptable. Los valores de correlación múltiple cuadrática de las variables endógenas fueron los siguientes: la estructura organizacional, .834; la justicia organizacional, .623; la cultura organizacional, .871; el clima organizacional, .905 y el desempeño laboral institucional, .928. Estos dos modelos fueron adecuados para explicar las relaciones causales entre las otras variables latentes: se encontró una mejor varianza explicada para las variables endógenas con el modelo alternativo, lo que concluye que cualquier esfuerzo intencional que hagan los directivos del corporativo adventista por mejorar la gestión administrativa tendrá un impacto positivo sobre la justicia, la estructura y la cultura organizacionales, que, a su vez, ayudarán positivamente sobre el clima organizacional y el desempeño laboral institucional.

En su investigación, Rosario Hernández y Rovira Millán (2011) tuvieron como objetivo auscultar la relación entre las manifestaciones de conductas de la ciudadanía organizacional y los rasgos de personalidad basada en el modelo de los cinco factores, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. Fueron 121 participantes de diferentes organizaciones en Puerto Rico, 76 mujeres y 41 hombres, con una edad promedio de 34.15 años. El 69.4% trabajaba para organizaciones privadas; el 64.5% tenía un empleo permanente y solo el 19.8% ocupaba un puesto gerencial. Se utilizaron seis instrumentos: Escala de Ciudadanía Organizacional, Inventario de los Cinco Factores de la Personalidad, Escala de Justicia Organizacional, Escala de Compromiso Organizacional, Escala de Contrato Psicológico

Organizacional y la subescala de Satisfacción con el Empleado General del Índice Descriptivo del Empleo. Los resultados señalan que las manifestaciones de conducta de ciudadanía organizacional se relacionan con los rasgos de personalidad y varias de las variables organizacionales; la justicia organizacional es una de las variables predictoras de las manifestaciones conductuales en una organización y solamente los factores de personalidad de extroversión y apertura a nuevas experiencias predijeron algunas conductas de ciudadanía organizacional.

Tura Solvas y Martínez Costa (2013) realizaron un estudio cuyo objetivo principal fue conocer la relación entre cultura organizacional y la percepción de igualdad de oportunidades en una organización. Además, se analizó si existía alguna tipología de cultura organizacional que favoreciera la percepción de igualdad de oportunidades entre los trabajadores o, por el contrario, cierto tipo de culturas que ocasionaran una mayor percepción de desigualdad en las organizaciones. Se encuestó a 345 personas por medio de un cuestionario online que une estas dos escalas: escala de percepción de igualdad de oportunidad y la escala de medición de cultura organizativa, con un total de 41 ítems bajo una escala Likert de 1 a 5 (1 = *totalmente en desacuerdo*, 5 = *totalmente de acuerdo*). Los participantes son empleados de diferentes empresas de giro industrial. Los resultados indican que los tipos de cultura organizativa influyen en las dimensiones de igualdad de oportunidades y que esta influencia puede ser positiva o negativa, dependiendo de la cultura. Mientras la cultura de desarrollo puede mejorar la percepción de igualdad de oportunidad, la cultura jerárquica la dificulta. Así se deja ver que la cultura en una organización puede ser una influencia para la percepción de la justicia organizacional.

## **Planteamiento del problema**

Plantear el problema es dar forma a la idea de investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

Hoy en día, el éxito de las empresas depende en gran manera de los empleados, debido a que los empleados son la fuente productora y generadora de los recursos que se ofrecen al cliente. Por tanto, los administradores se ven en la preocupación de velar por el recurso humano y por las percepciones laborales que el trabajador pueda tener, las cuales contribuirán a una cultura organizacional de alta calidad en la empresa, lo que a su vez logrará una justicia laboral que genere el ambiente de armonía para alcanzar el éxito deseado.

### **Hospital La Carlota**

La Iglesia Adventista del Séptimo Día es una organización mundial, teniendo así una estructura bien definida. Dentro de la organización se administran iglesias, escuelas, casas editoriales, centros comunitarios, fábricas de alimentos, talleres de radio y televisión, así como instituciones hospitalarias (como el Hospital La Carlota). Se eligió desarrollar la presente investigación en el Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

El Hospital La Carlota actualmente se encuentra establecido en el municipio de Montemorelos, en el estado de Nuevo León, México. Esta institución fue creada en 1946, originalmente como el Hospital y Sanatorio Montemorelos. Posteriormente, en 1982 se construye un nuevo edificio, no muy lejos de donde originalmente fue fundado y, a la vez, adopta el nombre de Hospital La Carlota.

La institución ha tenido algunos cambios, como diferente personal administrativo,

pero la filosofía continúa siendo la misma, desde su institución: ser la elección de servicios de salud y sanidad para la región citrícola.

Su evolución a lo largo del tiempo ha demostrado la capacidad de sostener un modelo de salud integral compartido a toda la población mediante un equipo profesional especializado en educar, aliviar y prevenir el dolor y el sufrimiento en el marco de la gran esperanza cristiana de un mundo mejor. Esto avala al hospital como un organismo exitoso.

La importancia de tener un sano ambiente laboral para el éxito deseado conduce a la tarea de investigar la percepción de la cultura organizacional y la justicia organizacional percibida por los empleados de esta institución.

### **Declaración del problema**

Para la presente investigación se plantea la siguiente pregunta:

¿Existe relación entre la cultura organizacional y la justicia organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León?

### **Definición de términos**

Los principales términos usados para esta investigación, se definen dentro del contexto de la siguiente manera:

*Percepción*: imagen o idea que se forma por la experiencia e interpretación del conocimiento adquirido.

*Cultura organizacional*: constructo generado por las presunciones de un grupo de trabajo, que delimita el ambiente laboral y distingue una organización de otra.

*Justicia organizacional*: constructo que se expresa a nivel individual como la

percepción que los trabajadores tienen hacia lo que es justo o injusto, percepción de equidad.

### **Hipótesis**

Para Hernández Sampieri et al. (2014), las hipótesis son las guías precisas para el problema de investigación. Estas indican lo que se busca o trata de probar. En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis principal y complementarias.

#### Hipótesis principal

A partir de la declaración del problema, se planteó la siguiente hipótesis:

Existe una relación significativa entre la justicia organizacional y la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León.

#### Hipótesis complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis complementarias:

H<sub>1</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el género.

H<sub>2</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la edad.

H<sub>3</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el nivel académico.

H<sub>4</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la antigüedad.

H<sub>5</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional

percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el género.

H<sub>6</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la edad.

H<sub>7</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el nivel académico.

H<sub>8</sub>. Existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la antigüedad.

### **Preguntas complementarias**

Las preguntas de investigación, según Hernández Sampieri et al. (2014), se convierten en la guía para encontrar las respuestas que se buscan en la investigación.

A continuación, se presentan algunas preguntas que se desprenden del planteamiento del problema y que serán respondidas con la investigación:

1. ¿Cuál es el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota?
2. ¿Cuál es el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota?

### **Objetivos de la investigación**

Para la presente investigación se establecieron los siguientes objetivos:

1. Determinar el grado de relación entre la cultura y la justicia organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León.
2. Determinar el grado de cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota.

3. Determinar el grado de justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota.

4. Hacer un aporte de información sobre las variables a los administradores del Hospital La Carlota.

### **Justificación**

El presente estudio se justifica por el impacto existente de la cultura organizacional percibida sobre la justicia organizacional que percibe el empleado al desempeñarse en su área de trabajo.

La investigación pretende determinar si existe relación significativa entre las variables para poder desarrollar una excelente cultura organizacional que, como resultado, manifieste la percepción del concepto justicia organizacional en los empleados (Reinecke y Valenzuela, 2011).

La justicia organizacional percibida por los empleados puede generar una cultura organizacional positiva, que trascienda en los resultados de eficacia y eficiencia para el desarrollo y crecimiento de una empresa y ayude a la realización y cumplimiento de las metas y objetivos planteados (Cameron y Quinn, 1999).

Los hospitales son instituciones que requieren de culturas sanas, ya que son sitios donde el personal debe sentirse bien para poder transmitir un estado emocional saludable a los pacientes que les rodean. En el Hospital La Carlota son pocos los estudios realizados; es el primer estudio que se realizará sobre cultura y justicia laboral.

### **Limitaciones**

Algunas limitaciones consideradas en este estudio fueron las siguientes:

1. La aplicación del instrumento dependió de la autorización de los administradores del Hospital La Carlota.

2. La aplicación del instrumento requirió de la ayuda de terceras personas.

3. No se pudo asegurar la creación de un ambiente adecuado durante la aplicación del instrumento.

### **Delimitaciones**

A continuación, se estipulan algunas delimitaciones para esta investigación.

1. La investigación se limitó a empleados del Hospital La Carlota.

2. El estudio se desarrolló en el periodo 2015-2016.

3. No se pretendió resolver los posibles problemas detectados en la investigación.

4. Con la investigación no se pretendió crear nuevas teorías sobre las variables en estudio.

### **Supuestos**

A continuación, se presentan algunos supuestos de esta investigación:

1. Se consideró que los encuestados respondieron el instrumento de acuerdo con su percepción sobre las diversas variables investigadas.

2. De acuerdo con la teoría, el instrumento midió lo que tenía que medir.

3. Se consideró que hubo sinceridad en las respuestas proporcionadas para cada ítem.

### **Trasfondo filosófico**

El ser humano fue creado perfecto por la mano de Dios (Génesis 1:31) y dotado de los dones, características y habilidades más útiles e indispensables para su desarrollo

y sobrevivencia (Génesis 1:26). Fue creado perfecto; ¡cuántas cosas inimaginables podría haber logrado, si el pecado no hubiera corrompido su vida! Quizá hubiera podido trabajar sin parar y permanecer de buen humor, o hubiera logrado estar siempre satisfecho del producto de su esfuerzo; muchas cosas pudieran mencionarse, pero debe reconocerse que el poder y la fuerza que el hombre puede tener son por la gracia y el poder que emanan de Dios (Isaías 40:28-31). Cuando entró el pecado a la tierra, todo se fue desquebrajando poco a poco y, en la actualidad, el realizar una actividad es más difícil; se necesita más energía (Génesis 3:17) y, a veces, tiempo para todo lo que el hombre realiza. Según lo que vea dentro de su área laboral, se va creando una percepción de lo justo o injusto que pueda ser.

El que obra con justicia es llamado justo; se necesita de un carácter noble, principios morales sobre discernimiento o equidad, lo cual solo con la ayuda de Dios puede llegar a desarrollarse en el ser humano; mientras tanto, el hombre debe esforzarse, pedir ayuda de lo alto y crucificar el yo, que lo hace arrogante y no lo lleva a nada bueno (White, 2007).

En la antigüedad existió un hombre que se revestía de justicia y rectitud, que su conducta era intachable y al que Dios veía con agrado por las características de su carácter; Job, hombre temeroso de Dios que reflejaba el carácter de un Dios justo y recto. De él se aprende que la justicia se puede practicar por la humanidad y que se debería actuar con rectitud para poder lograr grandes objetivos (Job 29:14; 34:17; 35:7).

Este mundo fue dado a los hombres para trabajar y prepararse para la vida eterna; es deber de cada hombre hacer lo mejor en esta tierra para poder gozar, en un

futuro, de las mansiones celestiales. A lo largo del tiempo, Dios ha dado oportunidades y lo sigue haciendo, en las cuales se puede salir victorioso para gloria y honra de su nombre. Él desea que cada ser humano esté satisfecho, alegre y se goce con los que lo rodean, pero también desea que se deleiten en el quehacer de sus días. Las Sagradas Escrituras lo revelan diciendo: “Todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres” (Colosenses 3:23).

De nada sirve obtener ganancias ilusorias; es mejor sembrar justicia y asegurar ganancias que satisfagan al ser humano para la eternidad (Proverbios 11:18,30).

Eclesiastés 9:10 dice lo siguiente: “Todo lo que te viniere a la mano para hacer, hazlo según tus fuerzas; porque en el seol, adonde vas, no hay obra, ni trabajo, ni ciencia, ni sabiduría”. Jesús, a lo largo de su ministerio, enseñó que el trabajo debe hacerse con gusto, sin afanarse (Lucas 5:17) y Pablo exhorta a estar firmes y constantes; sabiendo que el trabajo no es en vano (1Corintios 15:58).

