



Justicia y cultura organizacional en los establecimientos de  
salud del AAHH. Collique, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

**AUTORA:**

Br. Melinda Esmeralda Soto Blas

**ASESOR:**

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de Salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SOTO BLAS, MELINDA ESMERALDA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**JUSTICIA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL AAHH. COLLIQUE, 2018**

Fecha: 30 de mayo de 2018

Hora: 5:45 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dra. Gliria Mendez Ilizarbe**

Firma: 

**SECRETARIO: Dra. Teresa de Jesus Campana Añasco**

Firma: 

**VOCAL: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo**

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *- ADECUAR AL FORMATO APA.* .....

.....  
.....

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

**Dedicatoria**

A Dios por ser mi fuerza en el camino de mi vida, a mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy tanto académico, en la vida. A mi esposo por su apoyo incondicional manteniendo a través de tiempo. A la mujer que amo con todo mi corazón, mi madre mujer que es un ejemplo, por estar en esos momentos tan difíciles de mi vida gracias mamá.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por ser formador de futuros líderes, y darnos la oportunidad de seguir con nuestra formación académica, en horarios flexibles y con docentes de calidad. Al Dr. Willian Sebastián Flores Sotelo, por su instrucción frente al conocimiento investigador. A los médicos jefes y trabajadores de los establecimientos de salud del AAHH. Collique por hacer viable presente investigación.

### Declaratoria de autoría

Yo, Melinda Esmeralda Soto Blas, identificado con DNI N° 41559471, estudiante del Programa de Maestría en Gestión en los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, respectivamente, con la tesis titulada, Justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud AAHH. Collique, 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 22 de febrero del 2018



---

Br. Melinda Esmeralda Soto Blas

D.N.I 41559471

## Presentación

Estimados Señores del jurado evaluador.

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación justicia y cultura organizacional en los establecimientos del AA.HH. Collique, elaborada con el objetivo general de determinar la relación justicia y cultura organizacional de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018.

En el presente trabajo, se estudia relación justicia y cultura organizacional de los establecimientos de salud: del AA.HH. Collique. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo III se refiere resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Los resultados

En justicia organizacional 60.3% es deficiente, 25.4% es regular y 14.2% es eficiente. Mientras que en cultura organizacional se encontró 54.9% deficiente, 23% regular y 19% eficientes. y también se encontró correlación positiva entre los dos variables.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 22 de febrero del 2018

---

Br. Melinda Esmeralda Soto Blas



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Taxonomía de las cuatro dimensiones de Greenberg sobre la justicia organizacional	23
Tabla 2. confiabilidad de la medida de Collquit en 13 países	24
Tabla 3. operacionalizacion de la justicia organizacional	42
Tabla 4. racionalización de la cultura organizacional	42
Tabla 5. Juicio de expertos	
Tabla 6. confiabilidad de los instrumentos –alfa Cronbach de la variable Justicia organizacional	49
Tabla 7. confiabilidad de los instrumentos –alfa Cronbach de la variable Cultura organizacional	
Tabla 8. Escala de correlación según el rango de valores	50
Tabla 9. Justicia organizacional en los establecimiento de salud AA.HH. Collique	53
Tabla 10. Justicia distributiva en los establecimientos de salud	54
Tabla 11. Justicia procedimental en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	56
Tabla 12. justicia interpersonal en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	57
Tabla 13. cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	58
Tabla 14. Relación entre justicia organizacional y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	60
Tabla 15. Relación entre justicia interpersonal y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	60
Tabla 16. Relación entre justicia distributiva y la cultura organizacional de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	61

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Teoría de justicia organizacional ecuación de motivación	22
Figura 2 Elementos de la cultura organizacional según Denison	32
Figura 3 Justicia organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	53
Figura 4 justicia distributiva en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	55
Figura 5 Justicia procedimental en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	56
Figura 6 Justicia interpersonal en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	58
Figura 7 Cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique	59

## Resumen

La presente investigación llamado “justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018”; presento como problema general la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018?, como objetivo determinar la relación entre justicia y cultura organizacional de los establecimientos del AA. HH: Collique, 2108.

La metodología de investigación es de tipo básica, siendo de nivel, siendo de nivel descriptivo, correlacional y de diseño no experimental de corte transvesal. Población conformada por 126 trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH, no existe muestra ya que participaron toda la población. Primera variable justicia organizacional medida con el instrumento de justicia organizacional de Collquit (2001), la segunda variable es cultura organizacional para medir se utilizó el instrumento de cultura organizacional de Denison (2010).

Se concluyó

Existe relación positiva entre los dos variables, donde se observa que mientras que la justicia organizacional es percibida de forma negativa por los trabajadores también baja la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018.

**Palabras clave:** Justicia y cultura organizacional.

## Abstract

The present investigation called "justice and organizational culture in the health establishments of the AA.HH. Collique, 2018 "; I present as a general problem the following question: What is the relationship between justice and organizational culture in the health establishments of the AA.HH. Collique, 2018, as objective to determine the relationship between justice and organizational culture of AA establishments. HH: Collique, 2108.

The research methodology is of a basic type, being of a level, being of a descriptive, correlational level and of non-experimental cross- sectional. Nature. Population made up of 126 workers from the health facilities of the AA.HH, there is no sample since the entire population participated. Collique. First variable organizational justice measured with the instrument of organizational justice of Collquit (2001), the second variable is organizational culture to measure the instrument of organizational culture of Denison (2010) was used.

It concluded

There is a positive relationship between the two variables, where it is observed that while organizational justice is perceived negatively by the workers, the organizational culture in the health establishments of the AA.HH also decreases. Collique, 2018.

**Key words:** Justice and organizational culture.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

La globalización de la economía y la consecuente apertura de los mercados observada en los últimos años han hecho que los procesos de fusión, adquisición y expansión de empresas se vuelvan procedimientos cada vez más frecuentes en el escenario mundial que aceleran la cooperación y la competencia donde los trabajadores perciben el deterioro de las condiciones laborales, el desempleo en países de subdesarrollo. Lo cierto es que la globalización avanza a pasos agigantados manteniendo esas dos características: generación de oportunidades y deterioro de las condiciones sociales laborales. Para que las personas tengan una percepción de justicia, es necesario ser conscientes que ésta problemática implica cubrir totalmente las necesidades de todos. (Omar, 2014, p.16).

Esta situación necesariamente considera un devenir, es decir la percepción de una justicia individual y subjetiva, que se convierte en una insatisfacción de necesidades socialmente y legalmente aceptadas por los demás. Desde el punto de vista organizacional las personas o los trabajadores perciben lo justo desde el punto de vista individual. La idea de justicia de algún modo se convierte en un principio que responde a la libertad individual de todos en una determina sociedad o en un contexto Organizacional. (Medina, 2015, p. 15).

García y Aponte 2014, mencionan que en Colombia el concepto de justicia organizacional se ve gravemente afectado por los problemas sociales internos en el país, el estudio analizo al sector de defensa y detectó que la justicia procedimental es la de mayor peso en el sentido de la equidad en relación con los procedimientos aplicados, pues existe más confianza de la administración cuando esta aplica procedimientos justos (p. 18).

El concepto de la cultura organizacional es un tema que sigue ofreciendo respuestas a muchos de los problemas organizacionales. Los gerentes continuamente se preguntan sobre el impacto de la cultura en diversos procesos organizacionales, tales como la innovación, la toma de decisiones, el manejo de los conflictos y el trabajo en equipo. Cuando se llega a conocer la naturaleza cultural de las organizaciones, se comprende como sus miembros interpretan su

realidad y reaccionan ante ella. Es la más aceptada hasta el momento. La cultura como las respuestas aprendidas por los miembros de la Organización a los problemas colectivos implicados en la supervivencia y en la integración interna, de modo que la cultura es un esquema interpretativo o un medio para percibir, pensar, interpretar y sentir en relación con esos problemas (Schein 1984, p. 24).

Así, las normas, los valores, los rituales e incluso el clima son manifestaciones a nivel mundial. En América Latina y especialmente en Colombia, según Peralta (2005) está atravesando por cambios políticos, económicos, sociales y culturales a gran escala, lo que ha hecho que los países tengan mayor problema en la cultura organizativa, administrativa, ya que los trabajadores se sienten tratados inequitativamente y siente que su cultura no es respetada. En este sentido, en una organización, conforman diferentes personas con culturas propias que vienen formados desde su hogar, por esa razón existen problemas dentro de la convivencia de una organización, donde cada trabajador percibe la justicia organizacional a su manera, según su cultura y creencia. (Montoya y Troncoso, 2014, p. 5).

En los establecimientos de salud del AAHH. Collique los trabajadores manifiestan que no se sienten satisfechos con la justicia laboral en sus establecimientos, donde sienten que es injusto trabajar en condiciones desfavorables y no tener reconocimiento económico. Y algunos casos hay favoritismos por parte de los jefes hacia sus amistades donde no todos cumplen la actividad asignada en su totalidad y no hay reconocimiento moral ni monetario, en cuanto a justicia distributiva, muchas veces se observa la inequidad en cuanto a sueldos con los nombrados, CAS y contrato por terceros hay actividades que realizan todos en las mismas condiciones y solo nombrados perciben bonos como es el caso de salud familiar. En cuanto a justicia procedimental, donde no todos los trabajadores se sienten comprometidos con el logro de objetivos. En cuanto a justicia interpersonal existe favoritismo por amistad, los jefes no saben diferenciar la amistad con la actividad propia del establecimiento. En cuanto a la justicia informativa, existen informaciones por parte del jefe no es compartida con los trabajadores, pocas veces hay reuniones tanto para informar nuevas actividades.

También se perciben que cada trabajador viene con diferentes culturas de convivencia y muchos de ellos manifiestan, que la convivencia en el trabajo no es buena ya que cada trabajador viene con nuevas creencias, no cultivan responsabilidad en el trabajo, algunos no respetan las normas de la convivencia, muchas veces se dejan llevar por la amistad con sus jefes y algunos casos los sindicalistas se sienten respaldados y piensan que ya no pueden hacer algunas actividades. En cuanto a cultura de implicación muchas veces el jefe toma las decisiones sin tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores; no hay consistencia en la convivencia de los trabajadores, algunos no respetan las normas de convivencia; en cuanto a adaptabilidad algunos trabajadores tienen problemas para adaptarse a los cambios, puede ser por falta de capacitación continua, o algunos sienten que por ser antiguas y nombradas ya no se debe cambiar de turno o área de trabajo.

El presente trabajo busca correlacionar la justicia y cultura organizacional de los trabajadores de salud en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, donde la variable justicia se evaluó mediante la justicia organizacional de Colquitt (2001), y la cultura organizacional se evaluó con las dimensiones de cultura organizacional de Denison (2010), donde el problema general fue determinar la relación entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018.

## **1.1. Trabajos previos**

### **1.1.1 Trabajos internacionales**

En Colombia, Ochoa y Dirán (2016) realizaron un estudio sobre *Justicia organizacional y desempeño laboral al colectivo de personas en situación de discapacidad* con el objetivo de determinar la relación entre justicia organizacional y desempeño laboral. Metodología, de enfoque cualitativo de análisis documental. Resultados: el nivel de incidencia que tienen las acciones de las empresas en la percepción de la justicia organizacional de sus empleados y su relación que existe entre estas y el desempeño laboral. Esta correlación ha sido establecida en trabajadores sin limitaciones o restricciones en su función. Conclusión: las personas en situación de discapacidad es el resultado

de círculo vicioso en que la marginación laboral y la inequidad salarial impulsan a la pobreza. La psicología organizacional establecida la relación entre justicia organizacional y desempeño laboral a través de empleados con funcionamiento típico o sin necesidad de apoyo especial.

Infante (2015) en México, realizó UNS tesis para optar grado de Maestro en administración en énfasis a negocios, sobre *influencia de la justicia organizacional en la confianza y la satisfacción laboral en empleados de una empresa manufactura*. Con el objetivo de determinar la influencia que la justicia organizacional tiene sobre la confianza y satisfacción laboral de los empleados de continental Tire de México, S.A. Muestra estuvo conformado por 102 empleados entre mujeres y hombres con edad promedio de 33 años. Tipo de estudio correlacional, diseño transversal. Resultados: existe relación positiva entre justicia organizacional, la confianza organizacional y satisfacción laboral. Conclusión: es importante fomentar la justicia procedimental, pero sin dejar de lado otros tipos de justicias, la percepción de justicia y confianza en los trabajadores son clave para el desempeño.