### **Organización del estudio**

La presente investigación se estructuró en cinco capítulos.

El Capítulo I incluye los antecedentes del problema, la relación entre las variables, las investigaciones realizadas, el planteamiento y la declaración del problema, la definición de términos, las hipótesis y las preguntas de investigación, los objetivos de la investigación y la justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y trasfondo filosófico.

El Capítulo II presenta la revisión de la literatura, concerniente a la cultura y a la justicia organizacional.

El Capítulo III describe puntualmente la metodología, el tipo de investigación, la

población y muestra del estudio, el instrumento de medición, la operacionalización de las variables, las hipótesis nulas, la operacionalización de las hipótesis nulas, las preguntas de investigación y la recolección y el análisis de datos.

El Capítulo IV muestra el análisis de los resultados obtenidos, la descripción demográfica de la muestra, las pruebas de hipótesis nulas y las preguntas complementarias.

En último lugar, el Capítulo V presenta un sumario del estudio; se muestran las conclusiones, se discuten los resultados y se hacen algunas recomendaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Introducción**

Esta investigación pretendió conocer la posible relación entre la justicia organizacional y la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León.

En esta sección se analizan los fundamentos teóricos que permitieron plantear las hipótesis de investigación. Así también, se incluye información para demostrar la relación entre los constructos cultura organizacional y justicia organizacional.

La revisión de la literatura es detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales pertinentes para los propósitos del estudio, de donde se extraerá y recopilará información relevante y necesaria para el problema de investigación (Hernández Sampieri et al., 2014).

#### **Cultura organizacional**

Esta sección contiene algunos conceptos de cultura organizacional, su importancia y sus dimensiones.

##### **Conceptos**

Smircich (1983) define la cultura organizacional como un conjunto de valores, creencias, suposiciones y símbolos que, moldeados por los empleados, clientes,

proveedores y competidores, dan forma a la organización. Así también, es la manera como una empresa va a interactuar con estos factores claves.

La cultura organizacional es la percepción de conocimiento compartido que tienen los trabajadores respecto de la organización; sistema de significado compartido entre los miembros de las organizaciones, que logra distinguir a una organización de otras (Robbins, 2009).

La cultura organizacional define lo que es importante y poco importante en la empresa. Es algo como el ADN de la organización, invisible a simple vista; sin embargo, es una poderosa plantilla o modelo que da forma a lo que sucede en el lugar de trabajo (McShane y Von Glinow, 2000).

La cultura organizacional es un recurso intangible que sirve a la empresa como una ventaja competitiva, siempre y cuando esta sea flexible, susceptible al cambio y coherente con las estrategias de la empresa (Cabello, Carmona y Valle, 2005).

Para Lunenburg (2011), la cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y normas. Estas influyen en la forma en que los miembros piensan, sienten y se comportan dentro de la organización.

### Importancia

Debido a la importancia de la cultura dentro de las organizaciones, las empresas suman esfuerzos por transformar sus valores y prácticas cotidianas para influir en la percepción de los empleados (Barney, 1991).

El análisis de la cultura organizacional resulta determinante al querer conocer la percepción de los empleados hacia la organización, ya que si las personas se comprometen y son responsables, la cultura organizacional se definirá como excelente y

esto fortalecerá a las organizaciones para obtener el éxito deseado (Charón Durive, 2007).

La cultura organizacional podrá unir o separar; por tal motivo, conocer la percepción de la cultura organizacional es de suma importancia para los gerentes; los cuales, con dicha información, podrán comprender los cambios que se producen (Tomás i Folch, Mas Faz y Jofre Araya, 2008).

Es la cultura organizacional un movilizador, un componente activo que interactúa internamente y, a la vez, dentro de la sociedad como un amplio sistema, permitiendo a la organización diferenciarse de otras por medio de sus valores, creencias y hábitos; tal es el impacto que obliga a reconocer su importancia (Etkin y Schvarstein, 1992).

Valle Cabrera (1995) dice que es importante la cultura organizacional porque es fruto de la experiencia de las personas y, de alguna manera, conforma las creencias, los valores y lo que les entusiasma de estas.

Según Serna (1997), la importancia de la cultura organizacional radica en que es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que, poco a poco, se han incorporado a la empresa.

La cultura organizacional es un factor de éxito en las organizaciones; también es cierto que es un elemento organizacional difícil de manejar, ya que una cultura profundamente arraigada puede ser difícil de cambiar; los viejos hábitos son difíciles de erradicar (Armstrong, 1991).

## Dimensiones

Charón Durive (2007) se refiere a la cultura organizacional como uno de los componentes de la acción gerencial que influye dentro de una empresa y puede ser considerada una ventaja competitiva que se verá reflejada por medio de indicadores, tales como valores, principios y creencias.

Vásquez Hernández (2010) propone cuatro dimensiones idóneas para el análisis de la cultura organizacional, las cuales son las siguientes: valores dominantes, grado de cohesión corporativa, permeabilidad al cambio y expresión de la cultura.

Hofstede (1991) confirma el impacto que la cultura tiene sobre los valores y actitudes en el trabajo de los empleados; en su estudio propone las siguientes dimensiones: individualismo en comparación con el colectivismo, la distancia al poder, la evasión de la incertidumbre y la cantidad en comparación con la calidad de vida.

El estudio realizado por Calderón Hernández, Murillo Galvis y Torres Narváez (2003) muestra que la cultura organizacional es una forma muy sutil e implícita de control, debido a que las personas se comportan de acuerdo con valores y lineamientos organizacionales que se pueden medir bajo seis dimensiones: empleado frente a trabajo, corporativismo frente a profesionalidad, proceso frente a resultado, sistema abierto frente a cerrado, control laxo frente a control estricto y pragmatismo frente a normativismo.

Sánchez Quirós (2010) hace énfasis en tres dimensiones básicas de la cultura organizacional que recogen los elementos relevantes. Las dimensiones son las siguientes: los aspectos centrados en la consideración del individuo en una organización (individualismo/colectivismo); la organización del trabajo (orientación empleado/tarea)

y los objetivos que se buscan con las tareas (flexibilidad/estabilidad).

O'Reilly, Chatman y Caldwell (1991) consideran que las dimensiones para la cultura organizacional deben ser las siguientes: estabilidad, respeto por la gente, innovación, orientación al logro y equipo de trabajo.

### **Justicia organizacional**

Esta sección contiene lo referente a justicia organizacional, su importancia y sus dimensiones.

#### **Importancia**

De acuerdo con Ortega y Vega (2013), la justicia organizacional es un elemento clave en la satisfacción laboral de los empleados de una organización; tal es su importancia.

Para Cropanzano, Bowen y Gilliland (2007), es importante la justicia organizacional porque, si los empleados creen que son tratados con justicia y equidad, su actitud será positiva ante el trabajo, los jefes y la organización misma. Por el contrario, si el trato es considerado injusto, generará tensiones, insatisfacción, desmotivación, desinterés; esto se reflejará en la productividad, eficacia y calidad del trabajo.

La justicia organizacional es importante, ya que dentro de las prácticas percibidas como injustas, puede desarrollar estrés laboral, deteriorando la salud ocupacional y psicológica del trabajador. Esto, a su vez, es un factor de vulnerabilidad para cualquier organización, debido a que el empleado no estará en condiciones óptimas para desempeñarse (Omar et al., 2007).

Los posibles efectos que se producen en el comportamiento de los trabajadores,

debido a la percepción de lo justo e injusto, denotan la importancia de la justicia organizacional (Patlán Pérez, Martínez Torres y Hernández Hernández, 2012).

Es importante la justicia organizacional, ya que tiene que ver con el trato que se les da a los empleados y las normas institucionales establecidas (Cropanzano, Byrne, Bobocel y Rupp, 2001).

### Dimensiones

Las investigaciones de justicia organizacional se han basado en tres ejes, los cuales son los siguientes: justicia distributiva, justicia procedimental y justicia interaccional, que pueden ser investigados individualmente o en forma articulada. Cada uno de ellos se enfoca a un área laboral en particular (Omar, 2006).

Greenberg (1990) alude a una taxonomía de dos dimensiones: distributiva y procedimental, dentro de las cuales se encontraban cuatro tipos de justicia: sistemática, informacional, configuracional e interpersonal.

A raíz de la propuesta de Greenberg, se proponen cuatro dimensiones para justicia organizacional que hacen referencia a la justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informacional. Partiendo de esta nomenclatura, los elementos presentes en la justicia interpersonal son la justicia interpersonal e informacional (Colquitt, 2001).

Niehoff y Moorman (1993) utilizan un modelo para medir la justicia organizacional que contiene tres dimensiones características: justicia distributiva, justicia de procedimientos y justicia interaccional.

### **Investigaciones realizadas**

Esta sección muestra algunas investigaciones sobre la cultura organizacional y

la justicia organizacional.

### Cultura organizacional

En una investigación descriptiva realizada por Hernández Calzada, Mendoza Moheno y González Fernández (2008), se da a conocer la complejidad del estudio de la cultura organizacional; al analizar y realizar investigaciones, se muestran las diferentes perspectivas sobre las que se ha concebido la cultura; así también, se muestra el escaso nivel de acuerdo entre los investigadores para determinar cuáles son los métodos idóneos para su análisis. Después de las investigaciones, ellos concluyen que la cultura organizacional permite dar significado a las formas como se comportan los miembros de una organización para resolver los problemas de integración interna y de adaptación externa para la supervivencia dentro de la organización.

Hernández Calzada et al. (2008) construyeron y validaron un instrumento para medir la cultura organizacional y la competitividad. El objetivo principal era analizar las características psicométricas del instrumento para aplicarse a pequeñas y medianas empresas (PYMES). Una vez finalizado el instrumento, fue aplicado a 564 empleados de 19 PYMES. La validez del instrumento se llevó a cabo mediante el análisis de correlación ítem-total y análisis factorial exploratorio. La fiabilidad fue analizada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, arrojando así un .94. Este resultado permite afirmar que el cuestionario es válido y fiable para conocer si la cultura organizacional es un factor de competitividad en las empresas.

Se encontró que, para medir la cultura organizacional, esta se puede dimensionar midiendo la identidad, la calidad, la comunicación, las contribuciones personales, los reconocimientos o incentivos y las capacidades directivas dentro de una organización.

Usando dichas dimensiones para la variable cultura organizacional, el instrumento quedó listo para usarse en otras empresas que deseen medir la cultura organizacional en su organización.

Otra investigación fue llevada a cabo por Mousavi, Hosseini y Hassanpour (2015), con el fin de conocer los efectos de la cultura organizacional sobre el rendimiento organizacional en las diferentes sucursales de un banco iraní. Se utilizó el cuestionario de Denison "Cultura Organizacional". Las dimensiones de este modelo son la participación, la coherencia, la adaptación y la misión, medidas por una escala tipo Likert, donde 1 significa *totalmente en desacuerdo* y 5, *totalmente de acuerdo*. Dicho cuestionario consta de 60 preguntas. Los resultados mostraron que, los componentes de la cultura organizacional, la participación justa y la adaptabilidad afectan el desempeño de los bancos. Las otras dimensiones tienen un efecto indirecto sobre el rendimiento.

Por su parte, Sadeghian, Kafashpoor y Lagzian (2013) realizaron una evaluación donde el objetivo principal fue investigar la relación de la cultura organizacional y la estructura organizativa sobre la eficacia de la organización a través de la gestión del conocimiento. Para ello se encuestó a 131 directivos del Parque Científico y Tecnológico de Mashhad. Se utilizó un cuestionario que mide la cultura y la estructura organizacional, así como la eficacia y la gestión organizacional. La confiabilidad del instrumento fue igual a .93. Los resultados muestran una relación significativa entre la cultura organizacional y la estructura de la organización y no una dependencia entre las variables.