Martínez, Vicente, Ramos y Luque (2014) realizaron un estudio sobre *calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional en España*. Con el objetivo hacer compatible el bienestar del trabajador y el desempeño en término de calidad de servicio ofrecida al usuario. Realizaron la investigación por la crisis económica en la unión europea. Resultados: existe la sinergia positiva entre el bienestar y desempeño en el sector de servicios. Conclusión: el bienestar en el trabajo y desempeño pueden ir de la mano en el sector servicios. El clima de servicios no solo es un estímulo para incrementar los esfuerzos de los trabajadores en su atención al usuario, si no que supone su fuente de recursos para mejorar su bienestar.

Hurtado, (2014) realizó una tesis para optar el grado de maestra. Referente a la *relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá-Colombia*. Con el objetivo de establecer la relación entre percepción de justicia organizacional y la satisfacción laboral de un grupo de docentes universitarios. Muestra estuvo conformada por 110 docentes. Diseño de investigación no

experimental- transversal. Resultados: existe relación significativa entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Serrato, Portuando, Sánchez y Suarez (2014), realizaron un estudio en Cuba, sobre *evaluación de la cultura organizacional y su incidencia en la efectividad grupal*, con el objetivo de evaluar los elementos culturales que inciden en la efectividad grupal de los equipos de trabajo en organización científico tecnológico. Método utilizado fue cualitativos y cuantitativos, estudio longitudinal. Población que participación: diferentes organizaciones de científico-tecnológico pertenecientes al ministerio de ciencia tecnológica y medio ambiente. Resultados: el énfasis situacional de una organización permite determinar las condiciones en que se encuentran para el logro de metas organizacionales, existe correlación entre los elementos culturales de índole individual, social y tecnológica y la afectividad grupal de los equipos de trabajo.

### **1.1.2 Trabajos nacionales**

Neyra (2017) en Arequipa, realizó tesis para optar el grado de licenciada en Psicología, sobre *cultura organizacional y satisfacción laboral en una institución justica de Puno*. Con el objetivo de estudiar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una institución de justicia. Metodología; de tipo correlacional, la técnica es observación. Población todos los trabajadores de la Justicia de Puno. Conclusión: existe relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral, el tipo de cultura organizacional actúa predominantemente en la muestra estudiada, los trabajadores de la institución le dan mayor importancia al reconocimiento de sus labores y la justicia que se imparte y cómo influye esto en su institución que a los beneficios económicos que reciben.

Chavarry, (2017), en su tesis para optar el grado de maestro en gestión pública, sobre *justicia organizacional y compromiso laboral de los servidores administrativos del servicio nacional de meteorología e hidrología del Perú- Senamhi, Lima*. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre justicia organizacional y el compromiso laboral de los servidores administrativos del servicio nacional de metodología e hidrología del Perú- Senamhi, Lima, 2017. La metodología que utilizó es de tipo básico. Siendo de nivel descriptivo,

correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Nuestra población estuvo formada por 49 servidores administrativos del Senamhi. El tipo de muestra fue probabilístico aleatoria conformada por 32 servidores. Resultado que halló, que la justicia organizacional se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral del Senamhi.

Guevara (2015) realizó una tesis de Magister en Administración de Negocios, de la Universidad Privada Cesar Vallejo de Trujillo, sobre; *Justicia organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Banco de la Nación del Perú, Agencia Trujillo, año 2015.*, utilizó un cuestionario para la recolección de datos como instrumento el que aplicó a 54 trabajadores (muestra) del Banco de la Nación de una agencia en Trujillo – Perú. Definió a la variable, como Hurtado (2014), siguiendo a Greenberg (1990) como la percepción del trabajador sobre la equidad en su lugar de trabajo. Planteó como objetivo determinar si existe relación, entre justicia organizacional y la satisfacción laboral, en los trabajadores del Banco de la Nación del Perú, Agencia Trujillo del 2015. Los análisis estadísticos descriptivos y correlacional, en base al cálculo del coeficiente de Rho Spearman, concluyeron en una correlación positiva considerable entre la variable de satisfacción laboral y la variable de justicia organizacional, aseverando además con estos resultados, que para lograr la satisfacción laboral debe existir además una buena cultura organizacional.

Mamani (2014) en Puno, realizó una tesis para optar el grado de licenciado en administración, sobre; *la cultura organizacional y su incidencia en la satisfacción en el trabajo en el módulo básico de justicia de Azángaro-Puno.* Con el objetivo de describir el tipo de cultura organizacional a fin de determinar su incidencia en la satisfacción del trabajo en el módulo básico de la justicia de Azángaro-Puno. Método, deductivo e inductivo, descriptivo, técnica de recolección de datos; observación directa y entrevista personal. Población fue totalidad de los trabajadores de jurisdicción y administrativo de modulo básico de Justicia de Azángaro. Conclusión: existen normas y mecanismos (de justifica) que motivan y desarrollan la cultura organizacional que presentan valores resaltantes: responsabilidad, puntualidad, solidaridad y respeto permitiendo calificar al Modulo

Básico de justicia de Azángaro. Determinó los esfuerzos del desempeño basado en el reconocimiento y prestigio de la satisfacción en el trabajo.

## **12 Teorías relacionadas al tema**

### **1.2.1 Justicia organizacional**

El valor de la justicia en general, ha estado vigente en la reflexión de los seres humanos desde tiempos inmemoriales. En épocas contemporáneas, los científicos sociales se han preocupado por la apreciación de lo que la gente cree que es justo, intentando comprender el resultado que de ella se derivan en relación a sus actitudes y comportamientos (Vaamonde, 2013). En este sentido, Vaamonde (2013) informa que los modelos de justicia organizacional han sido aplicados a una serie de prácticas organizacionales, entre las que se incluyen la selección del personal, la valoración del desempeño, los sistemas de recompensas, la gestión de diversidad, la implementación de mecanismos de voz, la resolución de conflictos y los despidos. También se han estudiado las vinculaciones con una diversidad de variables demográficas como género, edad, antigüedad laboral, nivel educativo, cargo y sector organizacional.

Para Adams, justicia organizacional es el impacto de percepciones de equidad sobre los miembros de una organización, Adams apoyándose en los principios de comparación social, formulo lo que llamo la teoría de la equidad. Plantea que las personas establecen una ecuación entre los resultados percibidos de su trabajo y su percepción de sus aportes a este trabajo y el resultado de dicha ecuación lo comparan con las ecuaciones de los demás compañeros de trabajo. Si los resultados de las ecuaciones son iguales, Adams refiere que los sujetos se sentirán satisfechos. Por el contrario, si el resultado es diferente al de otros esa situación representaría inequidad (Adams, 1963, p. 63).

En este sentido Greenberg (1987), refiere cuantificar el éxito la distribución de premios, castigos y recursos de los grupos, organizaciones y sociedades hacia sus miembros. El éxito se define como la magnitud en que los miembros de un grupo que percibe que la distribución de los premios y los procesos por los cuales

se distribuyen son justos. En este contexto se entiende que el término justicia organizacional para referirse a la teoría de la justicia social e interpersonal que pueden ser aplicadas a la comprensión a la justicia al interior de la justicia. La justicia organizacional tiene sus antecedentes en las teorías de justicia social e interpersonal que son aplicadas para la comprensión de la justicia en las organizaciones. Por su parte, Mladinic e Isla (2002) señalan que el término justicia organizacional se refiere a las percepciones de los individuos y su evaluación de los resultados o de los procesos, razón por la cual la justicia organizacional es subjetiva, pues se refiere a lo que percibe el trabajador (Mladinic e Isla 2002, p.52).

En los orígenes del concepto de justicia organizacional se encuentra la teoría de la equidad de Adams (1965). Este constructo desarrolló y soportó experimentalmente la idea de que las personas construyen juicios de equidad o inequidad, en los que se evalúa el equilibrio o desequilibrio existente entre sus aportes o contribuciones al trabajo y los beneficios o retribuciones económicas o no, obtenidas en consecuencia. El concepto de justicia organizacional se refiere a la imagen que los empleados tienen sobre lo que es justo y lo que es injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen (Adams, 1965, p.60).

La naturaleza, la presuposición de la que parten los investigadores que sostienen el valor de la justicia organizacional es que si los empleados creen que están siendo justamente tratados, esa creencia hará que mantengan posturas positivas hacia el trabajo, los jefes y supervisores y la misma organización; en cambio, si piensan que están siendo injustamente tratados, tal percepción terminará generando incertidumbre, sentimientos de insatisfacción y desmotivación ( Boer, Bakker, Syroit y Schaufeli, 2002), que se traducirán en falta de productividad, disminución de la calidad del trabajo y ausentismo (Wayne, Shore, Bommer y Tetrick, 2002, p. 52)

Leventhal (1976). Propone que los procesos justos requieren más que solo voz, plantea que un procedimiento es justo a medida que adquiere seis criterios básicos: se aplica consistentemente, está libre de sesgos, es preciso, es corregible, es representativo, y está basado en estándares éticos. Mayor justicia

del procedimiento, por tanto, será percibida en la medida que el individuo tiene posibilidades de influir sobre los resultados. En este sentido Leventhal pone énfasis en la justicia de procedimientos y sienta las bases para establecer los criterios que las normas y procedimientos deben cumplir en las organizaciones con el fin de que los trabajadores los perciban como justos: aplicabilidad a todos los trabajadores, sin sesgos, uso de información válida y confiable, mecanismos para identificar desviaciones y realizar correcciones, ajustes a las normas éticas del grupo y considerar los puntos de vista de los trabajadores (Leventhal, 2001. P 41).

Existen autores que sustentan que la medición de este constructo debe efectuarse con un solo reactivo para cada una de las dimensiones de justicia organizacional, distributiva, de procedimientos e interaccional (Jordan y Turner, 2008). Otros autores, en cambio, han desarrollado escalas de dos factores (Greenberg, 1993), tres factores (Niehoff y Moorman, 1993) y hasta cuatro factores (Colquitt, 2001). Además, autores como Rahim, Magner y Shapiro (2000) diseñaron un índice de justicia organizacional para la medición de justicia distributiva, procedimental e interaccional.

La escala de Greenberg (1993) consiste en un modelo de dos dimensiones de justicia organizacional: justicia distributiva y procedimental, así como justicia estructural y social. Niehoff y Moorman (1993), por su parte, incluyen un modelo de tres dimensiones de justicia organizacional (distributiva, de procedimientos e interaccional) con Alphas de Cronbach superiores a .90 y validez de constructo mediante el análisis factorial.

### **1.3.1 Aproximaciones teóricas de la justicia organizacional según Colquitt**

La justicia organizacional se define como las apreciaciones que tienen los empleados sobre lo que es justo en la organización para la cual trabajan.

(Greenberg, 1987). Las percepciones de justicia son cogniciones que se generan a partir de una estimación de eventos, situaciones y/o conductas que se manifiestan en el entorno organizacional. Estas cogniciones se elaboran a partir

de la evaluación del individuo sobre lo que recibe por parte de la organización como resultado de sus esfuerzos (justicia distributiva), así como cuán justos son.

Los procesos de adjudicación de las recompensas que se reciben de la organización (justicia procedimental). Del mismo modo, las personas desarrollan cogniciones a partir de la evaluación sobre la calidad de la interacción con sus supervisores (justicia interaccional), donde juegan un papel clave dos elementos: la calidad del trato, entendiéndose la dignidad y el respeto que recibe por parte de su supervisor, así como la claridad de la información que recibe por parte de éste (justicia informacional). Estas cogniciones son predictores de diversas actitudes y conductas de los empleados en la organización (Colquitt, 2001; Colquitt et al., 2013).



Figura 1. Teoría de justicia organizacional ecuación de motivación

### Teoría de la equidad

Adams (1963), quien fue el primero que aplicó el término a los contextos organizacionales. Para este autor, la justicia se refiere a las percepciones de los trabajadores frente a la distribución equitativa de los recursos en su lugar de trabajo. El fenómeno organizacional se amplió con el enfoque independiente sobre el estudio de justicia desarrollado por Thibaut y Walker (1975, citado por Greenberg, 1993), que dio cabida a la justicia procedimental. En su literatura, estos autores mencionan dos procedimientos consolidados de administración de justicia (inquisitorio y de confrontación), y definen la justicia procedimental como la

percepción que tienen los individuos sobre la imparcialidad de los procedimientos usados en la resolución de conflictos.

Walker, Lind & Thibaut, 1975, citados por Garzón, Herrera & Garcés, 1989). Además de lo anterior, Bies y Moag, 1986, citados por Fischer et al., 2011) introdujeron el concepto de justicia interaccional, el cual se centra en las decisiones que los individuos toman junto a otros, mostrando con ello respeto, sensibilidad y explicación en sus decisiones.

Estas tres dimensiones de justicia se trabajaron durante varios años. Aún así, después de que Greenberg (1993) hubiera identificado cuatro dimensiones de la justicia organizacional, cuando el mismo Greenberg (1987, citado por Mladinic & Isla, 2002) acuñó el término de justicia organizacional para distinguir las dimensiones que la componían, se generaron confusiones frente al concepto de justicia interaccional. Algunos autores sugirieron entonces que esta hacía parte de la justicia procedimental, debido a que la promulgación de los resultados que se hacía en los procedimientos implicaba un trato interpersonal entre dos partes distintas (Lind & Tyler, 1988, citado por Greenberg, 1993). Por su lado, mantuvo la idea de que la justicia interaccional se separara de la justicia procedimental y, concomitante a ello, Greenberg (1993) propuso una taxonomía que distingue cuatro clases de justicia y que se compone de dos dimensiones: foco determinante y categorías de justicia (Suárez, M. F. R., & Rubiano, 2013, p. 20)

Tabla 1

*Taxonomía de las cuatro dimensiones de Greenberg sobre la justicia organizacional*

Foco determinante	Categoría de justicia	
	Procedimental	Distributiva
Estructural	Justicia sistémica	Justicia configuracional
Social	Justicia informacional	Justicia interpersonal

#### **Foco de las cuatro dimensiones de Colquitt:**

Ambiente donde ocurren las interacciones, a diferencia del foco socialmente determinado, que se centra en el tratamiento de los individuos

(Greenberg, 1993). Colquitt (2001) retomó los cuatro componentes de justicia de Greenberg con el fin de desarrollar y adaptar una medida, y los rotuló así: justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal y justicia informacional (Omar et al., 2007). Gracias al trabajo de Colquitt (2001), se tiene una medida de la justicia compuesta por una estructura de cuatro factores, que conllevó al establecimiento de un consenso en las sociedades occidentales sobre cuatro grandes dimensiones de percepción de justicia (Colquitt & Shaw, 2005, citados por Fischer et al., 2011). Sin embargo, como se muestra en la Tabla, existe evidencia de que la medida de Colquitt (2001) está presente también en sociedades no occidentales, mostrando una confiabilidad promedio a favor de las cuatro dimensiones. Precisamente, este es el caso del estudio transcultural de Fischer et al. (2011), realizado con muestras de 13 países. (Suárez, M. F. R., & Rubiano, M. G. 2013 p. 20).

Tabla 2

*Confiabilidad promedio de la medida de Colquitt en 13 países*

	J. Procedimental	J. Distributiva	J. Interpersonal	J. Informacional	Alfa Media
Argentina	0.71	0.89	0.86	0.91	0.84
Brasil	0.82	0.92	0.86	0.89	0.87
Egipto	0.87	0.95	0.94	0.92	0.92
Indonesia	0.86	0.91	0.88	0.87	0.88
Líbano	0.90	0.94	0.92	0.94	0.92
Malasia	0.88	0.90	0.92	0.92	0.90
Nueva Zelanda	0.86	0.89	0.92	0.90	0.89
Filipina	0.90	0.94	0.91	0.91	0.91
Arabia Saudita	0.87	0.89	0.85	0.94	0.89
Taiwán	0.89	0.96	0.95	0.95	0.94
Turquía	0.88	0.92	0.89	0.91	0.90
Reino Unido	0.90	0.92	0.96	0.94	0.93
Estados Unidos	0.88	0.91	0.94	0.92	0.91

Otros estudios realizados con la medida de las cuatro dimensiones de Colquitt (2001) en países lati noamericanos, incluyen muestras de Argentina (Omar, 2006; Omar et al., 2007), Brasil (Omar et al., 2007), Chile (Mladinic & Isla, 2002), y México (Omar et al., 2007). (Suárez, M. F. R., & Rubiano, M. G. 2013 Pag. 21). El estudio de la validez de constructo realizado por Colquitt (2001) reportó sólidas evidencias en favor de las cuatro dimensiones propuestas por

Greenberg (1993), las que rotuló como justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informacional. En función de esta nueva nomenclatura, los elementos sociales presentes en la justicia interaccional se desdoblaron en las llamadas justicia interpersonal y justicia informacional.

La primera incluye la sensibilidad social, que concierne al grado con que el gestor adopta un tratamiento digno y respetuoso en relación a las personas afectadas por los procedimientos y decisiones distributivas, y la segunda consta de las informaciones y la explicación de las decisiones tomadas. En el primer caso, se esperaría que el tratamiento justo eleve las percepciones de justicia, aumente el grado de aceptación de las decisiones y suscite otros tipos de reacciones positivas por parte de los empleados. En el segundo caso, se presume que las explicaciones y justificaciones atenúen las reacciones negativas de los empleados a las percepciones de injusticia o a la desfavorabilidad de los resultados obtenidos (Wayne y cols., 2002). Paralelamente a las discusiones de orden teórico-conceptual en torno a la definición del constructo y de la especificación de sus múltiples dimensiones, la investigación en el área se ha dirigido preferentemente a la búsqueda de sus principales antecedentes y consecuentes. Entre los primeros se han incluido factores macrosistémicos, tales como la cultura nacional y la cultura organizacional, consustanciada en los sistemas de gestión, en las políticas y en las prácticas organizacionales (Wayne y cols., 2002 p.24).

Los segundos engloban prioritariamente a las respuestas actitudinales, afectivas y comportamentales orientadas sea a un resultado específico o al trabajo propiamente dicho, sea al supervisor o a la organización como un todo. Partir de la revisión meta-analítica de los estudios sobre justicia organizacional y la indagación de validez de constructo de una escala de sobre este aspecto, conducidos por Colquitt (2001), surgen fuertes evidencias a favor de un modelo de cuatro dimensiones, designadas como justicia procedimental, interpersonal, distributiva e informacional. La escala de Colquitt (2001) está integrada por cuatro factores: justicia distributiva, procedimental, interaccional e informacional. Esta escala reporta elevado nivel de confiabilidad ( $\alpha=.84$ ,  $.84$ ,  $.96$  y  $.90$

respectivamente) y mediante el análisis factorial confirmatorio se han conformado la estructura de cuatro factores (Judge y Colquitt, 2004, p. 56).

## **Dimensiones de la Justicia organizacional**

### **Distributiva**

Incluyen los juicios de equidad o inequidad relativos a los beneficios económicos y no económicos derivados del trabajo. Están asociados a la compensación económica, a los incentivos, estímulos, beneficios y subsidios en la organización. La evaluación de equidad implica la comparación entre lo que uno aporta y obtiene con lo que otros aportan y obtienen:

Las distribuciones no equitativas producen emociones negativas que motivan a los individuos a cambiar su conducta, aumentando la insatisfacción la justicia distributiva se afecta cuando los criterios porque se conceden no son suficientes claros o legítimos, por el manejo de privilegios, por las conveniencias de los grupos interesados y por el tratamiento de las excepciones (Adams, 1965, p. 33)

### **Procedimental**

Contiene juicios, basados en la percepción de la realidad, que se refieren a la equidad con que las empresas manejan los criterios y procedimientos para tomar decisiones que afectan al personal. Los juicios sobre las prácticas de justicia procedimental empresarial, están asociados generalmente a personas con algún grado de autoridad o potestad para determinar métodos, procedimientos, estrategias, programas o los criterios para formularlos. También se asocian a los formuladores de principios y políticas.

Aunque los juicios de equidad o inequidad se derivan de los hechos que protagonizan tales personas, es inevitable que se asocian a ellas y, por tanto, que las interacciones humanas se afecten, para bien o para mal. En estos casos, los juicios de inequidad suelen promover conflictos cuando son reiterados y las gestiones para resolverla no son eficaces (Judge y Colquitt, 2004, p.25).

## **Interpersonal**

Este tipo de justicia hace alusión la calidad del trato interpersonal al momento de implementar un procedimiento en donde el cómo de la interacción cobra relevancia. Se refiere entonces al grado en que las personas consideran que son tratadas con cortesía, el apoyo, la dignidad, la colaboración, la retroalimentación, la concesión de permisos, el reconocimiento, estímulos y respeto, especialmente por parte de las autoridades y de aquellos encargados de la ejecución de las tareas (Mladinicy Isla, 2002, p. 34).

La noción de justicia interpersonal llevada al plano de la discapacidad implica el cuestionamiento de las prácticas relacionales cotidianas fundamentadas en estereotipos, prejuicios y emociones negativas que favorecen e impulsan conductas específicas de exclusión y estigmatización. Promover una cultura de inclusión y participación laboral de las personas con algún tipo de discapacidad en las organizaciones, permitirá el derrumbamiento de estos pensamientos, emociones y comportamientos que históricamente se han naturalizado y normalizado, perjudicando severamente a este colectivo. Lograr estos cambios en los empleados de la organización, le permitirá a la empresa trascender hacia una responsabilidad social empresarial que aporte de manera significativa al derrumbamiento de las barreras, restricciones y estigmas para las personas en situación de discapacidad, promoviendo así el reconocimiento y respeto de sus derechos, dignidad, en aras de facilitarles apoyos para su autonomía e independencia (Mladinicy Isla, 2002, pp. 34).

## **informativa**

Alude a los juicios relacionados con la posibilidad de recibir información clara, oportuna y suficiente sobre procedimientos, normas y políticas, de parte de personas con autoridad. Particularmente en lo referente al porqué de la toma de ciertas decisiones, de la implementación de los procedimientos o el porqué de la distribución:

Estos juicios dependen en gran medida de las estrategias comunicativas de la organización, pero también de la competencia y la oportunidad con que los líderes se comunican con sus equipos de trabajo y de su grado de participación

en los asuntos centrales de la vida de la organización. (Mladinic e Isla, 2002, p. 174).

La información que recibe una persona en su organización sobre la manera como debe hacer su trabajo, las expectativas que tiene la organización sobre el mismo, la percepción de su desempeño, los conductos regulares, las normas, políticas y procedimientos, entre otros, determina en gran medida la calidad de su trabajo (Toro, Londoño, Sanín, y Valencia, 2010, p. 65).

Este tipo de justicia está estrechamente ligado a la facilitación de apoyos en personas con alguna discapacidad para que puedan acceder a esta información, lo cual sugiere un reto a la creatividad de las empresas y a la diversificación de sus procesos de comunicación.

Importancia de la justicia organizacional para los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, la percepción de la equidad en los trabajadores es importante para el desarrollo de la organización, la justicia es relevante ya que el trabajador se sentirá que es tratado con igualdad y será con mayor participación y motivación en sus actividades, con el fin de lograr el objetivo y buscar la mejora continua del establecimiento. Los trabajadores perciben lo que obtienen el resultado de su trabajo como es el salario justo, reconocimiento moral por parte de sus jefes en relación que aportan esfuerzos, experiencias, competencias, si el trabajador percibe la igualdad entonces sentirán la equidad y justicia (Toro, Londoño, Sanín, y Valencia, 2010, p. 65).

### **1.2.2. Cultura organizacional**

Hofstede (1991) describe la cultura de una organización como “un concepto suave, holístico, con supuestas consecuencias difíciles”. Afirma que “la utilización de la etiqueta "cultura" para el software compartido mental de la gente en una organización, es un modo conveniente de popularizar de nuevo estas opiniones sociológicas”.

La cultura organizacional consta de una serie de símbolos, ceremonias y mitos que comunican al personal de la empresa los valores y las creencias más

arraigadas dentro de la organización. Estos rituales concretan lo que serían ideas vagas y abstractas, haciendo que cobren vida y significado. (Schein, 1988, p.288).

Es un modelo de presunciones básicas inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (Hofstede, 1991, p. 268)

Robbins & Judge (2013) definen la cultura organizacional como un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. Sostienen que existen siete características básicas como la innovación y correr riesgos; minuciosidad; orientación a los resultados; orientación a las personas; orientación a los equipos; agresividad; y estabilidad. Que, en conjunto, captan la esencia de la cultura de una organización.