En su estudio, Fang y Wang (2006) intentaron visualizar cómo las empresas

seleccionan sus estrategias de fabricación basadas en la cultura organizacional y el aprendizaje. Se aplicó una encuesta por muestreo a 103 empleados en compañías de Taiwán. Se adaptó una encuesta para recopilar los datos de las variables, la cual contaba con cinco partes que individualmente medían cada una de las dimensiones (estrategia de información tecnológica, cultura organizacional, aprendizaje organizacional, gestión del conocimiento y desempeño organizacional). El alfa de Cronbach arrojado fue de .85. Los autores concluyeron, con base en las investigaciones realizadas, que la cultura organizacional tiene un impacto significativo sobre las estrategias de fabricación, de tal modo que si se desean alcanzar los objetivos, se debe considerar a la cultura organizacional para plantear las estrategias de fabricación.

Körner, Wirtz, Bengel y Göritz (2015) realizaron una investigación para conocer la relación entre cultura organizacional, equipo de trabajo y satisfacción laboral. La investigación se realizó dentro de quince clínicas de rehabilitación en Alemania, a 272 empleados. Se utilizaron los siguientes instrumentos: para cultura organizacional, se acopló el Hospital Culture Questionnaire, basado en el Corporate Culture Scale-Short Form de Jons, debido a que no se contaba con alguna escala que midiera la cultura organizacional hospitalaria en Alemania, solo se adaptó el instrumento con base en el contexto clínico, quedando con 14 reactivos en escala Likert (1 = *muy de acuerdo* y 5 = *muy en desacuerdo*); el alfa de Cronbach fue de .85. El trabajo en equipo se midió utilizando la Escala de Participación Interna, compuesta por una escala tipo Likert de 4 reactivos (1 = *no aplica en absoluto* y 4 = *aplica plenamente*). Por último, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Personal en centros de rehabilitación, que evalúa en una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = *muy insatisfecho* y 5 = *muy satisfecho*). Los

resultados mostraron que la satisfacción laboral se predice bajo un modelo de ecuaciones estructurales que incluye las variables cultura organizacional y trabajo en equipo. Este modelo también mostró que la cultura organizacional depende en gran manera del trabajo en equipo que se desarrolle. Por medio de dichos resultados se concluye la importancia del trabajo en equipo como predictor de la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

### Justicia organizacional

Rodríguez Montalbán, Martínez Lugo y Sánchez Cardona (2015) hicieron una investigación sobre las propiedades psicométricas de la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt. Su objetivo fue analizar dichas propiedades, ya que en la actualidad es la más utilizada en investigaciones de justicia organizacional. El estudio se realizó en Puerto Rico, donde la muestra fue de 383 empleados de diversos sectores laborales. El 62.4% de la muestra eran mujeres, el 78.6% del total de participantes trabajaba en el sector privado y las edades oscilaron entre 21 y 65 años, con un promedio de 36.51 años. Se tomó como criterio de inclusión a personas menores de 21 años. Se analizó la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt mediante pruebas confirmatorias de factores con ecuaciones estructurales, análisis de validez discriminante, análisis de validez concurrente y análisis de fiabilidad. El instrumento consta de 20 ítems medidos en una escala tipo Likert (1 = *nunca* y 5 = *siempre*). Los resultados señalan que la escala posee una estructura multidimensional de cuatro factores: procedimental, distributiva, interpersonal e informacional; los cuales tienen buena confiabilidad. La dimensión de justicia procedimental tuvo un alfa de Cronbach de .84; la justicia distributiva, de .87; la de justicia interpersonal, de .83 y la de justicia informacional, de

.88. Los resultados indican que la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt posee una estructura multidimensional de cuatro factores (procedimental, distributiva, interpersonal e informacional) de buena confiabilidad. De esta manera, se concluye que la escala posee las propiedades psicométricas adecuadas para su uso en dicho contexto.

García Rubiano y Forero Aponte (2014) trataron de determinar una relación significativa entre la percepción de la justicia y el cambio organizacional. La investigación se realizó en una empresa de Bogotá, Colombia con una muestra de 80 personas. Se utilizó el instrumento de la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt. La prueba de confiabilidad realizada arrojó un valor de .90 como alfa de Cronbach. Los resultados indicaron relación y asociación significativa entre la justicia informativa y el cambio organizacional, mientras que la justicia distributiva no tuvo correlación con el cambio organizacional. Se encontró también que la población se identifica con la justicia procedimental, ya que los encuestados tienen una mejor percepción de este tipo de justicia.

Mladinic e Isla (2002) realizaron otra investigación que tuvo como objetivo central concretar una reseña del concepto justicia organizacional y su desarrollo histórico, así como sus avances e impacto en las organizaciones. Los autores atribuyen al concepto cuatro dimensiones para su estudio: justicia distributiva, justicia del procedimiento, justicia interpersonal y justicia informacional. Cada una de las dimensiones tiene un impacto de justicia sobre el compromiso organizacional y la satisfacción en el trabajo. La investigación deja ver la importancia del constructo en las organizaciones; así también señala el reconocimiento que otras disciplinas le conceden, tales como la psicología organizacional que ha validado la idea de que la justicia es importante en

todos los ambientes organizacionales al observar su impacto sobre la satisfacción laboral. Los autores observaron un progreso teórico en la definición concreta de la justicia organizacional y bases sólidas para poder medirla. Se permitió asumir que en futuras investigaciones se verá un incremento significativo de la comprensión del concepto.

Hurtado Morales (2014) realizó un estudio sobre la justicia organizacional, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de docentes universitarios de Bogotá, Colombia. La muestra fue de 110 personas de una institución privada, de las cuales el 24.43% fueron mujeres y el 75.57% hombres. Se utilizó la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt, validada y traducida al español por Omar et al. (2007) que comprende 20 ítems y cuatro subescalas o dimensiones: justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal y justicia informativa. Se usó una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = *nunca*, 5 = *siempre*). El alfa de Cronbach de este instrumento fue de .93. Los resultados fueron analizados mediante estadística descriptiva y correlacional. Ellos indican que existe correlación positiva y significativa entre la percepción de justicia organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Introducción**

Esta investigación tuvo como propósito determinar si existe relación significativa entre la cultura organizacional y la justicia organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León.

En este capítulo se describe el tipo de investigación, los participantes, los instrumentos de medición, las hipótesis nulas, la recolección y el análisis de datos y el resumen.

#### **Tipo de investigación**

Considerando la clasificación planteada por Hernández Sampieri et al. (2014), se puede decir que la presente investigación es de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo, de campo y transversal.

Se considera cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, teniendo en cuenta la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En esta investigación se pudo conocer el grado de justicia organizacional y el grado de cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota.

Se considera correlacional, porque permitió medir la probable correlación positiva o negativa de la percepción entre la justicia organizacional y la cultura organizacional

percibida en los empleados del Hospital La Carlota.

Se considera descriptivo, porque permitió analizar la posible diferencia entre la variable justicia organizacional y la variable cultura organizacional con relación a los diferentes grupos constituidos por las variables demográficas consideradas.

Se considera de campo, porque la investigación se desarrolló en el lugar de trabajo de los empleados y bajo sus actividades cotidianas.

Se considera transversal, porque permitió conocer el grado de justicia organizacional y el grado de cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota durante el primer semestre del año 2016; la medición se hizo una sola vez.

### **Población**

Hernández Sampieri et al. (2014) indican que las poblaciones de estudio deben definirse claramente en torno a sus características de estudio, lugar y tiempo; además, sugieren una muestra para cada grupo de estudio, limitada con precisión y claridad.

En este proyecto la población estuvo formada por empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León; 120 sujetos que laboran para la institución dentro de las tres unidades hospitalarias (Servicios hospitalarios, Instituto de la visión y Centro dental) en las áreas de personal administrativo y personal operativo, durante el primer semestre del año 2016. Se excluyó al personal clínico, al personal que no se encontró en su puesto de trabajo y al personal que, por decisión propia, no quiso participar, (dato proporcionado por la oficina de Recursos Humanos del hospital).

## **Muestra**

Grande Esteban y Abascal Fernández (2014) definen como muestra a la parte de las unidades que forman la población del estudio sobre la cual se obtendrá la información para la investigación. Dicha muestra debe ser delimitada con precisión.

Para efectos de la investigación, se decidió considerar a todos los empleados que se encontraron realizando sus tareas en cada área de trabajo al momento de aplicar el instrumento. Se repartieron 90 instrumentos y 74 fueron contestados. Quedando una muestra total de 74 empleados del Hospital La Carlota, que representó el 62% del total de la población que se encontraba laborando en el primer semestre del año 2016.

## **Instrumentos de medición**

En esta sección se presentan las variables que se incluyen en el proyecto de investigación, así como una descripción de los instrumentos seleccionados para la medición de las variables.

Un instrumento es un formato que contiene un conjunto de sentencias encaminadas por una variable y es utilizado para obtener datos e información que den a conocer resultados en una investigación (Artigas y Robles, 2010).

El instrumento de medición es, en principio, cualquier recurso que apoye al investigador para acercarse a los fenómenos y extraer información (Hernández Sampieri et al., 2014).

Para esta investigación, se utilizaron dos instrumentos: el primero para medir la justicia organizacional y el segundo que mide la cultura organizacional, ambos elaborados por Javier Domínguez (2016) y el doctor Manuel Ramón Meza Escobar.

Tales instrumentos usan una escala tipo Likert de 1 a 7 (1 = *totalmente en desacuerdo*, 7 = *Totalmente de acuerdo*) establecida para cada declaración.

El instrumento que mide la justicia organizacional se conforma por 18 ítems y el instrumento que mide la cultura organizacional, por 26. El instrumento completo se muestra en el Apéndice A.

### Variables

Rojas Soriano (2013) define a la variable como una característica o atributo que puede darse o estar ausente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes y se da en grados, magnitudes o medidas distintas en el trayecto de una investigación. Las variables pueden ser manipuladas en cuatro niveles de medición (nominal o clasificatorio, ordinal, de intervalo y de razón).

Grande Esteban y Abascal Fernández (2014) clasifican las variables como independientes y dependientes. Las variables independientes son aquellas que se controlan y se suponen causales; las variables dependientes son aquellas que tienen que responder ante las modificaciones de las variables independientes.

#### **Variables dependientes**

Para el desarrollo de esta investigación, se consideraron como variables dependientes la percepción del grado de justicia organizacional y el grado de cultura percibido.

#### **Variables independientes**

Las variables independientes que fueron consideradas para fines de la presente investigación fueron el género, la edad, el nivel académico alcanzado y la antigüedad.

## Operacionalización de las variables

Más adelante, en la Tabla 1, se presenta la operacionalización de algunas variables, en la cual se incluye la definición conceptual, la definición instrumental y la definición operacional. En el Apéndice C se presenta la operacionalización completa de las variables.

### **Hipótesis nulas**

Para Hernández Sampieri et al. (2014), las hipótesis nulas son las proposiciones acerca de la relación entre variables, que niegan lo que afirma la hipótesis de la investigación. En esta investigación se formularon las siguientes hipótesis nulas: principal y complementarias.

#### Hipótesis nula principal

La hipótesis principal nula que se presenta en esta investigación plantea lo siguiente:

No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la justicia organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León.

#### Hipótesis nulas complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis nulas complementarias:

H<sub>01</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota, según el género.

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Justicia organizacional	Totalidad de fuerzas que ayudan a unir en grupos a los empleados dentro de una organización siendo amistosos y apoyándose unos a otros en actividades para lograr metas y objetivos del grupo	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo                  2 = Muy en desacuerdo                  3 = Algo en desacuerdo                  4 = Indeciso                  5 = Algo de acuerdo                  6 = Muy de acuerdo                  7 = Totalmente de acuerdo</p> <p>Los ítems de medición para la variable justicia organizacional percibida se muestran en el Apéndice C.</p>	<p>Para conocer el nivel del indicador grado de justicia organizacional percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los dieciocho ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo(a)                  2 = Muy malo(a)                  3 = Malo(a)                  4 = Regular                  5 = Bueno(a)                  6 = Muy bueno(a)                  7 = Excelente</p>

H<sub>02</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota, según la edad.

H<sub>03</sub>. No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota, según la antigüedad.