Para Chiavenato (2009) la cultura organizacional no es algo que se pueda palpar, solo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias. En este sentido, es parecida a un iceberg. En la parte superior, la que está por encima del nivel del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura.

La cultura organizacional está formada por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de ésta, en su cumplimiento participan todos los miembros. Es un conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. La cultura refuerza la mentalidad predominante. Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo para enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna, y funciona suficientemente bien para considerarlo válido. Asimismo, se transmite a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir y entender esos problemas. Es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas. Es compartida por

todos los miembros de la organización, y los nuevos integrantes deben aprenderla y aceptarla. (Chiavenato, 2009, p.289)

### **Cultura organizacional historia**

La cultura organizacional ha adquirido suma importancia en el interior de las organizaciones, por lo que ha sido centro de numerosas investigaciones por muchos autores. Los enfoques sobre cultura organizacional varían desde las diferentes manifestaciones culturales: valores, creencias, ritos, historias, hasta el rol del gerente como emisor de la cultura de las organizaciones. Conocer tales comportamientos revelará por qué algunos cambios y estrategias que se ejecutan en las organizaciones fallan y otras no. Tal concepto influye en Dandridge, Mitroff y Joyce (1980), quienes introducen el término “simbolismo organizacional”, con el cual aluden a que un análisis de los símbolos y sus respectivos usos traerá consigo una comprensión completa de todos los aspectos de un sistema. Por ende, se estudiará mejor la cultura organizacional a partir de la revelación profunda de los aspectos de una organización. Posteriormente, aparecen Schwartz y Davis (1981, p. 33), que afirman que la cultura organizacional es “un patrón de las creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización. Estas creencias y expectativas producen normas que, poderosamente, forman la conducta de los individuos y los grupos en la organización”. (Martínez y Avella, 2010, p. 6).

Concepto ampliado, años más tarde, por Barney (1986), quien agregó que es posible convertirla en una ventaja competitiva. Luego de un par de años, aparece manifestando que una cultura organizacional depende de un número de personas que interactúan entre sí con el propósito de lograr algún objetivo en su entorno definido. Por lo que define la cultura organizacional como el patrón de supuestos básicos que un determinado grupo ha inventado, descubierto o desarrollado en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas” (Schein, 1983, p. 14).

Cabe anotar, que esta definición es la más difundida y aceptada en los estudios de cultura organizacional y Schein la utiliza para escritos posteriores en relación con el tema. En la década de los ochenta, muchos autores aportaron detalles a las definiciones antes mencionadas; Martin y Siehl (1983) explican que la cultura de una organización puede sufrir cambios espontáneos, ya sea intencionados por la gerencia, o por causa de subculturas que podrían ayudar a reforzar la cultura principal. Wilkins (1983) describe que la cultura es el comportamiento acostumbrado de las personas y la manera en cómo ven el mundo (historias, lenguaje y costumbres), de ahí que, a partir de diversos análisis, Wilkins y Ouchi (1983) expresen que la cultura es difícil de cambiar. De igual manera, Denison (1996, p. 624) apoya ideas anteriores y menciona que “el significado es establecido por la socialización de una variedad de grupos identificados que convergen en el lugar de trabajo”. Tal diversidad es descrita por Martin (2002) en una publicación en la cual menciona que las manifestaciones culturales generan patrones de significado que mantienen a la organización a veces en armonía, en conflictos entre grupos y hasta en relaciones de ambigüedad, paradoja y contradicción. (Martínez y Avella, 2010 pp.8).

En este sentido, la cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción (Soria, 2008, p 75).

En este sentido, la cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción (Soria, 2008). En este sentido, la cultura organizacional es un elemento

importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción (Soria, 2008). En este sentido, la cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción (Soria, 2008, p.8).

En este sentido, la cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción (Soria, 2008, p. 72).

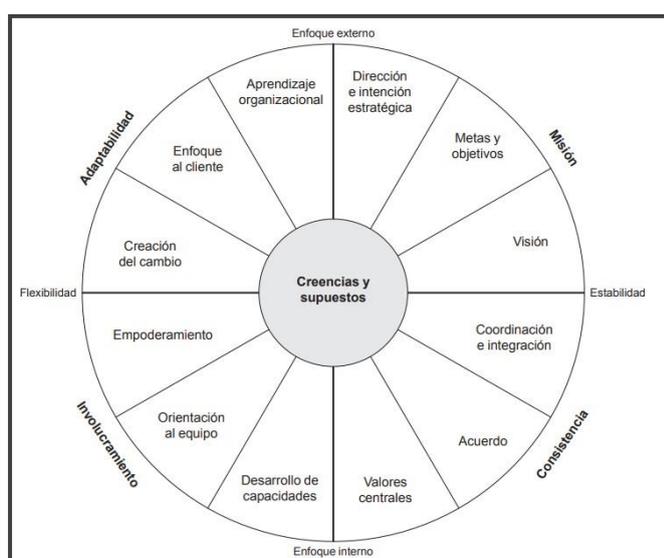


Figura 2. Elementos de cultura organizacional según Denison

Importancia de la cultura organizacional para los establecimientos de salud del AA.HH. Collique. Es el valor fundamental que aprecian los trabajadores, donde se sentirán motivados, satisfechos y mejorar la productividad de los objetivos trazados. Es importante mantener la cultura organizacional donde va permitir detectar los problemas en los equipos de trabajo y formar una ideología positiva y clara para el buen desarrollo de los establecimientos.

### **Cultura organizacional según de la teoría de Denison**

El modelo de Denison es el resultado de más de veinticinco años de investigación por el Dr. Daniel Denison - ex miembro de la Universidad de Michigan Business School, y actualmente profesor de Desarrollo Organizacional en IMD - International Institute of Management Development en Lausana, Suiza-, respecto al vínculo entre la cultura organizacional y algunos indicadores de desempeño del negocio tales como retorno sobre el activo, retorno sobre la inversión, desarrollo de producto, crecimiento de ventas, participación de mercado, calidad y satisfacción del empleado. Retorno sobre el activo, retorno sobre la inversión, desarrollo de producto, crecimiento de ventas, participación de mercado, calidad y satisfacción del empleado (Denison, 2001, p 18).

El modelo reconoce los rasgos culturales, los comportamientos administrativos e incluso las estrategias organizacionales que pueden relacionarse con un conjunto de creencias fundamentales y de supuestos acerca de la organización y su entorno. Estos supuestos y creencias se resumen en términos de cuatro “dimensiones” o enfoques culturales principales que, a través de la investigación desarrollada por el Dr. Denison, tienen una correlación con medidas de eficiencia organizacional, como las mencionadas.

La organizacional cultural en lo que respecta la estructura del instrumento se componen de 12 subescalas que se agrupan en cuatro dimensiones:

## **Dimensión de cultura organizacional**

### **Implicación**

Las organizaciones efectivas dan poder a sus miembros, se organizan en equipos y desarrollan las capacidades humanas a todos los niveles. Los miembros de estas organizaciones están comprometidos con su trabajo y sienten que son una parte importante de la organización. Las personas de cualquier nivel jerárquico participan de las decisiones que afectarán su trabajo y perciben que éste está directamente relacionado con los objetivos de la organización. En el cuestionario, estos aspectos están medidos por las tres subescalas siguientes:

*Empoderamiento:* Los individuos tienen autoridad, iniciativa y capacidad para dirigir su propio trabajo. Esto genera un sentimiento de pertenencia y responsabilidad hacia la organización.

*Trabajo en equipo:* El valor reside en el trabajo cooperativo hacia objetivos comunes, sintiéndose todos los empleados responsables del mismo. La organización depende de los esfuerzos del trabajo en equipo para alcanzar los objetivos.

*Desarrollo de capacidades:* La organización invierte de forma continuada en el desarrollo de las competencias y habilidades de sus empleados con el objeto de mantener su competitividad y aprovechar nuevas oportunidades de negocio.

### **Consistencia**

Las organizaciones son efectivas cuando son consistentes y están bien integradas. El comportamiento de las personas está marcado por un conjunto de valores que induce a líderes y seguidores a alcanzar acuerdos (aun cuando pueda existir divergencia en las opiniones, de manera que las actividades de la organización queden coordinadas adecuadamente. Las organizaciones con estas características tienen una cultura fuerte y distintiva que influye firmemente en el comportamiento de sus trabajadores. La consistencia es una potente fuente de estabilidad e integración interna resultado de una visión compartida y un alto

grado de conformidad. Este rasgo cultural es medido a través de tres índices que son:

*Valores centrales:* Los miembros de la organización comparten una serie de valores que crean un sentimiento de identidad y un conjunto claro de expectativas.

*Acuerdo:* Los miembros de la organización son capaces de lograr acuerdos en los temas esenciales. Esto implica, por un lado, un nivel de acuerdo tácito, y por otro, la capacidad de reconciliar diferencias cuando ocurren.

*Coordinación:* Diferentes áreas y unidades de la organización son capaces de trabajar conjuntamente para alcanzar objetivos comunes. Las fronteras organizativas no suponen barreras para desarrollar un buen trabajo.

### **Adaptabilidad**

Las organizaciones excesivamente integradas ofrecen a menudo dificultades para cambiar y adaptarse a nuevos entornos. Integración interna y adaptación externa pueden ser difíciles de compatibilizar, pero es necesario para lograr organizaciones efectivas. Las organizaciones adaptativas toman a sus clientes como guía, asumen riesgos y aprenden de sus errores, y tienen capacidad y experiencia en introducir cambios. Continuamente están mejorando la capacidad de crear valor para sus clientes. Las organizaciones con elevada adaptabilidad usualmente experimentan crecimiento en las ventas e incremento de las cuotas de mercado. Esta dimensión cultural se mide por medio de tres subescalas:

*Orientación al cambio:* La organización está capacitada para crear nuevos espacios conducentes al cambio. Es capaz de interpretar adecuadamente el entorno del negocio, reaccionar rápidamente a las modas vigentes y anticipar futuros cambios.

*Orientación al cliente:* La organización conoce a sus clientes y anticipa sus futuras necesidades. Refleja el grado en el que la organización está guiada por la preocupación de satisfacer a sus clientes.

*Aprendizaje organizativo:* La organización recibe, interpreta y transforma señales del entorno en oportunidades que alienten la innovación, ganando conocimiento y desarrollando capacidades.

## **Misión**

Las organizaciones que no saben a dónde se dirigen, usualmente acaban en algún lugar no previsto. Las organizaciones exitosas tienen un propósito y una dirección precisa que define las metas organizacionales y los objetivos estratégicos, al tiempo que cuentan con una visión clara de cómo será la organización en el futuro. Las organizaciones con más problemas son a menudo aquellas que han de cambiar su misión principal. Se requiere un fuerte liderazgo que defina una visión de futuro y construya una cultura que apoye dicha visión. Los tres índices que componen esta dimensión son:

*Dirección y propósito estratégico:* Claras intenciones estratégicas expresan el propósito de la organización y muestran el modo en como todos los empleados pueden contribuir al desarrollo de la organización.

*Metas y objetivos:* A la misión, la visión y la estrategia pueden vincularse las metas y objetivos que faciliten a cada empleado una dirección precisa a su trabajo.

*Visión:* La organización tiene una imagen compartida sobre la manera en que desea ser reconocida en el futuro. Esta perspectiva común encarna los valores nucleares y captura los corazones y las mentes de las personas que componen la empresa, proporcionando guía y dirección

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

De una exhaustiva revisión de la literatura que se sintetiza en el presente trabajo servirá de referente teórico para futuras investigaciones. Los resultados que de esta investigación se desprendan permitirán poner a prueba los fundamentos teóricos de las variables en estudio. En esta línea para la variable justicia

organizacional nos apoyaremos en la teoría de Colquitt (2001), para la variable de cultura organización fue con la teoría de Denison (1991).

Los resultados obtenidos servirán para futuros trabajos de investigación al respecto. Cabe indicar además que este trabajo de investigación me permitió también establecer correlaciones entre las variables justicia y cultura Organizacional en los EE.SS. del AA.HH. Colliques, 2018, confirmando los resultados similares obtenidos en anteriores estudios,

### **1.3.2. Justificación practica**

Con el presente trabajo contribuirá para solucionar problemas que existen en los establecimientos de salud del AA.HH. Colliques, ya que existen problemas percibidas por parte de los trabajadores como es la injusticia, el trato inequitativa, y las diferentes culturas por parte de los trabajadores, donde para jefe de los establecimientos será de utilidad como herramienta de solución.