H<sub>04</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota, según el puesto de trabajo.

H<sub>05</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el género.

H<sub>06</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la edad.

H<sub>07</sub>. No existe una diferencia significativa en el grado de calidad la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la antigüedad.

H<sub>08</sub>. No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el puesto de trabajo.

#### Operacionalización de las hipótesis nulas

En la Tabla 2 se presenta la operacionalización de una de las hipótesis nulas que dice: No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota, según el género. Esta incluye las variables, el nivel de medición de cada una y el tipo de prueba estadística utilizada. La operacionalización completa de las hipótesis nulas se muestra en el Apéndice D.

#### **Análisis de datos**

El análisis de los datos recopilados se realizó por medio del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 15.0 para Windows. Las pruebas utilizadas en esta investigación fueron la r de Pearson, la prueba t para muestras independientes y la prueba de análisis de varianza de un factor.

#### **Recolección de datos**

A continuación se presenta el plan del proceso que se realizó para la recolección de datos.

Tabla 2

*Operacionalización de las hipótesis nulas*

Hipótesis nulas	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H <sub>01</sub> . No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota según el género.	Dependiente A. Cultura organizacional.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba <i>t</i> para muestras independientes.
	Independiente B. Género.	B. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .

1. Se solicitó la autorización y colaboración del departamento de Recursos Humanos del Hospital La Carlota.

2. Por medio de un correo electrónico se informó al personal del instrumento que se presentaría.

3. Se entregaron los instrumentos personalmente y se dio el tiempo necesario para contestarlos.

### **Resumen del capítulo**

En este capítulo se describe la metodología de la investigación utilizada en este estudio: tipo de investigación, población y muestra de estudio; se identifican las variables y se describe el instrumento que fue utilizado para recolectar los datos, así como aspectos de su aplicación y los procedimientos usados para organizar la información obtenida. Además, se incluye la operacionalización de las variables y de la hipótesis principal, así como las hipótesis nulas.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

La investigación tuvo por objetivo principal determinar si existe relación significativa entre el grado de justicia organizacional y el grado de cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital la Carlota.

La investigación fue considerada de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo, de campo y transversal.

Las variables independientes principales fueron las siguientes: género, edad, nivel académico alcanzado y antigüedad. Las variables dependientes utilizadas en esta investigación fueron el grado de cultura organizacional y el grado de justicia organizacional.

Bajo este enfoque, el presente capítulo expone la siguiente estructura: (a) descripción demográfica de los sujetos, (b) prueba de hipótesis, (c) respuestas a las preguntas complementarias y (d) resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas considerando un nivel de significación  $p$  menor o igual a .05. La muestra estuvo constituida por 74 empleados que laboraban en el Hospital la Carlota.

#### **Descripción demográfica de la muestra**

A continuación se presenta un resumen de las características demográficas obtenidas mediante este estudio. Se encuentran los resultados de las variables género,

edad, nivel académico alcanzado y antigüedad. La información estadística descriptiva se presenta en el Apéndice E.

### Género

Los datos referidos al género de los 74 empleados que respondieron el instrumento fueron los siguientes: el 70.3% ( $n = 52$ ) estuvo integrado por mujeres y el 29.7% ( $n = 22$ ) fue integrado por hombres.

### Edad

El rango de edad de los empleados encuestados fue desde menos de 24 años a 70 años. La edad predominante fluctúa entre 25 y 40 años, representando el 50% del total de la muestra (ver Tabla 3).

### Nivel académico

En la Tabla 4 se encuentra registrada la variable nivel académico. En ella se logra observar que un 47.1% representa al nivel de licenciatura, ocupando el primer lugar; así, el segundo lugar lo ocupó el nivel de maestría, con el 22.9%.

Tabla 3

#### *Edad de los empleados del Hospital La Carlota*

Edad	F	%
Menos de 24 años	7	9.5
25 – 40 años	37	50.0
41 – 55 años	24	32.4
56 – 70 años	6	8.1
Total	74	100.0

Tabla 4

*Nivel académico de los empleados del Hospital La Carlota*

Nivel académico	<i>F</i>	%
Preparatoria	6	8.6
Licenciatura	33	47.1
Maestría	16	22.9
Otro	15	21.4
Total	70	100

### Antigüedad

La Tabla 5 muestra la antigüedad laboral promedio de los empleados encuestados. El rango con mayor porcentaje fue el de menos de cinco años de antigüedad, representando un 47.2% del total de la muestra. El rango con menor porcentaje fue el de menos de 35 años de antigüedad, con un 4.2% del total de la muestra.

### Pruebas de hipótesis nulas

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las ocho hipótesis nulas formuladas para esta investigación. Las Tablas con los resultados de cada una de las pruebas de hipótesis se encuentran en el Apéndice F.

### Pruebas de normalidad

Para saber si las distribuciones son normales, se utilizaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov  $n$  mayor a 50 y Chapiro-Wilk  $n$  menor o igual a 50. El criterio para determinar normalidad ( $p$  mayor a .05) permite que se acepte la hipótesis nula y los datos provienen de una distribución normal; cuando  $p$  es menor o igual a 0.5, se rechaza la hipótesis nula y los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 5

*Antigüedad de los empleados del Hospital La Carlota*

Antigüedad	<i>F</i>	%
Menos de 5 años	34	47.2
Menos de 15 años	27	37.5
Menos de 25 años	8	11.1
Menos de 35 años	3	4.2
Total	72	100

Hipótesis nula principal

No existe una relación significativa entre la justicia organizacional y la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota, en Montemorelos, Nuevo León.

En esta hipótesis, se utilizó la prueba estadística *r* de Pearson. Las variables consideradas fueron la justicia organizacional y la cultura organizacional.

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para probar si los constructos siguen una distribución normal. Se encontró que, para el constructo cultura organizacional, *p* es igual a .706 y para justicia organizacional, *p* es igual a .368; sí se sigue una distribución normal por ser el valor de *p* mayor a .05.

Al correr la prueba estadística, se encontró un valor *r* igual a .750 y un nivel de significación *p* igual a .000. Para dicho nivel de significación, *p* menor a .05, se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y retener la hipótesis de relación entre ellas.

Se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado *aceptable* entre la justicia organizacional y la cultura organizacional percibido por los empleados.

## Hipótesis complementarias

A continuación se presentan las hipótesis complementarias de la presente investigación.

### **Hipótesis nula 1**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el género.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es género. La variable dependiente es el grado de cultura organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba estadística  $t$  para muestras independientes.

Para probar la normalidad de la variable cultura organizacional respecto del género, se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov para el género femenino:  $n$  igual a 52 y la prueba de Shapiro-Wilk para el género masculino:  $n$  igual a 22. Se encontró el valor  $p$  mayor a .05, por lo que la distribución del constructo cultura organizacional es normal en ambos grupos.

Se analizó el estadístico  $F$  de Levene, del cual se observó un valor  $p$  igual a .088, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontraron los valores estadísticos  $t$  igual a -.305,  $gl$  igual a 72 y  $p$  igual a .761. Siendo que el valor  $p$  fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de las mujeres fue de 4.79 y la media aritmética de los hombres fue de 4.71.

### **Hipótesis nula 2**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional

percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la edad.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es la edad. La variable dependiente es el grado de cultura organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

Para probar la normalidad de la variable cultura organizacional respecto de la edad, se aplicó la prueba de Chapiro-Wilk: grupo uno ( $n = 7$ ), grupo dos ( $n = 36$ ), grupo tres ( $n = 24$ ) y grupo cuatro ( $n = 5$ ); como en dos de los grupos no se distribuían en forma normal, se eliminaron dos casos atípicos (3 y 26); con estos ajustes, la  $p$  es mayor a .05, por lo que la distribución se considera normal en los grupos.

El nivel crítico asociado al estadístico arrojó un valor  $F$  de  $p$  igual a .840 y mayor a .05, lo que muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de cultura organizacional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas fueron los siguientes: menos de 24 años, 5.13; de 25 a 40 años, 4.73; de 41 a 55 años, 4.74 y de 56 a 70 años, 4.73.

### **Hipótesis nula 3**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el nivel académico.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el nivel académico y la variable dependiente es cultura organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

Para probar la normalidad de la variable cultura organizacional respecto del nivel académico, se aplicó la prueba de Chapiro-Wilk: grupo uno ( $n = 6$ ), grupo dos ( $n =$

33), grupo tres ( $n = 16$ ) y grupo cuatro ( $n = 15$ ). Se encontró que la  $p$  es mayor a .05, por lo que la distribución del constructo cultura organizacional es normal en los grupos.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  de  $p$  igual a .071 y mayor a .05 muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de cultura organizacional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas fueron los siguientes: de preparatoria, 3.78; de licenciatura, 4.85; de maestría, 4.50 y de otro, 5.04.

#### **Hipótesis nula 4**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la antigüedad.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es la antigüedad y la variable dependiente es cultura organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

Para probar la normalidad de la variable cultura organizacional respecto de la antigüedad, se aplicó la prueba de Chapiro-Wilk: grupo uno ( $n = 34$ ), grupo dos ( $n = 27$ ), grupo tres ( $n = 8$ ) y grupo cuatro ( $n = 3$ ). Se encontró que la  $p$  es mayor a .05, por lo que la distribución del constructo cultura organizacional es normal en los grupos.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  de  $p$  igual a .206 y mayor a .05 muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de cultura organizacional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas fueron los siguientes: de menos de cinco

años, 4.80; de menos de 15 años, 4.70; de menos de 25 años, 5.05 y de menos de 35 años, 3.51.

### **Hipótesis nula 5**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el género.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es género. La variable dependiente es el grado de justicia organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba estadística  $t$  para muestras independientes.

Para probar la normalidad de la variable justicia organizacional respecto del género, se aplicó la prueba de Chapiro-Wilk: para el género femenino ( $n = 50$ ), ya que dos de los datos eran atípicos (casos 26 y 39) y para el género masculino ( $n = 22$ ). Se encontró que la  $p$  es mayor a .05, por lo que la distribución del constructo justicia organizacional es normal en ambos grupos.

Se analizó el estadístico  $F$  de Levene, del cual se observó un valor  $p$  igual a .215, por lo que se asumió que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor estadístico  $t$  igual a -1.144,  $gl$  igual a 72 y  $p$  igual a .256. Siendo que el valor  $p$  fue mayor a .05, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de las mujeres fue de 4.26 y la media aritmética de los hombres fue de 3.89.

### **Hipótesis nula 6**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la edad.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es la edad. La variable dependiente es el grado de justicia organizacional percibido. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

Para probar la normalidad de la variable justicia organizacional respecto de la edad, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk: grupo uno ( $n = 7$ ), grupo dos ( $n = 37$ ), grupo tres ( $n = 24$ ) y grupo cuatro ( $n = 6$ ). Se encontró que la  $p$  es mayor a .05, por lo que la distribución del constructo justicia organizacional es normal en los grupos.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  de  $p$  igual a .671 y mayor a .05 muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de justicia organizacional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas fueron los siguientes: de menos de 24 años, 4.57; de 25 a 40 años, 3.98; de 41 a 55 años, 4.25 y de 56 a 70 años, 4.31.

### **Hipótesis nula 7**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según el nivel académico.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es el nivel académico y la variable dependiente es justicia organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

Para probar la normalidad de la variable justicia organizacional respecto del nivel académico, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk: grupo uno ( $n = 6$ ), grupo dos ( $n = 33$ ), grupo tres ( $n = 16$ ) y grupo cuatro ( $n = 15$ ). Se encontró que la  $p$  es mayor a .05, por lo que la distribución del constructo cultura organizacional es normal en los grupos.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  de  $p$  igual a .125 y mayor a .05 muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de justicia organizacional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas fueron los siguientes: de preparatoria, 3.40; de licenciatura, 4.19; de maestría, 3.67 y de otro, 4.58.

### **Hipótesis nula 8**

No existe diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, según la antigüedad.

La variable independiente considerada en esta hipótesis es la antigüedad y la variable dependiente es justicia organizacional. Para analizar esta hipótesis, se utilizó la prueba de análisis de varianza de un factor.