La justicia organizacional muchas veces es percibida de forma tácita, ya que muchos de los empleados deben percibir que son tratados de forma equitativa, la cultura es un factor clave que puede ayudar a las compañías a mejorar su rendimiento y es lo que distingue realmente a las organizaciones de alto desempeño. Entonces la cultura es importante porque permite dar sentido a las actividades de los miembros de una organización, muestra su dimensión simbólica, y ayuda a encontrar significado a las tareas, para desarrollar las metas que se persiguen y los objetivos comunes.

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

### **1.3.3. Justificación metodológica.**

Metodológicamente, el presente trabajo de investigación contribuirá a una mejor comprensión de las variables en estudio las que fueron descompuestas para un mejor análisis. A través de esta investigación se pone a disposición de la comunidad científica, los instrumentos validados para próximas investigaciones.

Para lograr nuestros objetivos en esta tesis se trabajó en la adecuación y validación de dos cuestionarios de preguntas para comprobar nuestra hipótesis, los mismos que fueron validados y pasaron prueba de confiabilidad sobre la justicia organizacional y cultura organizacional en los EE.SS. del AA.HH. Collique, 2018.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH Collique, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe justicia interpersonal con la adaptabilidad de cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH Collique, 2018?

¿Qué relación existe entre justicia distributiva con la misión de la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH Collique, 2018?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

**Ho:** No existe relación significativa entre justicia interpersonal y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018

H1: Existe relación entre justicia interpersonal y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH Collique, 2018

Ho: No Existe relación significativa entre justicia distributiva y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

H2: Existe relación significativa entre justicia distributiva y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Identificar la relación entre justicia interpersonal y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Identificar la relación entre justicia distributiva y la cultura organización en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

### **2.1.1. Variable 1**

#### **Definición conceptual.**

La justicia organizacional es un fenómeno multidimensional que determina en gran medida la presencia de comportamientos organizacionales en favor de la productividad. En esta relación, las prácticas, políticas y procedimientos institucionales y especialmente de los líderes, cobran importancia en la calidad de los juicios de equidad que las personas construyen, y a su vez favorecen la presencia de fenómenos como el compromiso laboral, comportamientos de ciudadanía organizacional, adaptación al cambio, conductas extra rol, aprendizaje organizacional y en general comportamientos pro sociales a favor de la organización (Vaamonde, 2013; Littlewood, 2008).

#### **Definición operacional.**

La justicia organizacional es percibida de forma tácita que los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, deben percibir que son tratados de forma equitativa. La justicia organizacional es una de las teorías que determinan el comportamiento de los miembros de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, donde motiva en las actividades y mejora el desempeño laboral.

### **2.1.2. Variable 2 Cultura organizacional**

#### **Definición conceptual.**

Robbins (1996) La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros, y que se distingue a una organización de las otras. La cultura organizacional es un factor apreciable porque es importante que los miembros de una organización conozcan y comprendan el entorno laboral al cual pertenecen con el fin de alcanzar objetivos, metas, misión y la visión de la empresa.

### Definición operacional.

La cultura organizacional consta de una serie de símbolos, que comunican al personal con las empresas, los valores y creencias más arraigados dentro de la organización. La cultura organizacional está formado por normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización.

### 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 3

*Operacionalización de la justicia organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Distributiva		Del 1 al 4	1=completamente en desacuerdo	Deficiente
Procedimental		Del 5 al 11	2=En desacuerdo	20 - 46
Interpersonal		Del 12 al 15	3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Regular 47- 72
			4=De acuerdo	Eficiente
Informativa		Del 16 al 20	5= Completamente de acuerdo	73- 100

Tabla 4

*Operacionalización de cultura organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Implicación		Del 1 al 15	1=completamente en desacuerdo	Deficiente
Consistencia		Del 16 al 30	2=En desacuerdo	60-139
			3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Regular
Adaptabilidad		Del 31 al 45	4=De acuerdo	140- 219 eficiente
			5= Completamente de acuerdo	220- 300
Misión		Del 46 al 60		

## 2.2. Metodología

El método utilizado fue hipotético deductivo y tuvo como propósito fundamental probar las hipótesis planteadas. (Sánchez y Reyes, 2002, p. 33).

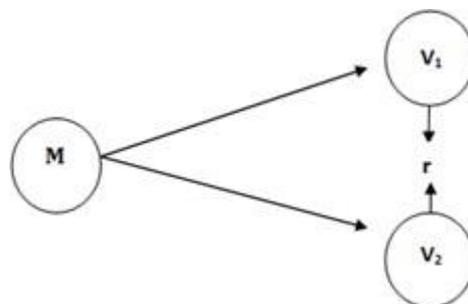
El enfoque es cuantitativo ya que se manejaron datos numéricos estadísticos para determinar una buena conclusión. El enfoque utilizado en las variables es el cualitativo, ya que se recopiló datos teóricos para conocer acerca de Justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud.

La primera fase de la investigación fue identificar el problema a estudiar, la segunda fase la revisión de la literatura, la tercera fase fue básicamente de campo, ya que se aplicó la técnica de la encuesta, que consta de dos cuestionarios elaborados por el investigador, teniendo como base los antecedentes y el marco teórico revisado, los cuales fueron sometidos a juicio de expertos y finalmente en la cuarta fase se aplicó los métodos estadísticos respectivos.

## 2.3. Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica con un nivel descriptivo, porque busca el progreso científico. Aumentar los conocimientos teóricos, se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema. (Sánchez, 1998, p. 13)

## 2.5. Diseño



La investigación obedece al diseño correlacional porque permite medir el grado de relación entre las variables de justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique; es decir, durante el desarrollo de

la investigación, no se realizará un tratamiento experimental y la recolección de datos se realizará en un solo momento es por eso que es de cohorte transversal; y esta obedece al siguiente esquema:

Donde:

M → Muestra

V1 → Variable 1

V2 → Variable 2

R → Representa la relación entre V1 y V2

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

### **2.6.1. Población**

La población estuvo conformada por 126 trabajadores que pertenecen a los establecimientos de salud de AAHH. Colliques, participaron de forma voluntaria y previa autorización de los médicos jefes de cada establecimiento.

Se consideran como criterios de inclusión, el estar ejerciendo laboral en los establecimientos que pertenecen al AAHH. Colliques, en alguna área específica con una antigüedad laboral de 1 año, por considerarlo un periodo en el que le ha permitido conocer las características de la Unidad donde se desarrolla la investigación, tanto personal asistencial y administrativo.

### **2.6.2. Muestreo**

Para la presente investigación se empleó el muestreo aleatorio estratificado, con esta técnica de muestreo se logró que todos los elementos que forman parte del universo de la población tengan la misma posibilidad de ser parte del estudio.

Al respecto, Hernández et al. (2006), expresaron que la muestra probabilística comprende al: “subgrupo de la población en el que todo el elemento de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (p.176)

La presente investigación consideró el número total de trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Colliques, y a partir de la generación de números

aleatorios del software SPSS.

Número de trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique.

Médicos jefes	Administrativos	asistenciales
4	41	81

Total de la muestra. 126 sujetos.

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1. Técnica

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, que es una técnica que “se utiliza para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis”. (Carrasco, 2013, p.318).

Considerando este aporte se recogió información con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario a los 126 trabajadores de los AA.HH. Collique.

### 2.7.2. Instrumentos

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Carrasco (2013), indica que “los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo” (p.318).

#### Ficha técnica del instrumento 1

**Nombre:** Justicia Organizacional

**Autores:** Collquit (2001), adaptado por Liliana García, Claudio Barbanelli, Bernardo Moreno, 2014

**Forma de aplicación:** Individual.

**Grupo de aplicabilidad:** adultos

**Duración:** 20 minutos.

**Objetivo:** Determinar cuantitativamente justicia organizacional de una empresa.

**Descripción:** El cuestionario está compuesto por 20 ítems, El cuestionario justicia organizacional fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: (1), nunca (2), a veces (3) casi a veces (4) casi siempre, (5) siempre y está dividido en cuatro dimensiones: justicia distributiva 4 ítems, justicia procedimental 7 ítems, justicia interpersonal 4 ítems y justicia informativa 5 ítems.

**Universo** de estudio: 126

**Nivel de confianza** 95.0%

**Margen de error** 5.0%

**Tamaño muestral**, el universo

**Tipo de técnica:** encuesta

**Tipo de instrumento:** cuestionario

<b>Escala de medición:</b>		
	<b>NIVELES</b>	<b>RANGOS</b>
	DEFICIENTES	[20; 47>
	REGULAR	[47;73>
	EFICIENTE	[73; 100>

**Nombre:** Cuestionario cultura organizacional de Denison

**Autores:** Adaptado por Vicente prado, Alejandra Fernández (2010)

**Forma de aplicación:** Individual.

**Grupo de aplicabilidad:** adultos

**Duración:** 20 minutos.

**Objetivo:** Determinar cuantitativamente cultura organizacional de una empresa

**Descripción:** El cuestionario está compuesto por 60 ítems, de cultura organizacional fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: (1), nunca (2), a veces (3) casi a veces (4) casi siempre, (5) siempre y está dividido en cuatro dimensiones: consistencia 12 ítems, Adaptabilidad 12 ítems, Misión 12 ítems y Implicación de 12 ítems.

Deficiente	[60;140>
Regular	[140; 220>
Eficiente	[220; 300>

## Validez

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos para contrastar la validez de los ítems consiste en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido.

Tabla 5

### *Juicio de expertos*

Nro.	Expertos	Opinión de aplicabilidad	
		Justicia Organizacional	Cultura Organizacional
1	Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo	Aplicable	Aplicable
2	Dr. Edwin Martinez	Aplicable	Aplicable
3	Dr. Luis Núñez Lira	Aplicable	Aplicable

## Fiabilidad

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio tiene ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, después de analizo mediante el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 22.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004):

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 6

*Confiabilidad de los instrumentos - Alfa de Cronbach de la variable justicia organizacional*

<b>Alfa de</b>	<b>Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
	, 833	20

Tabla 7

*Confiabilidad de los instrumentos - Alfa de Cronbach de la variable cultura organizacional*

<b>Alfa de</b>	<b>Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
	, 815	60

En función de los resultados, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.833 y 0.815, se puede asumir que los instrumentos son confiables y procede su aplicación.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. Los datos fueron tabulados y se presentan las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Los datos fueron tabulados en el software estadístico SPSS V 22.

Debido a que las variables son cuantitativas, se empleó, para la contratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 22, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así mismo las frecuencias por dimensiones.

Tabla 8

*Escala de correlación según el rango de valores.*

<b>Coefficiente</b>	<b>Tipo</b>	<b>Interpretación</b>
De -0.91 a -1	Negativa / relación inversa	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90		Correlación alta
De -0.41 a -0.70		Correlación moderada
De -0.21 a -0.40		Correlación baja
De 0 a -0.20		Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Positiva / relación directa	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

*Fuente:* Adaptado de Bisquerra (2009, p.212)

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivo de la variable 1

Tabla 9

*Justicia Organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	76	60,3	60,3	60,3
Regular	32	25,4	25,4	85,7
Eficiente	18	14,3	14,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	