Para probar la normalidad de la variable justicia organizacional respecto de la antigüedad, se aplicó la prueba de Chapiro-Wilk: grupo uno ( $n = 34$ ), grupo dos ( $n = 27$ ), grupo tres ( $n = 8$ ) y grupo cuatro ( $n = 3$ ). Se encontró que la  $p$  es mayor a .05 (excepto el grupo cuatro), por lo que la distribución del constructo justicia organizacional es normal en los grupos. Como en el grupo cuatro se tienen tan solo tres sujetos, se decidió aplicar la prueba estadística descartando dicho grupo.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  de  $p$  igual a .496 y mayor a .05 muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de justicia organizacional.

Estos valores estadísticos permitieron tomar la decisión de retener la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas fueron los siguientes: de menos de cinco

años, 3.91; de menos de 15 años, 4.34; de menos de 25 años, 4.36 y de menos de 35 años, 3.61.

### **Preguntas complementarias**

En esta sección se mencionan las respuestas de las preguntas complementarias planteadas en el estudio. En el Apéndice G se encuentran las tablas correspondientes.

1. ¿Cuál es el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota?

Mediante el análisis de datos de las 74 personas encuestadas, se obtuvo una media aritmética para la variable grado de cultura organizacional percibido de 4.77. La desviación típica correspondió a 1.09.

Según los niveles utilizados en la escala Likert del instrumento, se obtuvo una percepción de la variable cultura organizacional en grado *bueno*.

Considerando la media aritmética, se determinó que los aspectos mejor evaluados del grado de cultura organizacional percibido por los empleados fueron los siguientes: (a) “se fomenta el buen trato del personal con los clientes” (5.57), (b) “se tiene una misión clara que otorga sentido al trabajo” (5.29), (c) “existe un alto compromiso para hacer el trabajo correctamente” (5.27), (d) “el aprendizaje es un objetivo importante en el trabajo cotidiano” (5.16) y (e) “se promueve el trabajo en equipo” (5.12).

Teniendo en cuenta la media aritmética, se determinó que los aspectos evaluados más bajos en el grado de justicia organizacional percibido por los empleados fueron los siguientes: (a) “los directivos expresan con frecuencia su reconocimiento a los empleados” (3.95), (b) “todo el personal participa continuamente en la planeación”

(4.00), (c) “se invierten recursos en el desarrollo de las competencias personales” (4.05), (d) “se toman decisiones grupales aunque los asuntos sean difíciles” (4.28) y (e) “se comparte con todo el personal la información importante” (4.34).

2. ¿Cuál es el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota?

Mediante el análisis de datos de los 74 participantes, se obtuvo una media aritmética para la variable grado de justicia organizacional de 4.15. La desviación típica correspondió a 1.30.

Según los niveles utilizados en la escala Likert del instrumento, se obtuvo una percepción de la variable justicia organizacional en grado *regular*.

Considerando la media aritmética, se determinó que los aspectos mejor evaluados en el grado de justicia organizacional percibido por los empleados fueron los siguientes: (a) “el personal trata con amabilidad a los clientes” (5.4), (b) “los empleados tratan a sus jefes con respeto” (5.47), (c) “los empleados se tratan entre sí con cortesía” (5.16), (d) “los jefes tratan al personal con respeto” (5.11) y (e) “los jefes tratan a los empleados con dignidad” (4.95).

Teniendo en cuenta la media aritmética, se determinó que los aspectos evaluados más bajos en el grado de justicia organizacional percibido por los empleados fueron los siguientes: (a) “los empleados participan en la definición de criterios para las sanciones laborales” (3.14), (b) “los criterios para dar recompensas se aplican consistentemente con todos los empleados” (3.28), (c) “los aumentos salariales corresponden a contribuciones sobresalientes del empleado” (3.31), (d) “las recompensas se otorgan con base en información precisa sobre el desempeño” (3.55) y (e) “los salarios

corresponden al trabajo realizado” (3.68).

### **Resumen**

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y fueron presentados en diferentes tablas, las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las 74 encuestas, así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron. También se dio respuesta a las preguntas complementarias del estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

La presente investigación ha tenido como finalidad principal determinar si existe relación entre la justicia organizacional y la cultura organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota.

Dicho estudio se llevó a cabo con una muestra de 74 empleados de las tres unidades hospitalarias (Servicios Hospitalarios, Instituto de la Visión y Centro Dental) en las áreas de personal administrativo y personal operativo del Hospital La Carlota. La investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo, de campo y transversal. Las variables a estudiar fueron las siguientes: (a) principales: justicia organizacional y cultura organizacional y (b) demográficas: género, edad, nivel académico alcanzado y antigüedad.

El documento está organizado en cinco capítulos:

Capítulo I. En él se encuentran los antecedentes sobre justicia organizacional y cultura organizacional, al igual que investigaciones que se han desarrollado dentro de las áreas. Así mismo, se hace el planteamiento y declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

Capítulo II. Presenta el desarrollo del marco teórico, analizando distintos autores

que han escrito sobre el tema. Se encuentra estructurado de tal manera que el lector pueda comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando importancia, dimensiones e investigaciones realizadas de justicia organizacional y cultura organizacional.

Capítulo III. Describe el marco metodológico que comprende tipo de investigación, población, muestra, instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo IV. En él se encuentran los resultados obtenidos de los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó, así como la discusión presentada por el investigador. Al término de este, se presentan algunas recomendaciones, tanto para los administradores del Hospital La Carlota como para futuras investigaciones.

## **Conclusiones**

En esta sección se presentan las conclusiones a las cuales se llegó, en relación con la declaración del problema, las hipótesis y las preguntas complementarias.

### **Declaración del problema**

La presente investigación tuvo como fin conocer la relación del grado de cultura organizacional y la justicia organizacional de los empleados del Hospital la Carlota. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que existe una relación lineal positiva y significativa en grado aceptable entre la justicia organizacional y la cultura organizacional percibidas por los empleados.

Se puede afirmar que, cuanto mayor sea el grado de justicia organizacional, mayor o mejor será la percepción del grado de cultura organizacional.

### Hipótesis complementarias

En este apartado se presentan las conclusiones del estudio relacionadas con las hipótesis complementarias.

#### **Cultura organizacional y género**

El analizar la hipótesis que involucra las variables cultura organizacional y género permitió conocer que la variable género no hizo una diferencia significativa sobre el grado de cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, interpretándose que, tanto los hombres como las mujeres, perciben la cultura organizacional de manera similar.

#### **Cultura organizacional y edad**

El análisis de la hipótesis permitió conocer que la variable edad no hizo una diferencia significativa en el grado de cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota. Es decir, no importa la edad que tengan los empleados, su percepción en cuanto a la cultura organizacional es la misma.

#### **Cultura organizacional y nivel académico**

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable nivel académico no tiene un efecto significativo sobre la percepción del grado de cultura organizacional. Es decir, no importa el máximo nivel académico alcanzado por los empleados del Hospital La Carlota, la percepción de la cultura organizacional es similar.

### **Cultura organizacional y antigüedad**

El análisis de la hipótesis permitió mostrar que no existe relación significativa entre el grado de cultura organizacional percibido por los empleados y el tiempo de servicio en la institución; lo que significa que la percepción que tienen de la cultura organizacional es similar entre los que tienen poco tiempo y los que tienen muchos años trabajando en la institución.

### **Justicia organizacional y género**

El análisis de la hipótesis que involucró las variables justicia organizacional y género permitió conocer que la variable género no hizo una diferencia significativa sobre el grado de calidad de justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, interpretándose que, tanto los hombres como las mujeres, perciben el grado de justicia organizacional de manera similar.

### **Justicia organizacional y edad**

El análisis de la hipótesis permitió conocer que la variable edad no hizo una diferencia significativa sobre el grado de justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota. Es decir, no importa la edad que tengan los empleados, su percepción en cuanto a la justicia organizacional es la misma.

### **Justicia organizacional y nivel académico**

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable nivel académico no tiene un efecto significativo sobre la percepción del grado de calidad de justicia organizacional. Es decir, no importa el máximo nivel académico alcanzado, la

percepción de la calidad de justicia organizacional es similar.

### **Justicia organizacional y antigüedad**

El análisis a la hipótesis permitió mostrar que no existe una relación significativa entre el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados y el tiempo de servicio en la institución, lo que significa que la percepción de la justicia organizacional es similar entre los que tienen poco tiempo o muchos años de trabajo en la institución.

### **Preguntas complementarias**

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de calidad de la justicia organizacional y el grado de calidad de la cultura organizacional percibidos por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información.

En cuanto al grado de justicia organizacional, se pudo observar que la percepción de empleados es regular para la justicia organizacional en la organización dónde laboran.

Para el grado de calidad de la cultura organizacional, se puede encontrar que los empleados perciben una *buena* cultura organizacional en los departamentos donde trabajan.

### **Discusión**

El principal objetivo de este estudio ha sido analizar si el grado de calidad de la cultura organizacional está relacionado con el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota, a través de un instrumento

que permitió evaluar ambos constructos.

Tras analizar los resultados, se encontró la presencia de una relación lineal positiva y significativa en grado aceptable entre el grado de justicia organizacional y cultura organizacional percibidos por los empleados del Hospital La Carlota. Javier Domínguez (2016) menciona que cualquier esfuerzo que hagan los directivos del corporativo adventista por mejorar la gestión administrativa tendrá un impacto positivo sobre la justicia, la estructura y la cultura organizacional que, a su vez, favorecerá positivamente al clima organizacional y el desempeño laboral de la institución. Hurtado Morales (2014) destaca que, si en las organizaciones se cuenta con procedimientos justos, equidad en la evaluación del desempeño, el trato y la relación con el jefe directo, existirá una relación significativa positiva entre la justicia y el compromiso organizacional; esto, a su vez, con la cultura organizacional. De esta forma, se afirma que, cuanto mayor sea el grado de justicia organizacional, mayor o mejor será la percepción del grado de cultura organizacional. Reafirmando esta idea, se encontró que Tura Solvas y Martínez Costa (2013) mencionan que la percepción de la cultura organizacional de los empleados en una organización, puede ser positiva o negativa, siempre que el grado de percepción de la equidad de oportunidad sea significativo.

En línea con otros estudios que han demostrado el papel de las variables demográficas en la cultura organizacional y la justicia organizacional, para la presente investigación se consideraron como variables demográficas el género, la edad, el nivel académico y la antigüedad en el puesto de trabajo.

Los resultados mostraron que no existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional según el género, la edad, el nivel académico y

la antigüedad en el puesto. Dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Javier Domínguez (2016), quien en su estudio no encontró diferencias en cuanto a género y nivel académico relacionados con la cultura organizacional.

Los resultados mostraron que no existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional según el género, la edad, el nivel académico y la antigüedad en el puesto. Dichos resultados concuerdan con los afirmados por Rodríguez Montalbán et al. (2014), quienes tampoco encontraron una diferencia significativa entre las variables demográficas y la justicia organizacional. Lo que confirma que, sin importar el género, la edad, el nivel académico y la antigüedad laboral, la percepción no varía.

### **Recomendaciones**

La revisión de la literatura realizada en la investigación pone en evidencia la necesidad de seguir indagando respecto de la cultura organizacional y la justicia organizacional percibidas por los empleados; esto debido a que hay poca información de investigaciones que midan los constructos. También se recomienda realizar investigaciones similares que midan si existe una relación significativa en el grado de calidad de la cultura y la justicia organizacional en otros centros de trabajo.

Al final, se dan las siguientes recomendaciones.

A los administradores del Hospital La Carlota

1. Realizar una retroalimentación a los empleados, dando a conocer los resultados del estudio. Se considera que es indispensable que los empleados deben conocer los resultados del estudio, debido a que esto ayudará a establecer una percepción

mejor del grado de calidad de la cultura y la justicia organizacional; de lo contrario, se puede interpretar que la investigación no fue útil.

2. Crear un programa bien estructurado que permita mejorar la percepción de la cultura organizacional y de la justicia organizacional en el hospital, dándole su respectivo seguimiento.

3. Fortalecer los aspectos que han sido mejor percibidos por los empleados.

4. Crear planes de acción para mejorar la percepción de los empleados en aquellos aspectos que se han encontrado con una percepción deficiente.

5. Agradecer y felicitar a todo el personal que participó, así como exhortar para futuras investigaciones a los empleados que, por motivos personales, se abstuvieron de participar.

#### Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso de tiempo no menor a dos años ni mayor a tres. Esto debido a que repetir el estudio cada año parece ser excesivo y los empleados no se prestan a participar en la investigación. Por otro lado, un periodo más largo podría mostrar desinterés.

2. Realizar investigaciones similares, adicionando nuevas variables relacionadas con la cultura y la justicia organizacional.

3. Replicar la investigación que incluya a la totalidad del personal, incluyendo todas las unidades y centros operativos del hospital.

**APÉNDICE A**

**INSTRUMENTO**

## Instrumento

# UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

## Maestría en Recursos Humanos



### I. INSTRUCCIONES GENERALES

Esta es una investigación sobre la percepción de la cultura organizacional y la justicia organizacional, que detectan los empleados de la institución. Por favor responda honestamente cada una de las secciones en que se ha dividido este instrumento, siguiendo las instrucciones que se dan en cada una de ellas.

Su opinión es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente se solicita sea sincero en sus respuestas. La información que provea será tratada de forma confidencial.

### II. DATOS DEMOGRÁFICOS

INSTRUCCIONES: Marque la celda de la respuesta que se aplique a su caso.

<b>Género:</b>	Masculino	Femenino				
<b>Edad:</b>	Menos de 24 años	25-40 años	41-55 años	56-70 años	Más de 70 años	
<b>Nivel académico:</b>	Preparatoria	Licenciatura	Maestría	Otro:		
<b>Antigüedad:</b>	Menos de 5 años	Menos de 15 años	Menos de 25 años	Menos de 35 años	Menos de 45 años	Más de 45 años

### III. CULTURA ORGANIZACIONAL

Al analizar cada declaración, marque con una X el espacio que indica su percepción de la cultura organizacional, utilizando la siguiente escala.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	¿Qué tan de acuerdo está de que en su Institución...?	1	2	3	4	5	6	7
1	Todo el personal participa continuamente en la planeación.							
2	Se comparte con todo el personal la información importante.							
3	Se promueve el trabajo en equipo.							
4	Se invierten recursos en el desarrollo de las competencias personales.							
5	Se delega autoridad para optimizar el desempeño individual.							
6	Los empleados se desempeñan con base en los valores institucionales.							
7	Los directivos modelan los valores institucionales.							
8	Existe un alto compromiso para hacer el trabajo correctamente.							
9	Se toman decisiones grupales aunque los asuntos sean difíciles.							
10	Los diferentes niveles jerárquicos trabajan para el logro de objetivos comunes.							
11	Los diferentes equipos de trabajo avanzan hacia el mismo objetivo.							
12	Se mantienen programas de mejora continua de todos los procesos.							
13	Se responde bien a los cambios del entorno.							
14	Se analizan continuamente las necesidades de los clientes.							
15	Se fomenta el buen trato del personal con los clientes.							
16	Se mantienen estrategias de innovación en el servicio.							
17	El aprendizaje es un objetivo importante en el trabajo cotidiano.							
18	Se tiene una misión clara que otorga sentido al trabajo.							
19	Se establecen estrategias que hacen competitiva a la institución.							
20	Los directivos conducen hacia los objetivos misionales.							
21	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.							
22	La visión genera una alta motivación en los empleados.							
23	Se tiene una ambiciosa visión progreso.							
24	Los jefes dialogan con los empleados para mejorar la ejecución de alguna tarea.							
25	Se tiene un excelente sistema de información a los empleados sobre los resultados institucionales.							
26	Los directivos expresan con frecuencia su reconocimiento a los empleados.							

#### IV. JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Al analizar cada declaración marque con una X el espacio que indica su percepción de la justicia organizacional, utilizando la siguiente escala.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	¿Qué tan de acuerdo está de que en su institución...?	1	2	3	4	5	6	7
1	Los ascensos son el resultado del esfuerzo en el trabajo.							
2	Los salarios corresponden al trabajo realizado.							
3	Los aumentos salariales corresponden a contribuciones sobresalientes del empleado.							
4	Los reconocimientos se otorgan con base en el desempeño laboral.							
5	Los empleados participan en la definición de criterios para las sanciones laborales.							
6	Los criterios para dar recompensas se aplican consistentemente con todos los empleados.							
7	Las recompensas se otorgan con base en información precisa sobre el desempeño.							
8	El personal trata con amabilidad a los clientes.							
9	Los jefes tratan al personal con respeto.							
10	Los jefes tratan a los empleados con dignidad.							
11	Los empleados tratan a sus jefes con respeto.							
12	Los empleados se tratan entre sí con cortesía.							
13	Los jefes son sinceros en la comunicación con el personal.							
14	Los jefes explican detalladamente los criterios que utilizarán para recompensar por el trabajo sobresaliente.							
15	Se informa oportunamente a todos los empleados sobre las recompensas laborales otorgadas.							
16	Se informa oportunamente a todos los empleados sobre las sanciones laborales aplicadas.							
17	Se mantiene un sistema de información efectivo sobre la evaluación del desempeño del personal.							
18	Se mantiene un sistema de información efectivo sobre la evaluación del desempeño de la institución.							

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

## **APÉNDICE B**

### **ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

## Confiabilidad de los instrumentos

### Cultura organizacional

#### Resumen del procedimiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	6	90.54
	Excluidos <sup>a</sup>	7	9.45
	Total	74	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.961	26

### Justicia organizacional

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	5	87.84
	Excluidos <sup>a</sup>	9	.0
	Total	74	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	18

## **APÉNDICE C**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Justicia organizacional	Totalidad de fuerzas que ayudan a unir en grupos a los empleados dentro de una organización siendo amistosos y apoyándose unos a otros en actividades para lograr metas y objetivos del grupo	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo            2 = Muy en desacuerdo            3 = Algo en desacuerdo            4 = Indeciso            5 = Algo de acuerdo            6 = Muy de acuerdo            7 = Totalmente de acuerdo</p> <p>Los ítems de medición para la variable justicia organizacional percibido fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los ascensos son el resultado del esfuerzo en el trabajo.</li> <li>2. Los salarios corresponden al trabajo realizado.</li> <li>3. Los aumentos salariales corresponden a contribuciones sobresalientes del empleado.</li> <li>4. Los reconocimientos se otorgan con base en el desempeño laboral.</li> <li>5. Los empleados participan en la definición de criterios para las sanciones laborales.</li> <li>6. Los criterios para dar recompensas se aplican consistentemente con todos los empleados.</li> <li>7. Las recompensas se otorgan con base en información precisa sobre el desempeño.</li> <li>8. El personal trata con amabilidad a los clientes.</li> <li>9. Los jefes tratan al personal con respeto.</li> <li>10. Los jefes tratan a los empleados con dignidad.</li> <li>11. Los empleados tratan a sus jefes con respeto.</li> <li>12. Los empleados se tratan entre sí con cortesía.</li> <li>13. Los jefes son sinceros en la comunicación con el personal.</li> <li>14. Los jefes explican detalladamente los criterios que utilizarán para recompensar por el trabajo sobresaliente.</li> <li>15. Se informa oportunamente a todos los empleados sobre las recompensas laborales otorgadas.</li> <li>16. Se informa oportunamente a todos los empleados sobre las sanciones laborales aplicadas.</li> <li>17. Se mantiene un sistema de información efectivo sobre la evaluación del desempeño del personal.</li> <li>18. Se mantiene un sistema de información efectivo sobre la evaluación del desempeño de la institución.</li> </ol>	<p>Para conocer el nivel del indicador grado de justicia organizacional percibido, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los dieciocho ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo(a)            2 = Muy malo(a)            3 = Malo(a)            4 = Regular            5 = Bueno(a)            6 = Muy bueno(a)            7 = Excelente</p>

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Cultura organizacional	Calidad del ambiente interno de la organización, que afecta ostensiblemente su comportamiento y relaciones interpersonales para el logro de los objetivos de la empresa	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo                  2 = Muy en desacuerdo                  3 = Algo en desacuerdo                  4 = Indeciso                  5 = Algo de acuerdo                  6 = Muy de acuerdo                  7 = Totalmente de acuerdo</p> <p>Los ítems de medición para la variable cultura organizacional percibida fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo el personal participa continuamente en la planeación.</li> <li>2. Se comparte con todo el personal la información importante.</li> <li>3. Se promueve el trabajo en equipo.</li> <li>4. Se invierten recursos en el desarrollo de las competencias personales.</li> <li>5. Se delega autoridad para optimizar el desempeño individual.</li> <li>6. Los empleados se desempeñan con base en los valores institucionales.</li> <li>7. Los directivos modelan los valores institucionales.</li> <li>8. Existe un alto compromiso para hacer el trabajo correctamente.</li> <li>9. Se toman decisiones grupales aunque los asuntos sean difíciles.</li> <li>10. Los diferentes niveles jerárquicos trabajan para el logro de objetivos comunes.</li> <li>11. Los diferentes equipos de trabajo avanzan hacia el mismo objetivo.</li> <li>12. Se mantienen programas de mejora continua de todos los procesos.</li> <li>13. Se responde bien a los cambios del entorno.</li> <li>14. Se analizan continuamente las necesidades de los clientes.</li> <li>15. Se fomenta el buen trato del personal con los clientes.</li> <li>16. Se mantienen estrategias de innovación en el servicio.</li> <li>17. El aprendizaje es un objetivo importante en el trabajo cotidiano.</li> <li>18. Se tiene una misión clara que otorga sentido al trabajo.</li> <li>19. Se establecen estrategias que hacen competitiva a la institución.</li> <li>20. Los directivos conducen hacia los objetivos misionales.</li> <li>21. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.</li> <li>22. La visión genera una alta motivación en los empleados.</li> <li>23. Se tiene una ambiciosa visión progreso.</li> </ol>	<p>Para conocer el nivel del indicador grado de cultura organizacional, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los veintiséis ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo(a)                  2 = Muy malo(a)                  3 = Malo(a)                  4 = Regular                  5 = Bueno(a)                  6 = Muy bueno(a)                  7 = Excelente</p>

24. Los jefes dialogan con los empleados para mejorar la ejecución de alguna tarea.
25. Se tiene un excelente sistema de información a los empleados sobre los resultados institucionales.
26. Los directivos expresan con frecuencia su reconocimiento a los empleados.