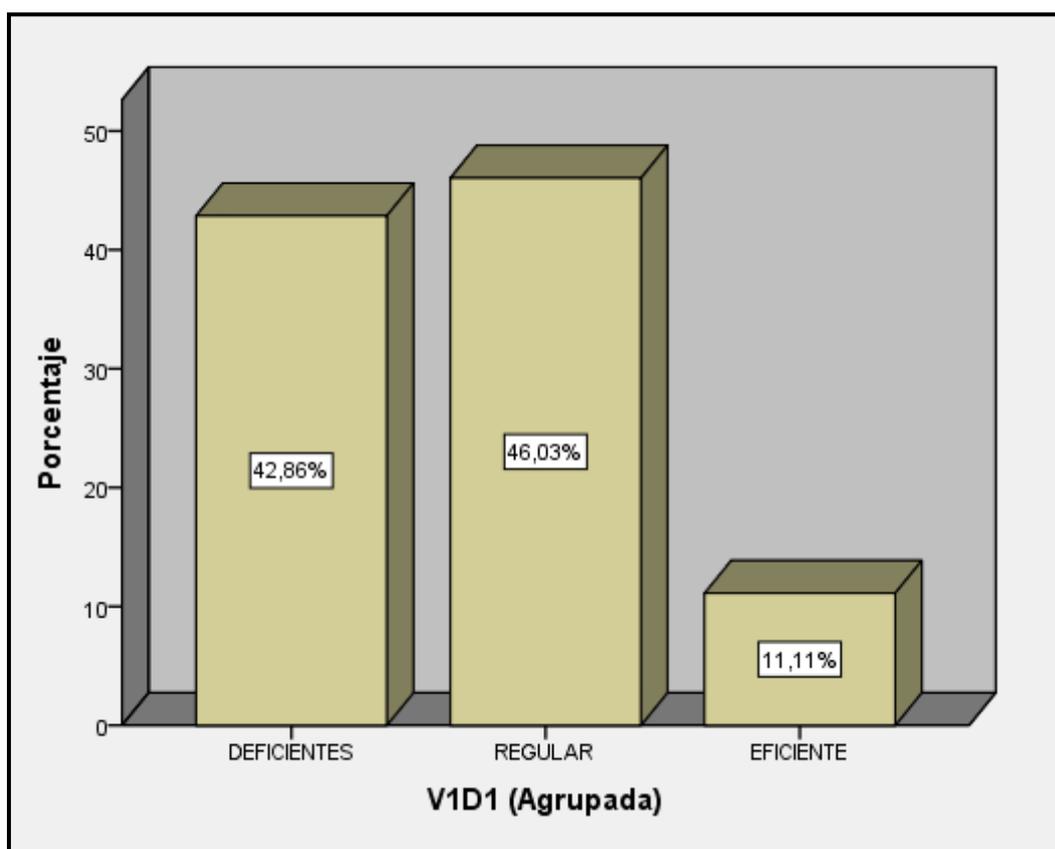
*Figura 3. Justicia Organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018*

De los resultados que se aprecia en cuanto a justicia organizacional de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, se tiene 60.32% de los encuestados perciben que es deficiente, mientras el 25.40% de los encuestados perciben como regular y el 14.29% perciben eficiente.

Tabla 10

*La justicia distributiva en los trabajadores del establecimiento de salud de los AA.HH. de Collique, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	54	42,9	42,9	42,9
Regular	58	46,0	46,0	88,9
Eficiente	14	11,1	11,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	



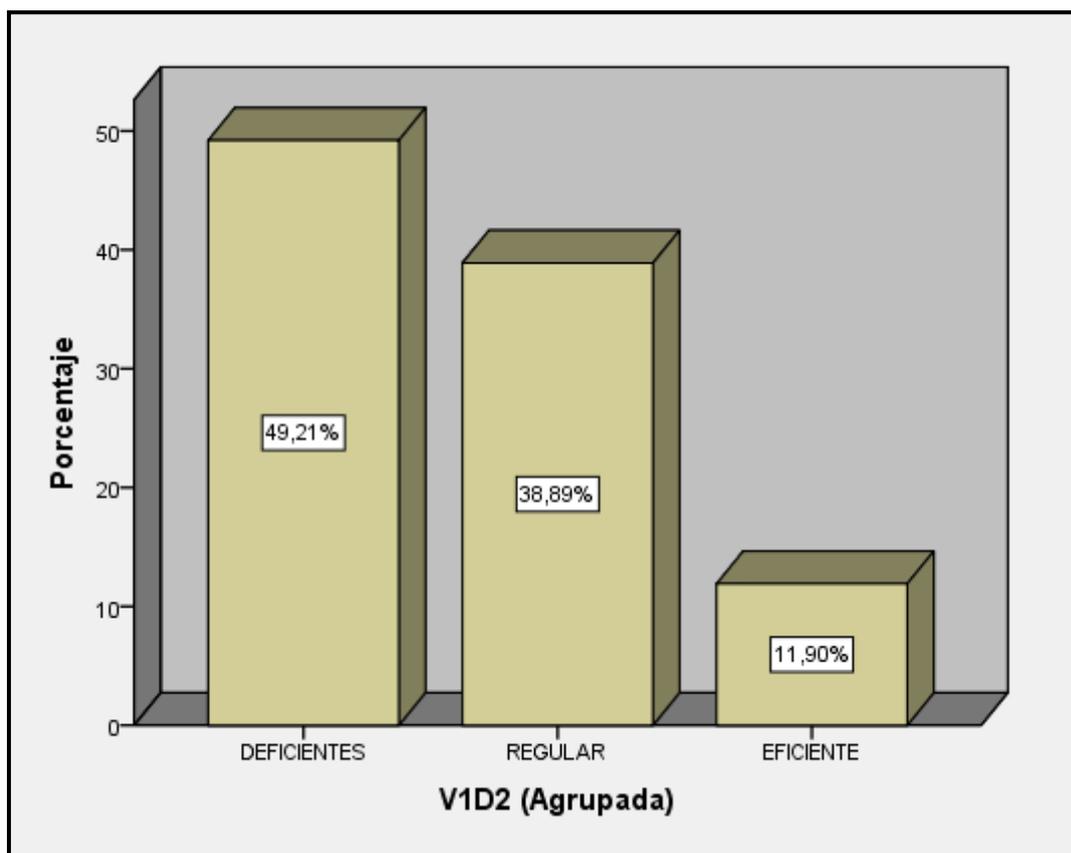
*Figura. 4.* La justicia distributiva de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique, 2018.

De los resultados que se aprecia en cuanto a justicia distributiva de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, se tiene 42.82% de los encuestados perciben que es deficiente, mientras el 46.03% de los encuestados perciben como regular y el 11.11% perciben eficiente.

Tabla 11

*La justicia Procedimental el los trabajadores del establecimiento de salud de los AA.HH. de Collique, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	62	49,2	49,2	49,2
Regular	49	38,9	38,9	88,1
Eficiente	15	11,9	11,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	



*Figura 5. La justicia procedimental de los trabajadores de los establecimientos de los AA.HH. Collique, 2018.*

De los resultados que se aprecia en cuanto a justicia procedimental de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, se tiene 49.21% de los encuestados perciben que es deficiente, mientras el 38.89% de los encuestados perciben como regular y el 11.90% perciben eficiente.

Tabla 12

*La justicia interpersonal en los trabajadores del establecimiento de salud de los AA.HH. de Collique, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	66	52,4	52,4	52,4
Regular	46	36,5	36,5	88,9
Eficiente	14	11,1	11,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

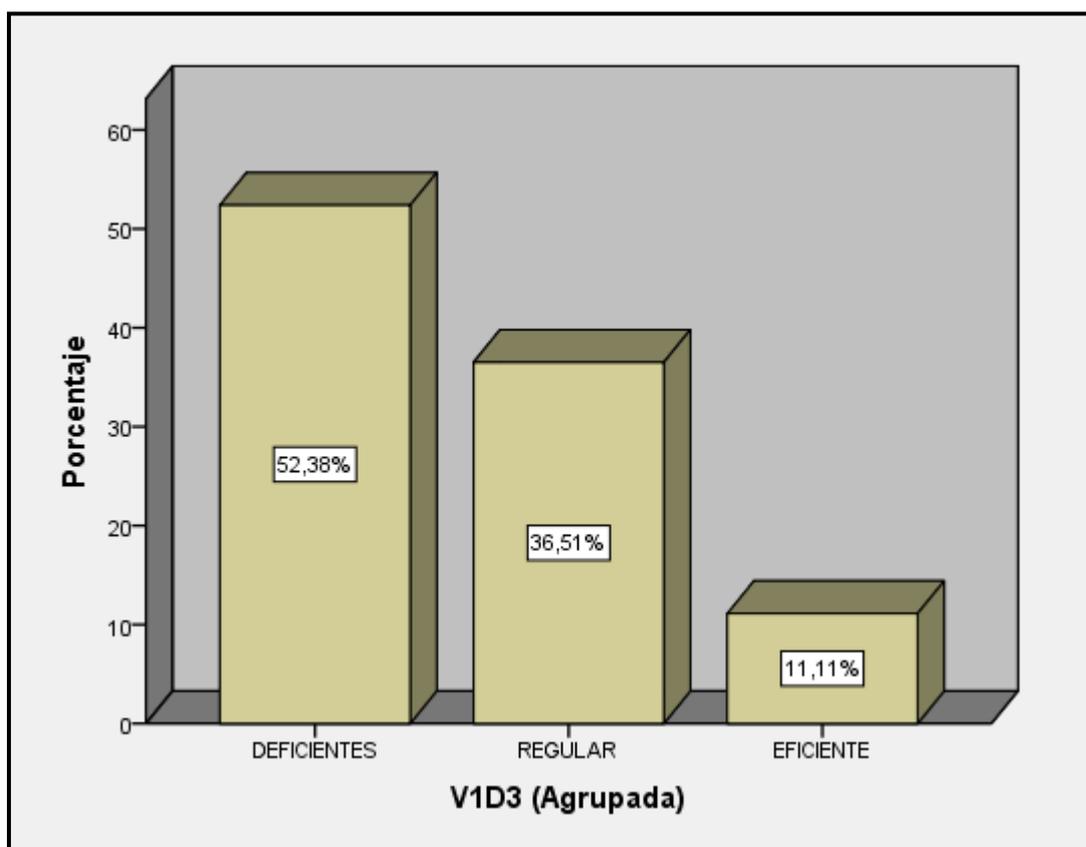


Figura 6. *La justicia interpersonal de los trabajadores de los establecimientos de los AA.HH. Collique, 2018.*

De los resultados que se aprecia en cuanto a justicia interpersonal de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, se tiene 52.30% de los encuestados perciben que es deficiente, mientras el 36.51% de los encuestados perciben como regular y el 11.11% perciben eficiente.

### 3.2. Resultados descriptivo de la variable 2

Tabla 13

*Cultura Organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	73	57,9	57,9	57,9
Regular	29	23,0	23,0	81,0
Eficiente	24	19,0	19,0	100,0
Total	126	100,0	100,0	

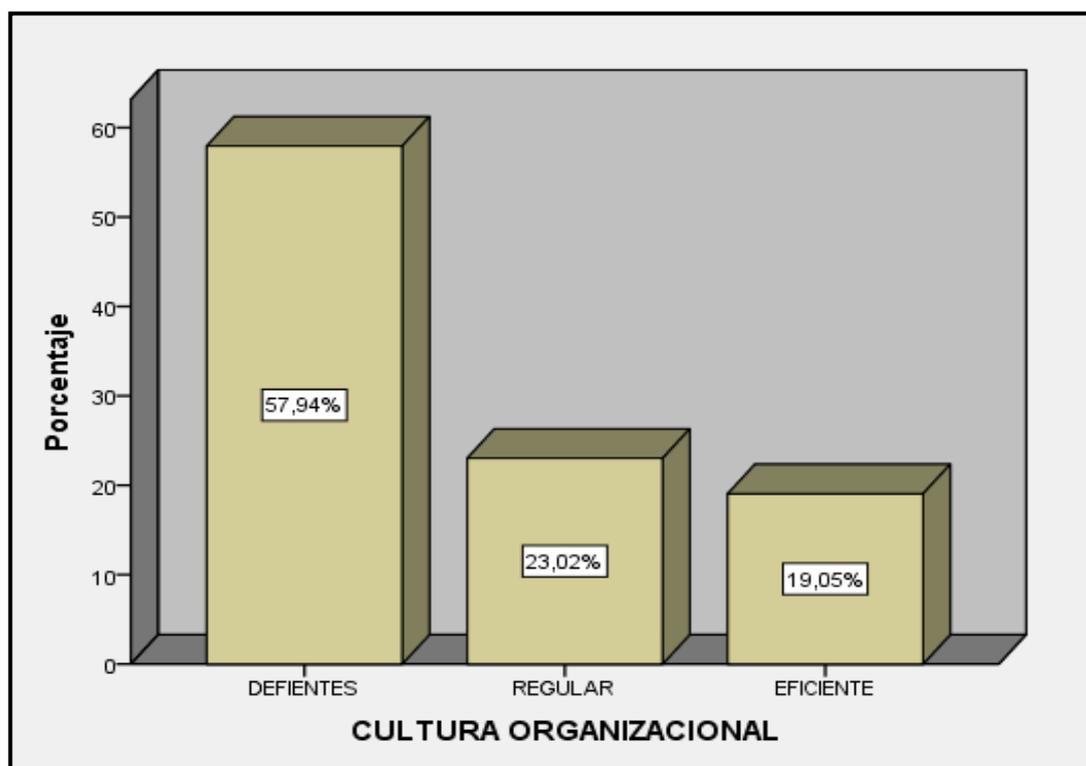


Figura 7. *Cultura Organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018*

De la tabla 13 y la figura 7 se observa que el 57.94% de los encuestados perciben que la cultura organizacional como deficiente, y el 23.02% de los encuestados perciben regular y el 19.05% de los encuestados perciben eficiente.