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Agrupación de individuos que tienen una o varias características en común.	La variable género se midió de la siguiente manera: Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1 = Masculino 2 = Femenino
Edad	Tiempo transcurrido que ha vivido una persona desde que nació.	Variable medida por la respuesta a: Edad: <input type="checkbox"/> Menos de 24 años <input type="checkbox"/> 25- 40 años <input type="checkbox"/> 41- 55 años <input type="checkbox"/> 56 - 70 años <input type="checkbox"/> Más de 70 años	Dato categorizado de la siguiente manera:  1 = Menos de 24 años 2 = 25- 40 años 3 = 41- 55 años 4 = 56 - 70 años 5 = Más de 70 años
Nivel académico alcanzado	Curso académico formal máximo alcanzado a la fecha de la aplicación.	Variable medida por la respuesta a: Máximo nivel académico alcanzado: <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Otro	Variable categorizado de la siguiente manera:  1= Preparatoria 2 = Licenciatura 3 = Maestría 4 = Otro
Antigüedad	Cantidad de tiempo que el empleado tiene laborando.	Variable medida por la respuesta a: Antigüedad: <input type="checkbox"/> Menos de 5 años <input type="checkbox"/> Menos de 15 años <input type="checkbox"/> Menos de 25 años <input type="checkbox"/> Menos de 35 años <input type="checkbox"/> Menos de 45 años <input type="checkbox"/> Más de 45 años	Variable categorizado de la siguiente manera:  1 = Menos de 5 años 2 = Menos de 15 años 3 = Menos de 25 años 4 = Menos de 35 años 5 = Menos de 45 años 6 = Más de 45 años

## **APÉNDICE D**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS**

## Operacionalización de hipótesis nulas

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H <sub>0</sub> : No existe una relación significativa entre el grado de calidad de la cultura organizacional y el grado de calidad de la justicia organizacional percibida por los empleados del Hospital La Carlota, en Montemorelos, Nuevo León.	<i>Dependiente</i> A. Grado de calidad de cultura organizacional.	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de correlación de Pearson (r). El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Grado de calidad de justicia organizacional.	B. Métrica	
H <sub>1</sub> : No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su género.	<i>Independiente</i> C. Género	C. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t para muestras independientes. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Grado de calidad de cultura organizacional.	B. Métrica	
H <sub>2</sub> : No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su edad.	<i>Independiente</i> D. Edad	D. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Grado de calidad de cultura organizacional.	B. Métrica	
H <sub>3</sub> : No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su nivel académico.	<i>Independiente</i> E. Nivel académico	E. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Grado de calidad de cultura organizacional.	B. Métrica	
H <sub>4</sub> : No existe una relación significativa entre el grado de calidad de la cultura organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su antigüedad.	<i>Dependiente</i> F. Antigüedad	F. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> B. Grado de calidad de cultura organizacional.	B. Métrica	

### Operacionalización de hipótesis nula

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H <sub>5</sub> : No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su género.	<i>Independiente</i> C. Género	C. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística t para muestras independientes. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> A. Grado de calidad de justicia organizacional	A. Métrica	
H <sub>6</sub> : No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su edad.	<i>Independiente</i> D. Edad	D. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> A. Grado de calidad de justicia organizacional	A. Métrica	
H <sub>7</sub> : No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su nivel académico.	<i>Independiente</i> E. Nivel académico	E. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> A. Grado de calidad de justicia organizacional.	A. Métrica	
H <sub>8</sub> : No existe una relación significativa entre el grado de calidad de la justicia organizacional percibido por los empleados del Hospital La Carlota según su antigüedad.	<i>Dependiente</i> F. Antigüedad	F. Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$
	<i>Dependiente</i> A. Grado de calidad de justicia organizacional.	A. Métrica	

## **APÉNDICE E**

### **RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

## Datos demográficos

### Género

Estadísticos

Género

N	Válidos	74
	Perdidos	0

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	52	70.3	70.3	70.3
	Masculino	22	29.7	29.7	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

### Edad

Estadísticos

Edad

N	Válidos	74
	Perdidos	0

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 24 años	7	9.5	9.5	9.5
	25- 40 años	37	50.0	50.0	59.5
	41-55 años	24	32.4	32.4	91.9
	56-70 años	6	8.1	8.1	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

### Nivel académico

Estadísticos

Nivel académico

N	Válidos	74
	Perdidos	0

Nivel Académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Preparatoria	6	8.1	8.6	8.6
	Licenciatura	33	44.6	47.1	55.7
Válidos	Maestría	16	21.6	22.9	78.6
	Otro	15	20.3	21.4	100.0
	Total	70	94.6	100.0	
Perdidos	Sistema	4	5.4		
Total		74	100.0		

### Antigüedad

Estadísticos

Puesto o cargo que ocupa

N	Válidos	74
	Perdidos	0

Antigüedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5 años	34	45.9	47.2	47.2
	Menos de 15 años	27	36.5	37.5	84.7
	Menos de 25 años	8	10.8	11.1	95.8
	Menos de 35 años	3	4.1	4.2	100.0
	Total	72	97.3	100.0	
Perdidos	Sistema	2	2.7		
Total		74	100.0		

## **APÉNDICE F**

### **PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS**

### Hipótesis nula principal

Justicia organizacional y cultura organizacional percibida

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Cultura	Justicia
N		74	74
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4.7682	4.1500
	Desviación típica	1.08883	1.29821
Diferencias más extremas	Absoluta	.082	.107
	Positiva	.048	.071
	Negativa	-.082	-.107
Z de Kolmogorov-Smirnov		.703	.918
Sig. asintót. (bilateral)		.706	.368

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Correlaciones

		Cultura	Justicia
Cultura	Correlación de Pearson	1	.750**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	74	74
Justicia	Correlación de Pearson	.750**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	74	74

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

### Hipótesis nula 1

#### Cultura organizacional y género

##### Pruebas de normalidad

	Género	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura	Masculino	.148	22	.200*	.936	22	.167
	Femenino	.093	52	.200*	.953	52	.039

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

##### Estadísticos de grupo

	Genero	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Cultura	Masculino	22	4.7085	.76950	.16406
	Femenino	52	4.7935	1.20456	.16704

##### Prueba t de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias			
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Cultura	Se han asumido varianzas iguales	2.993	.088	-.305	72	.761	-.08508
	No se han asumido varianzas iguales			-.363	60.387	.718	-.08508

## Hipótesis nula 2

### Cultura organizacional y edad

#### Pruebas de normalidad

	Edad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura	Menos de 24 años	.225	7	.200*	.892	7	.287
	25- 40 años	.117	36	.200*	.972	36	.479
	41-55 años	.126	24	.200*	.944	24	.200
	56-70 años	.345	5	.051	.781	5	.057

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

#### Descriptivos

##### Cultura

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Menos de 24 años	7	5.1319	.63621	.24046	4.5435	5.7203	4.35	6.38
25- 40 años	36	4.8241	.86253	.14375	4.5322	5.0722	1.23	6.50
41-55 años	24	4.7364	1.31846	.26913	4.1797	5.2932	2.08	6.58
56-70 años	5	4.5865	.99088	.44314	3.3561	5.7227	3.27	5.42
Total	72	4.8083	1.01737	.11990	4.5692	5.0205	1.23	6.58

#### ANOVA de un factor

##### Cultura

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	1.112	3	.341	.348	.791
Intra-grupos	72.376	68	1.064		
Total	73.488	71			

### Hipótesis nula 3

#### Cultura organizacional y nivel académico

##### Pruebas de normalidad

	Nivel Académico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura	Preparatoria	.173	6	.200*	.921	6	.513
	Licenciatura	.092	33	.200*	.949	33	.126
	Maestría	.179	16	.184	.915	16	.138
	Otro	.166	15	.200*	.915	15	.162

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

##### Descriptivos

##### Cultura

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
					Preparatoria	6		
Licenciatura	33	4.8505	.85559	.14894	4.5471	5.1539	2.08	6.35
Maestría	16	4.4904	1.06916	.26729	3.9207	5.0601	3.19	6.50
Otro	15	5.0446	1.17582	.30360	4.3934	5.6957	3.15	6.58
Total	70	4.7182	1.09384	.13074	4.4574	4.9790	1.23	6.58

##### ANOVA de un factor

##### Cultura

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	8.264	3	2.755	2.447	.071
Intra-grupos	74.293	66	1.126		
Total	82.557	69			

### Hipótesis nula 4

#### Cultura organizacional y antigüedad

##### Pruebas de normalidad

	Antigüedad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura	Menos de 5 años	.092	34	.200*	.967	34	.391
	Menos de 15 años	.085	27	.200*	.963	27	.431
	Menos de 25 años	.256	8	.131	.868	8	.143
	Menos de 35 años	.259	3	.	.959	3	.610

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

##### Descriptivos

##### Cultura

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Menos de 5 años	34	4.8035	.89338	.15321	4.4918	5.1152	3.19	6.50
Menos de 15 años	27	4.7082	1.23924	.23849	4.2180	5.1984	2.08	6.58
Menos de 25 años	8	5.0512	.76585	.27077	4.4109	5.6914	3.77	5.81
Menos de 35 años	3	3.5128	2.08167	1.20185	-1.6583	8.6840	1.23	5.31
Total	72	4.7415	1.09091	.12857	4.4852	4.9979	1.23	6.58

##### ANOVA de un factor

##### Cultura

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5.457	3	1.819	1.565	.206
Intra-grupos	79.039	68	1.162		
Total	84.496	71			

### Hipótesis nula 5

#### Justicia organizacional y género

##### Pruebas de normalidad

	Género	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Justicia	Masculino	.127	22	.200*	.958	22	.453
	Femenino	.129	50	.036	.959	50	.080

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

##### Estadísticos de grupo

	Género	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Justicia	Masculino	22	3.8852	1.09750	.23399
	Femenino	50	4.3677	1.28539	.18178

##### Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias			
		F	Sig.	T	Gl	Sig.	Diferencia de medias
						(bilateral)	
Justicia	Se han asumido varianzas iguales	.617	.435	-1.531	70	.130	-.48251
	No se han asumido varianzas iguales			-1.628	46.707	.110	-.48251

## Hipótesis nula 6

### Justicia organizacional y edad

#### Pruebas de normalidad

	Edad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Justicia	Menos de 24 años	.209	7	.200*	.966	7	.866
	25- 40 años	.147	37	.043	.947	37	.079
	41-55 años	.127	24	.200*	.953	24	.310
	56-70 años	.237	6	.200*	.953	6	.767

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

#### Descriptivos

##### Justicia

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Menos de 24 años	7	4.5714	1.17882	.44555	3.4812	5.6617	2.56	6.33
25- 40 años	37	3.9818	1.20627	.19831	3.5796	4.3840	1.50	6.67
41-55 años	24	4.2453	1.57048	.32057	3.5822	4.9085	1.41	6.78
56-70 años	6	4.3148	.76309	.31153	3.5140	5.1156	3.22	5.56
Total	74	4.1500	1.29821	.15091	3.8493	4.4508	1.41	6.78

ANOVA de un factor

Justicia

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2.671	3	.890	.518	.671
Intra-grupos	120.360	70	1.719		
Total	123.031	73			

**Hipótesis nula 7**

Justicia organizacional y nivel académico

Pruebas de normalidad

	Nivel Académico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Justicia	Preparatoria	.270	6	.197	.846	6	.147
	Licenciatura	.134	33	.139	.950	33	.131
	Maestría	.104	16	.200*	.965	16	.745
	Otro	.159	15	.200*	.937	15	.351

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Descriptivos

Justicia

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Preparatoria	6	3.4043	1.48535	.60639	1.8455	4.9630	1.41	4.78
Licenciatura	33	4.1907	1.20387	.20957	3.7639	4.6176	1.89	6.67
Maestría	16	3.6738	1.18795	.29699	3.0408	4.3068	1.50	5.44
Otro	15	4.5809	1.39175	.35935	3.8102	5.3517	2.39	6.78
Total	70	4.0888	1.29233	.15446	3.7806	4.3969	1.41	6.78

ANOVA de un factor

Justicia

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	9.543	3	3.181	1.986	.125
Intra-grupos	105.695	66	1.601		
Total	115.238	69			

**Hipótesis nula 8**

Justicia organizacional y antigüedad

Pruebas de normalidad

	Antigüedad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Justicia	Menos de 5 años	.149	34	.055	.959	34	.231
	Menos de 15 años	.095	27	.200*	.975	27	.748
	Menos de 25 años	.186	8	.200*	.917	8	.409
	Menos de 35 años	.385	3	.	.750	3	.000

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Descriptivos

Justicia

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Menos de 5 años	34	3.9148	1.17319	.20120	3.5055	4.3242	1.50	6.33
Menos de 15 años	27	4.3415	1.39014	.26753	3.7916	4.8915	1.41	6.78
Menos de 25 años	8	4.3611	1.31670	.46552	3.2603	5.4619	2.00	5.78
Total	69	4.1335	1.27769	.15382	3.8266	4.4405	1.41	6.78

ANOVA de un factor

Justicia

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	3.209	2	1.604	.982	.380
Intra-grupos	107.801	66	1.633		
Total	111.009	68			