### Hipótesis general

**H0:** No existe relación significativa entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

**Hg:** Existe relación significativa entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14

*La relación entre justicia organizacional y cultura organizacional en los trabajadores del establecimiento de salud de los AA.HH. de Collique, 2018*

			Justicia organizacional	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Justicia organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,412**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	126	126
	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	0,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,1000	.
		N	126	126

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

En la tabla se muestran los resultados del análisis de correlación, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la justicia organizacional se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique, siendo esta correlación de nivel moderado ( $r=0,412$ ).

### Hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación significativa entre la justicia interpersonal y la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique. 2018

H1: Existe relación significativa entre la justicia interpersonal y la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

*La relación entre justicia interpersonal y la cultura organizacional de los trabajadores del establecimiento de salud de los AA.HH. de Collique, 2018*

			V1D2 (Agrupada)	Cultura organizacional
Rho de Spearman	V1D2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0.349**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	0.349**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

En la tabla se muestran los resultados del análisis de correlación, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la justicia interpersonal se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique, siendo esta correlación de nivel bajo ( $r=0,349$ ).

## Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre justicia distributiva y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

H2: Existe relación significativa entre justicia distributiva y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 16

*La relación entre justicia distributiva y la cultura organizacional de los trabajadores del establecimiento de salud de los AA.HH. de Collique, 2018*

		V1D3 (Agrupada)	Cultura organizacional
Rho de Spearman	V1D3 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	126
Cultura organizacional	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	0.310**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	126

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

En la tabla se muestran los resultados del análisis de correlación, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la justicia distributiva distributiva se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique, siendo esta correlación de nivel baja ( $r=0,310$ ).



## **IV. Discusión**

Esta investigación tuvo como propósito determinar la correlación entre la justicia organizacional y la cultura organizacional de los trabajadores de salud en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, evaluada a través del instrumento de Colquitt (2001), y la cultura organizacional evaluada en las dimensiones sostenidas por Denison (2010), estudio realizado en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018.

Con respecto a la hipótesis general que sostiene que existe relación significativa entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018, se obtuvo como resultado un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la justicia organizacional se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique, siendo esta correlación de nivel moderado ( $r = 0,412$ ). Estos resultados reafirman los estudios de Hurtado (2014) quien a nivel internacional hizo un estudio sobre compromiso organizacional y sus variantes, así como también confirma lo expuesto por Portuando, Sánchez y Suarez (2014), quienes realizaron un estudio en Cuba, sobre la evaluación de la cultura organizacional y su incidencia en la efectividad grupal, indicando una correlación entre los elementos culturales de índole individual, social y tecnológica y la afectividad grupal de los equipos de trabajo.

Con respecto a la hipótesis específica 1, que existe relación significativa entre la justicia interpersonal y la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018; se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la justicia interpersonal se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique, siendo esta correlación de nivel bajo ( $r = 0,349$ ). En base a estos resultados se corrobora lo expuesto por Neyra (2017) quien estudió la cultura organizacional y cómo esta actúa predominantemente en los trabajadores de la institución le dan mayor importancia al reconocimiento de sus labores y los beneficios y la justicia laboral que se imparte en el contexto estudiado. Asimismo,

se relaciona estos resultados con los estudios de Guevara (2015) quién determinó en su investigación correlación positiva considerable entre la variable de satisfacción laboral y la variable de justicia organizacional, y tomó con énfasis además que para lograr la satisfacción laboral debe existir además una buena cultura organizacional.

Finalmente, la hipótesis específica 2, que indica que existe relación significativa entre justicia distributiva y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018; en los resultados del análisis de correlación, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la justicia distributiva distributiva se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique, siendo esta correlación de nivel baja ( $r=0,310$ ). Esta información ratifica los estudios de Mamani (2014) quien existen expuso en su estudio que la justicia con sus normas y mecanismos que motivan y desarrollan la cultura organizacional que presentan valores resaltantes: responsabilidad, puntualidad, solidaridad y respeto. Se determinó además que la justicia organizacional se basa a las percepciones de los individuos y la evaluación de los resultados razón por la cual la justicia es subjetiva (Mladinic e Isla, 2002), pero aun así se relaciona significativamente con la cultura organizacional, afirmándose estos en los resultados de la investigación.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Existe una relación significativa entre justicia organizacional y cultura organizacional en los trabajadores de los establecimientos del AA.HH. Collique. Donde menor justicia organizacional existe menor cultura organizacional. La percepción de la justicia y cultura organizacional es importante para el logro de las metas.

**Segunda:** Existe la relación entre la justicia organizacional, se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, siendo esta correlación de nivel alto ( $r=0.412$ ).

**Tercera:** Relación entre justicia organizacional y la adaptabilidad de la cultura organizacional de los trabajadores del AA.HH. Collique siendo esta correlación de nivel bajo ( $r=0.369$ )

**Cuarta:** Existe la relación directa con la justicia organizacional se relaciona directamente con la cultura organizacional de los trabajadores de los establecimientos del AA.HH Collique, siendo correlación de nivel bajo ( $r=0,310$ )

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A la comunidad científica se recomienda que se efectúen otras investigaciones en relación al tema en cuestión, esto es, la relación entre justicia organizacional y cultura organizacional. Lo que se demuestra en la presente investigación puede ser de utilidad a fin de establecer parámetros de acción en la gestión pública peruana vinculada a la gestión de recursos humanos.

---

**Segunda:** A la comunidad científica se recomienda que se profundice de manera específica en la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión justicia distributiva, a fin de confirmar o negar que existe entre ambas una relación significativa, tal como lo encontrado en la presente investigación.

**Tercera:** Elaborar en forma oportuna y con anticipación el plan operativo institucional en base a las necesidades reales de la institución para lo cual se debe elaborar un diagnóstico situacional previo con la participación del personal de los establecimientos del AA.HH. Collique, para solicitarles su valioso aporte.

**Cuarta:** La justicia organizacional y la cultura organizacional se deben poner en práctica en las instituciones públicas y privadas ya que es una herramienta para mejorar en cumplimiento de sus objetivos, con la participación activa de sus trabajadores.

**Quinta:** Realizar capacitaciones continuas, con todo el equipo de trabajo, poniendo en práctica justicia y cultura organizacional, con la mira de mejora continua tanto para los trabajadores y la satisfacción de los clientes.

## **VII. Referencias**

- Almenaba, Y. (2017). *incidencia de la justicia organizacional en la satisfacción laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón la concordia* (Master's thesis).
- Medina, C., & José, D. (2015). *Evaluación de la percepción de justicia organizacional para el Banco Nacional de Fomento* (Bachelor's thesis, Quito/PUCE/2015).
- Cámara, M. (2016). Justicia organizacional y satisfacción laboral en el Banco de la Nación del Perú, Agencia Trujillo, año 2015. *Revista Ex Cathedra en negocios*.
- Correa, C., & Pelayo, A. (2017). Justicia organizacional y compromiso laboral de los servidores administrativos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú—SENAMHI, Lima-2017.
- Guevara, M. (2015). Justicia organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Banco de la Nación del Perú, Agencia Trujillo, año 2015 (tesis de maestría. Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.)
- Hidrovo Guzmán, C. P., & Naranjo Espín, K. V. (2016). *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito* (Master's thesis, PUCE).
- Hurtado, L. (2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una Universidad Privada de Bogotá*. (Tesis de Maestría en Psicología) Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2075/1/RELACION%20ENTRE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20JUSTICIA%20ORGANIZACIONAL%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>.
- Infante, X. (2015). *Influencia de la justicia organizacional en la confianza y la satisfacción laboral en empleados de una empresa manufacturera*.
- Jairzino, M. D. R. (2015). La cultura organizacional y su incidencia en la satisfacción en el trabajo en el módulo básico de justicia de Azángaro—Puno 2014.
- Mladinic, A. & Isla, P. (2002). Justicia organizacional: Entendiendo la equidad en

las organizaciones. *PSYKHE*, 11(2), 171-179.

Martínez Tur, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O., & Gracia, E. (2014). Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 35(2).

Martínez Avella, M. E. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *cuadernos de administración*, 23(40).

Montoya, R. (2014). *La cultura organizacional como herramienta para mantener un clima organizacional y un desempeño laboral óptimo frente a los cambios del entorno* (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).

Peña-Ochoa, M., & Durán, N. M. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad.

Omar, A. (2014). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y salud*, 16(2), 207-217.

Quezada, C. (2016). *La gestión administrativa incide en la percepción de la justicia organizacional*. Universidad Técnica de Machala.

Reyes Ponce, E. T. (2015). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Electro Puno Sociedad Anónima Abierta, año 2014.

Serrate-Alfonso, A., Portuondo-Velez, A. L., Sanchez-Puigbert, N., & Suarez-Ojeda, R. (2014). Evaluación de la cultura organizacional y su incidencia en la efectividad grupal. *Ingeniería Industrial*.

Suárez, M. F. R., & Rubiano, M. G. (2013). Adaptación lingüística y validación del Cuestionario de Justicia Organizacional de Colquitt con una muestra de trabajadores colombianos. *Psicogente*, 16(29).

Solano, D. (2011). Una revisión del concepto de Justicia Organizacional: Desarrollo teórico e implicancias en la coyuntura política y para el sector público. *Gestión Pública y Desarrollo*.

Villa, L. (2015). Justicia Organizacional en el Poder Judicial chileno: Interés y

desafíos en su análisis (tesis de maestría. Universidad de Chile, Chile.)

## **VIII. Anexos**

- Anexo 1. Artículo científico
- Anexo 2. Matriz de consistencia
- Anexo 3. Consentimiento por la institución
- Anexo 4. Matriz de datos
- Anexo 5. Instrumentos
- Anexo 6. Formato de validación
- Anexo 6. Inprpant de resultados
- Anexo 8 Programa de aplicación (si corresponde)

Matriz de consistencia

Título: Justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018

Autor: Br. Melinda Esmeralda Soto Blas

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH Collique, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe justicia interpersonal con la adaptabilidad de cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH Collique, 2018? ¿Qué relación existe entre justicia distributiva con la misión de la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre justicia interpersonal y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018. Identificar la relación entre justicia distributiva y la cultura organización en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación entre justicia interpersonal y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH Collique, 2018 Existe relación significativa entre justicia distributiva y la cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018</p>	<b>Variable 1: justicia organizacional</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Distributiva</li> <li>Procedimental</li> <li>Informativa</li> <li>Interpersonal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recompensas</li> <li>Procedimientos criterios</li> <li>Jefe, Supervisor</li> <li>Jefe superior</li> </ul>	1-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiente</li> <li>Regular</li> <li>deficiente</li> </ul>	DEFICIENTES	[20; 47>
					5-11		REGULAR	[47;73>
					12-15		EFICIENTE	[73; 100>
					16-20			
			<b>Variable 2: Cultura organizacional</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Implicación</li> <li>Consistencia</li> <li>Adaptabilidad</li> <li>Misión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización</li> <li>Comportamiento de personas</li> <li>Integración interna</li> <li>Dirección, precisión</li> </ul>	1-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>eficiente</li> <li>regular</li> <li>deficiente</li> </ul>	[60;140>	
					15-30		[140; 220>	
31-45	[220; 300>							
46-60								



## Apéndice C: Instrumentos

### CUESTIONARIO

#### ENCUESTA DIRIGIDA A TODO EL PERSONAL QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL AA.HH. COLLIQUE

El siguiente cuestionario tiene por finalidad conocer sobre la justicia y Cultura organizacional que existen en los EE.SS. del AA.HH. Collique. Dicho cuestionario está dirigido al personal que laboran en dichos establecimientos. Se les solicitará responder con la verdad y sinceridad, no es importante la identificación. La información será utilizada para los fines exclusivamente académicos y se agradece su apoyo.

#### Marcas con x

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

Variable 1:

Justicia organizacional.

#### Justicia distributiva

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo?					
2	¿Tus recompensas son apropiadas para el trabajo que has terminado?					
3	¿Tus recompensas reflejan que has contribuido a la organización?					
4	¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?					