## **APÉNDICE G**

### **RESULTADO DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS**

## Respuesta a la pregunta de investigación 1

### Media aritmética del grado de justicia organizacional

#### Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
Los ascensos son el resultado del esfuerzo en el trabajo.	3.7808	2.01554
Los salarios corresponden al trabajo realizado.	3.6849	1.86991
Los aumentos salariales corresponden a contribuciones sobresalientes del empleado.	3.3151	1.84750
Los reconocimientos se otorgan con base en el desempeño laboral.	3.7808	1.98079
Los empleados participan en la definición de criterios para las sanciones laborales.	3.1389	1.64707
Los criterios para dar recompensas se aplican consistentemente con todos los empleados.	3.2838	1.71632
Las recompensas se otorgan con base en información precisa sobre el desempeño.	3.5541	1.79147
El personal trata con amabilidad a los clientes.	5.4722	1.33187
Los jefes tratan al personal con respeto.	5.1127	1.51704
Los jefes tratan a los empleados con dignidad.	4.9459	1.70328
Los empleados tratan a sus jefes con respeto.	5.4714	1.32667
Los empleados se tratan entre sí con cortesía.	5.1622	1.23895
Los jefes son sinceros en la comunicación con el personal.	4.7222	1.65489
Los jefes explican detalladamente los criterios que utilizarán para recompensar por el trabajo sobresaliente.	3.8784	1.77465
Se informa oportunamente a todos los empleados sobre las recompensas laborales otorgadas.	3.6351	1.76398
Se informa oportunamente a todos los empleados sobre las sanciones laborales aplicadas.	3.8514	1.84080
Se mantiene un sistema de información efectivo sobre la evaluación del desempeño del personal.	3.7568	1.82682
Se mantiene un sistema de información efectivo sobre la evaluación del desempeño de la institución.	4.1081	1.72466

## Respuesta a la pregunta de investigación 2

### Media aritmética del grado de calidad de la cultura organizacional

#### Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
Todo el personal participa continuamente en la planeación.	4.0000	1.81265
Se comparte con todo el personal la información importante.	4.3425	1.94522
Se promueve el trabajo en equipo.	5.1216	1.65482
Se invierten recursos en el desarrollo de las competencias personales.	4.0548	1.73918
Se delega autoridad para optimizar el desempeño individual.	4.9028	1.39577
Los empleados se desempeñan con base en los valores institucionales.	5.0676	1.42705
Los directivos modelan los valores institucionales.	4.6622	1.71438
Existe un alto compromiso para hacer el trabajo correctamente.	5.2703	1.38779
Se toman decisiones grupales aunque los asuntos sean difíciles.	4.2838	1.80957
Los diferentes niveles jerárquicos trabajan para el logro de objetivos comunes.	4.7568	1.55986
Los diferentes equipos de trabajo avanzan hacia el mismo objetivo.	5.0405	1.24349
Se mantienen programas de mejora continua de todos los procesos.	4.5270	1.52803
Se responde bien a los cambios del entorno.	4.6757	1.22874
Se analizan continuamente las necesidades de los clientes.	4.8108	1.47746
Se fomenta el buen trato del personal con los clientes.	5.5676	1.39550
Se mantienen estrategias de innovación en el servicio.	4.8649	1.42698
El aprendizaje es un objetivo importante en el trabajo cotidiano.	5.1644	1.59873
Se tiene una misión clara que otorga sentido al trabajo.	5.2973	1.51458
Se establecen estrategias que hacen competitiva a la institución.	4.8649	1.43655
Los directivos conducen hacia los objetivos misionales.	4.9595	1.54777
Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4.7432	1.45302
La visión genera una alta motivación en los empleados.	4.6757	1.40555
Se tiene una ambiciosa visión progreso.	4.6849	1.48021
Los jefes dialogan con los empleados para mejorar la ejecución de alguna tarea.	5.0000	1.57897
Se tiene un excelente sistema de información a los empleados sobre los resultados institucionales.	4.6757	1.48147
Los directivos expresan con frecuencia su reconocimiento a los empleados.	3.9595	1.83153

## REFERENCIAS

- Allaire, Y. y Firsirotu, M. (1992). *Teorías sobre la cultura organizacional*. Bogotá: Legis.
- Arboleda Arango, A. M. (2009). La actitud del consumidor según la percepción de justicia organizacional. *Estudios Gerenciales*, 25(113), 99-122. doi:10.1016/S0123-5923(09)70091-9
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de recursos humanos*. México: Legis.
- Artigas, W. y Robles, M. (2010). Metodología de la investigación: una discusión necesaria en universidades zulianas. *Revista Digital Universitaria*, 11(11), 3-17.
- Barbosa, I. y Cabral-Cardoso, C. (2007). Managing diversity in academic organizations: A challenge to organizational culture. *Women in Management Review*, 22(4), 274-288. doi:10.1108/09649420710754237
- Barney, J. B. (1986). Organizational culture: Can it be a source of sustained competitive advantage? *The Academy of Management Review*, 11(3), 656-665. doi:105465/AMR.1986.4306261
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. doi:10.1177/014920639101700108
- Boomer, W., Miles, E. y Grover, S. (2003). Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior*, 24(2), 181-196. doi:10.1002/job.187
- Cabello, C., Carmona, A. y Valle, R. (2005). Characteristics of innovative companies: A case study of companies in different sectors. *Creativity and Innovation Management*, 14(3), 272-287. doi:10.1111/j.1467-8691.2005.00343.x
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M. y Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137.
- Cameron, K. S. y Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on The Competing Values Framework*. New York: Addison Wesley Series.

- Charón Durive, L. (2007). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad. *Ciencia en su PC*, 5, 87-95.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. doi:10.1037/0021-9010.86.3.386
- Cropanzano, R., Bowen, D. E. y Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives*, 21(4), 34-48. doi:10.5465
- Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R. y Rupp, D. E. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58(2), 164-2009. doi:10.1006
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *The Academy of Management Review*, 21(3), 619-654. doi:10.5465/AMR.1996.9702100310
- Etkin, J. y Schvarstein, L. (1992). *Identidad de las organizaciones: invariancia y cambio*. Buenos Aires: Paidós.
- Fang, S. C. y Wang, J. F. (2006). Effects of organizational culture and learning on manufacturing strategy selection: An empirical study. *International Journal of Management*, 23(3), 503-514.
- García Rubiano, M. y Forero Aponte, C. (2014). Cambio organizacional y percepción de la justicia organizacional en una entidad de la ciudad de Bogotá, Colombia. *Diversitas: Perspectiva en Psicología*, 10(2), 293-305.
- Grande Esteban, I. y Abascal Fernández, E. (2014). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: Esic.
- Greenberg, J. (1990) Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75(5), 561-568. doi:10.1037/0021-9010.75.5.561
- Greenberg, J. y Scott, K. (1996). Why do employees bite the hand that feeds them? Employee theft as a social exchange process. *Research in Organizational Behavior* 18, 111-155.
- Hernández Calzada, M. A., Mendoza Moheno, J. y González Fernández, L. (2008). Construcción y validez del instrumento de cultura organizacional y competitividad (ICOC). *Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa*, 2(22), 1-15.

- Hernández Gracia, T. J., Martínez Torres, E., Martínez Muñoz, E., Castillo Gallegos, F. y Corichi García, A. (2015). Justicia organizacional y su relación con el personal docente de una institución de educación superior. *Global Journal of Management and Business Research*, 15(2), 32-42.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (1991), *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. Maidenhead, UK: McGraw-Hill.
- Hurtado Morales, L. K. C. (2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Infante Barboza, X. I. (2015). *Influencia de la justicia organizacional en la confianza y la satisfacción laboral en empleados de una empresa manufacturera* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México.
- Javier Domínguez, M. (2016). *Modelo de asociación entre factores predictores del clima organizacional y el desempeño laboral validado en empleados del corporativo adventista de la Unión Dominicana* (Tesis doctoral). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Körner, M., Wirtz, M. A., Bengel, J. y Göritz, A. S. (2015). Relationship of organizational culture, teamwork and job satisfaction in interprofessional teams. *BMC Health Services Research*, 15(243). doi:10.1186/s12913-015-0888-y
- Lunenburg, F. C. (2011). Organizational culture performance relationships: Views of excellence and Theory Z. *National Forum of Educational Administration and Supervision Journal*, 29(4), 1-10.
- McShane, S. L. y Von Glinow, M. A. (2000). *Organizational behavior: Emerging realities for the workplace revolution*. Boston: McGraw-Hill.
- Mladinic, A. e Isla, P. (2002). Justicia organizacional: entendiendo la equidad en las organizaciones. *Psykhē*, 11(2), 171-179.
- Montuschi, L. (2006). *El aprendizaje moral de los individuos y de las corporaciones: las etapas de Kohlberg, la cultura organizacional y los códigos de ética*. Recuperado de <http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/329.pdf>

- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855. doi:10.1037/0021-9010.76.6 .845
- Mousavi, S. A., Hosseini, S. Y. y Hassanpour, N. (2015). On the effects of organizational culture on organizational performance: An Iranian experience in state bank branches. *Iranian Journal of Management Studies*, 8(1), 97-116.
- Niehoff, B. P. y Moorman, R. H. (1993). Justice as mediator between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556. doi:10.2307/256591
- O'Reilly III, C. A., Chatman, J. y Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516. doi:10.2307/256404
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207-217.
- Omar, A., Uribe Delgado, H., Ferreira, C., Assmar, E., Terrones, A. y Galaz, M. (2007). Colectivismo, justicia y ciudadanía organizacional en empresas argentinas, mexicanas y brasileras. *Revista Mexicana de Psicología*, 24(1), 101-116.
- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z*. Buenos Aires: Orbis.
- Patlán Pérez, J., Martínez Torres, E. y Hernández Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 1-19.
- Reinecke, G. y Valenzuela, M. E. (2011). *El impacto del mercado laboral en el bienestar de las personas. Distribución del ingreso y calidad del empleo*. Santiago de Chile: Organización Internacional del Trabajo.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational culture and environment. Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Rodríguez Montalbán, R., Martínez Lugo, M. y Sánchez Cardona, I. (2015). Análisis de las propiedades psicométricas de la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt en una muestra de empleados(as) en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 26(2), 270-286.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.

- Rosario Hernández, E. y Rovira Millán, L. V. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 22, 2-100.
- Sadeghian, S., Kafashpoor, A. y Lagzian, M. (2013). Assessing impact of organizational culture and organizational structure on organizational effectiveness through knowledge management case study: Mashhad's Science and Technology Park. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(12), 24-31.
- Sánchez Quirós, I. (2010). Desarrollo de un instrumento de medida de la cultura organizativa: un modelo confirmatorio en los hoteles españoles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(1), 107-126.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Serna, H. (1997). *Gerencia estratégica*. Bogotá: Global.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 339-358. doi:10.2307/2392246
- Stephens, R. (1994). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Terán, W. y Leal, M. (2009). Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 6(1), 30-40.
- Tomás i Folch, M., Mas Faz, A. y Jofre Araya, G. (2008). ¿Cómo perciben la cultura organizacional de los centros de educación secundaria los futuros docentes? El caso de estudiantes del CAP de la UAB. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 11(2), 47-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2170/217015203005.pdf>
- Tura Solvas, M. y Martínez Costa, C. (2012). La cultura organizativa y la percepción de igualdad de oportunidades de género. *Vigo International Journal of Applied Linguistics*, 1145-1152. Recuperado de [http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2012/SP\\_03\\_Gestion\\_Calidad\\_Seguridad\\_Medio\\_Ambiente\\_Responsabilidad\\_Social/1145-1152.pdf](http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2012/SP_03_Gestion_Calidad_Seguridad_Medio_Ambiente_Responsabilidad_Social/1145-1152.pdf)
- Valle Cabrera, R. (1995). *Gestión estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires: Addison Wesley Iberoamericana.
- Vásquez Hernández, H. M. (2010). *La cultura organizacional de Estima Comunicaciones* (Trabajo de maestría). Universidad Monteávila, Caracas, Venezuela.

Villarreal Solís, M. D., Villarreal Solís, F. M. y Briones Salinas, E. E. (2012). Diagnóstico de la cultura organizacional en un hospital de zona en Durango. *Conciencia Tecnológica*, 44, 23-29.

Wayne, S., Shore, L., Bommer, W. y Tetrick, L. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 590-598. doi:10.1037//0021-9010.87.3.590

White, E. G. (1993). *El Camino a Cristo*. Nampa, ID: Pacific Press.

White, E. G. (2007). *Mente, carácter y personalidad* (Vol. 1). México: Gema.