### Justicia Procedimental

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados para dar recompensas?					
2	¿Has tenido influencia sobre las recompensas obtenidas a partir de dichos procedimientos?					
3	¿Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados consistentemente (de la misma manera a todos los empleados)?					
4	¿Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados de manera neutral (sin prejuicios)?					
5	¿Los procedimientos para dar recompensas se han basado en información precisa?					
6	¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que mereces según dichos procedimientos?					
7	¿Los procedimientos para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?					

### Justicia interpersonal

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Te ha tratado de manera educada?					
2	¿Te ha tratado con dignidad?					
3	¿Te ha tratado con respeto?					
4	¿Ha evitado chistes o comentarios inapropiados?					

### Justicia informativa

N°	Ítems	1	2	3	4	5
----	-------	---	---	---	---	---

1	¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?					
2	¿Te ha explicado detalladamente los procedimientos que utilizará para recompensarte por tu trabajo?					
3	¿Las explicaciones con respecto a los procedimientos para recompensarte han sido razonables?					
4	¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de manera oportuna?					
5	¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?					

## VARIABLE 2 Cultura Organizacional

### Implicación

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita					
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección					

9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización					
10	El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas					
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente					
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.					

### Consistencia

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Los líderes y directores practican lo que pregonan					
2	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.					
3	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos					
4	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas					
5	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
6	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
7	Este grupo tiene una cultura “fuerte”					

8	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
9	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave					
10	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
11	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
12	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
13	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
14	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
15	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					

### Adaptabilidad

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
2	Respondemos bien a los cambios del entorno					
3	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas					
4	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias					
5	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios					
6	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios					
7	La información sobre nuestros clientes influye en					

	nuestras decisiones					
8	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno					
9	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.					
10	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
11	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
12	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados					
13	Muchas ideas “se pierden por el camino					
14	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
15	Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”					

### Misión

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
2	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones					
3	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
4	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro					
5	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.					
6	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
7	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero					

	realistas					
<b>8</b>	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
<b>9</b>	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados					
<b>10</b>	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo					
<b>11</b>	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro					
<b>12</b>	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo					
<b>13</b>	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo					
<b>14</b>	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					
<b>15</b>	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo					

## **Validación del instrumento:**

### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

#### **Variable: Justicia Organizacional**

La justicia organizacional es un fenómeno multidimensional que determina en gran medida la presencia de comportamientos organizacionales en favor de la productividad. En esta relación, las prácticas, políticas y procedimientos institucionales y especialmente de los líderes, cobran importancia en la calidad de los juicios de equidad que las personas construyen, y a su vez favorecen la presencia de fenómenos como el compromiso laboral, comportamientos de ciudadanía organizacional, adaptación al cambio, conductas extra rol, aprendizaje organizacional y en general comportamientos pro sociales a favor de la organización (Vaamonde, 2013; Littlewood, 2008).

#### **Dimensiones de las variables**

##### **Dimensión 1 Distributiva.**

Incluyen los juicios de equidad o inequidad relativos a los beneficios económicos y no económicos derivados del trabajo. Están asociados a la compensación económica, a los incentivos, estímulos, beneficios y subsidios en la organización. La evaluación de equidad implica la comparación entre lo que uno aporta y obtiene con lo que otros aportan y obtienen: (Adams, 1965, p. 33)

##### **Dimensión 2 Procedimental**

Contiene juicios, basados en la percepción de la realidad, que se refieren a la equidad con que las empresas manejan los criterios y procedimientos para tomar decisiones que afectan al personal. Los juicios sobre las prácticas de justicia procedimental empresarial, están asociados generalmente a personas con algún grado de autoridad o potestad para determinar métodos, procedimientos, estrategias, programas o los criterios para formularlos. También se asocian a los formuladores de principios y política (Judge y Colquitt, 2004, p.25).

### **Dimensión 3 Interpersonal**

Este tipo de justicia hace alusión la calidad del trato interpersonal al momento de implementar un procedimiento en donde el cómo de la interacción cobra relevancia. Se refiere entonces al grado en que las personas consideran que son tratadas con cortesía, el apoyo, la dignidad, la colaboración, la retroalimentación, la concesión de permisos, el reconocimiento, estímulos y respeto, especialmente por parte de las autoridades y de aquellos encargados de la ejecución de las tareas (Mladinicy Isla, 2002, p. 34).

### **Dimensión 4 Informativa**

Alude a los juicios relacionados con la posibilidad de recibir información clara, oportuna y suficiente sobre procedimientos, normas y políticas, de parte de personas con autoridad. Particularmente en lo referente al porqué de la toma de ciertas decisiones, de la implementación de los procedimientos o el porqué de la distribución (Mladinic e Isla, 2002, p. 174).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Justicia Organizacional

Dimensiones	indicadores	ítem s	Niveles o rangos
Distributiva	Recompensas	Ítem 1, ítem 2, ítem 3, ítem 4	DEFICIENTES [20; 47> REGULAR [47;73> EFICIENTE [73; 100>
Procedimental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos</li> <li>• criterios</li> </ul>	Ítem 5, ítem 6, ítem 7, ítem 8, ítem 9. Ítem10, ítem 11.	DEFICIENTES [20; 47> REGULAR [47;73> EFICIENTE [73; 100>
Informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe</li> <li>• Supervisor</li> </ul>	Ítem 12, ítem 13, ítem 14, ítem 15.	DEFICIENTES [20; 47> REGULAR [47;73> EFICIENTE [73; 100>
Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe</li> <li>• superior</li> </ul>	Ítem 16, ítem 17, ítem 18, ítem 19, ítem 20	DEFICIENTES [20; 47> REGULAR [47;73> EFICIENTE [73; 100>

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo?							
2	¿Tus recompensas son apropiadas para el trabajo que has terminado?							
3	¿Tus recompensas reflejan que has contribuido a la organización?							
4	¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?							
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados para dar recompensas?							
6	¿Has tenido influencia sobre las recompensas obtenidas a partir de dichos procedimientos?							
7	¿Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados consistentemente (de la misma manera a todos los empleados)?							
8	¿Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados de manera neutral (sin prejuicios)?							
9	¿Los procedimientos para dar recompensas se han basado en información precisa?							
10	¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que mereces según dichos procedimientos?							
11	¿Los procedimientos para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?							
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

12	¿Te ha tratado de manera educada?						
13	¿Te ha tratado con dignidad?						
14	¿Te ha tratado con respeto?						
15	¿Ha evitado chistes o comentarios inapropiados?						
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?						
17	¿Te ha explicado detalladamente los procedimientos que utilizará para recompensarte por tu trabajo?						
18	¿Las explicaciones con respecto a los procedimientos para recompensarte han sido razonables?						
19	¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de manera oportuna?						
20	¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia)** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Cultura Organizacional**

Robbins (1996) La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros, y que se distingue a una organización de las otras. La cultura organizacional es un factor apreciable porque es importante que los miembros de una organización conozcan y comprendan el entorno laboral al cual pertenecen con el fin de alcanzar objetivos, metas, misión y la visión de la empresa.

### **Dimensiones de las variables**

#### **Dimensión 1 Implicación**

Las organizaciones efectivas dan poder a sus miembros, se organizan en equipos y desarrollan las capacidades humanas a todos los niveles. Los miembros de estas organizaciones están comprometidos con su trabajo y sienten que son una parte importante de la organización. Las personas de cualquier nivel jerárquico participan de las decisiones que afectarán su trabajo y perciben que éste está directamente relacionado con los objetivos de la organización.

#### **Dimensión 2 Consistencia**

Las organizaciones son efectivas cuando son consistentes y están bien integradas. El comportamiento de las personas está marcado por un conjunto de valores que induce a líderes y seguidores a alcanzar acuerdos (aun cuando pueda existir divergencia en las opiniones, de manera que las actividades de la organización queden coordinadas adecuadamente

#### **Dimensión 3 Adaptabilidad**

Las organizaciones excesivamente integradas ofrecen a menudo dificultades para cambiar y adaptarse a nuevos entornos. Integración interna y adaptación externa pueden ser difíciles de compatibilizar, pero es necesario para lograr organizaciones efectivas. Las organizaciones adaptativas toman a sus clientes como guía, asumen riesgos y aprenden de sus errores, y tienen capacidad y experiencia en introducir cambios.

**Dimensión 3 Misión.**

Las organizaciones que no saben a dónde se dirigen, usualmente acaban en algún lugar no previsto. Las organizaciones exitosas tienen un propósito y una dirección precisa que define las metas organizacionales y los objetivos estratégicos, al tiempo que cuentan con una visión clara de cómo será la organización en el futuro.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Cultura Organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos	
Implicación	organización	Ítem 1, ítem 2, ítem 3, ítem 4, ítem 5, ítem 6, ítem 7, ítem 8, ítem 9, ítem 10, ítem 11, ítem 12, ítem 13, ítem 14, ítem 15.	DEFIENTES	[60;140>
			REGULAR	[140; 220>
			EFICIENTE	[220; 300>
Consistencia	Comportamiento de personas	Ítem 16, ítem 17, ítem 18, ítem 19, ítem 20, ítem 21, ítem 22, ítem 23, ítem 24, ítem 25, ítem 26, ítem 27, ítem 28, ítem 29, ítem 30.	DEFIENTES	[60;140>
			REGULAR	[140; 220>
			EFICIENTE	[220; 300>
Adaptabilidad	Integración interna	Ítem 31, ítem 32, ítem 33, ítem 34, ítem 35, ítem 36, ítem 37, ítem 38, ítem 39, ítem 40, ítem 41, ítem 42, ítem 43, ítem 44, ítem 45.	DEFIENTES	[60;140>
			REGULAR	[140; 220>
			EFICIENTE	[220; 300>
Misión	Dirección, precisión	Ítem 46, ítem 47, ítem 48, ítem 49, ítem 50, ítem 51, ítem 52, ítem 53, ítem 54, ítem 55, ítem 56, ítem 57, ítem 59, ítem 60.	DEFIENTES	[60;140>
			REGULAR	[140; 220>
			EFICIENTE	[220; 300>

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo							
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información							
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita							
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo							
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado							
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización							
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo							
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección							
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización							
10	El trabajo se organiza de modo cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización							
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas							
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente							
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros							

14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva							
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.							
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan							
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas.							
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos							
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas							
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto							
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen							
22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”							
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.							
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave							
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas							
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible							
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común							
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización							
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización							
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos							

	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar							
32	Respondemos bien a los cambios del entorno							
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas							
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias							
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios							
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios							
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones							
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno							
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.							
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes							
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar							
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados							
43	Muchas ideas "se pierden por el camino"							
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano							
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda"							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo							
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones							
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo							

49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro							
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.							
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir							
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas							
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar							
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados							
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo							
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro							
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo							
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo							
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros							
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Willian Sebastian Flores Sotelo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Justicia y Cultura organizacional en los establecimientos de salud del AA.HH. Collique, 2018**” de la estudiante **Melinda Esmeralda Soto Blas**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de Febrero del 2018



Firma

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729



Justicia y cultura organizacional en los establecimientos de salud del AAHH. Collique, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión en los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Melinda Esmeralda Soto Blas

**ASESOR:**

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

**SECCIÓN:**

Resumen de coincidencias

24 %

1	pt.slidshare.net	Fuente de Internet	1 %
2	Entregado a Colegio Le...	Trabajo del estudiante	1 %
3	ensayosgratis.com	Fuente de Internet	1 %
4	globaljournals.org	Fuente de Internet	1 %
5	dokumen.tips	Fuente de Internet	1 %
6	prezi.com	Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unheval.edu...	Fuente de Internet	1 %
8	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SOTO BLAS Melvin GERMERLON
D.N.I. : 41559471
Domicilio : PROLONGACIÓN LAS SIENDEAS N° 119
Teléfono : Fijo : 016226815 Móvil : 982704329
E-mail : sotabmel@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[ ] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRÍA
Mención : GASTRONOMÍA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Justicia y Cultura ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS
DE SALUD DEL AAHH COLICQUE - 2018

Título de la tesis:

Justicia y Cultura ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS
DE SALUD DEL AAHH COLICQUE, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 05-04-19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SOTO BLAS MELINDA ESMERALDA

INFORME TITULADO:

Justicia y cultura organizacional en los establecimientos

de salud del AHAH: Colligue - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 30 de Mayo 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN