



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

La Justicia Organizacional y la Conducta de Ciudadanía  
Organizativa de los Colaboradores de la Sutran de Lima - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Díaz Correa, Ari Frank (ORCID: 0000-0002-5780-2085)

**ASESOR:**

Dr. Salvatierra Melgar, Ángel (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2021

**DEDICATORIA**

A Flor y Thiago, por ser los principales motores para poder cumplir mis sueños.  
A mis padres Gilda y Eduardo, por estar presentes en cada momento de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por brindarme apoyo incondicional y comprensión en todo momento, siendo ejemplos de perseverancia y buenos valores, motivo de superación y fortaleza para culminar con éxito mis objetivos.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Método de análisis de datos .....	19
3.6. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Relación entre justicia organizacional y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.....	21
4.2. Relación entre la justicia distributiva y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.....	22
4.3. Relación entre la justicia procedimental y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021,.....	23
4.4. Relación entre la justicia interpersonal y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.....	24
4.5. Relación entre la justicia informativa y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.....	25
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	38

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera la justicia organizacional se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima durante el 2021, y se planteó como hipótesis general que la justicia distributiva se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima durante el 2021; se desarrolló a través de una investigación de tipo cuantitativa, nivel relacional, con diseño no experimental; la población estuvo compuesta por los 1200 trabajadores de dicha institución, de donde se extrajo a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple a 292 informantes, a quienes se les aplicó los cuestionarios previamente adaptados, cuyos datos recogidos dieron como resultados que entre la justicia organizacional y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa alta, con un coeficiente de 0,889 y un P valor de 0,00., por lo cual se llega a la conclusión que la justicia organizacional se relaciona significativamente muy alta con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021; que se evidencia principalmente en que un alto porcentaje percibe que dentro de la institución hay una baja justicia organizacional y un porcentaje similar demuestra una conducta ciudadanía organizativa inadecuada o negativa.

**Palabras clave:** Justicia, conducta, ciudadana, organizativa, altruismo.

## **Abstract**

The general objective of this research was to establish how organizational justice is related to organizational citizen behavior in SUTRAN - Lima employees during 2021, and it was proposed as a general hypothesis that distributive justice is significantly related to citizen behavior organizational in the SUTRAN - Lima collaborators during 2021; It was developed through a quantitative research, relational level, with a non-experimental design; The population was made up of the 1200 workers of said institution, from which 292 informants were extracted through a simple random probability sampling, to whom the previously adapted questionnaires were applied, whose data collected gave as results that between organizational justice and There is a high significant relationship with the citizen behavior of the SUTRAN employees of Lima, with a coefficient of 0.889 and a P value of 0.00., for which it is concluded that organizational justice is significantly very high with organizational citizen behavior in SUTRAN employees - Lima, 2021; This is mainly evidenced by the fact that a high percentage perceives that within the institution there is low organizational justice and a similar percentage demonstrates inappropriate or negative organizational citizenship behavior.

Keywords: Justice, conduct, citizen, organizational, altruism.

## I. INTRODUCCIÓN

El recurso humano hoy en día se considera como el elemento más valioso para todo tipo de institución; la forma de como desempeñan sus actividades y su comportamiento que muestran hacia las reglas y forma de trabajo es fundamental para que se cumplan las metas organizativas Montoya y Boyero (2015).

De allí que todo tipo de organización, se preocupa de las percepciones y conductas de sus colaboradores, con mayor énfasis en el sector privado; sin embargo, en lo que concierne a las instituciones que pertenecen al sector del Estado, estos aspectos son muy pocos tomados en cuenta.

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta es la justicia organizacional que consiste en la equidad de cómo se asignan y distribuyen los recursos, recompensas y beneficios entre los colaboradores, además del trato que se les da a estos desde los diferentes niveles jerárquicos Patlán. et. al. (2014). Que incide en su conducta ciudadana organizativa, un factor fundamental para que el trabajador cumpla con las reglas y tareas que se le asignan dentro de su puesto laboral, participe en las actividades de la organización y muestre disposición para el trabajo en equipo.

Sin embargo, es innegable que dentro de las entidades del Estado no se cumple a cabalidad la justicia organizacional. Por ejemplo, Carretero (2019) señala que en las instituciones del Estado de España existen brechas salariales y de tratos entre mujeres y hombres; pero no es que solo suceda entre hombres y mujeres, el problema también es evidente entre trabajadores del mismo sexo.

Está es una situación muy evidente también en las diferentes instituciones del Estado peruano, al cual la SUTRAN Lima no es ajeno, pues dentro de ella no se brindan el mismo trato y recursos a sus trabajadores para que cumplan sus funciones, no se les brinda los mismos beneficios o la retribución e incentivos no se justifican con los resultados obtenidos durante las actividades laborales; por lo cual se consideró a groso modo que este factor se relaciona con la conducta ciudadana organizativa que muestran sus trabajadores. Para encontrar la respuesta a ello nos planteamos como **problema general** ¿De qué manera la justicia organizacional se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021?, como **problemas específicos** ¿De qué manera la justicia distributiva se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021? ¿De qué manera la justicia

procedimental se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021? ¿De qué manera la justicia interpersonal se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021? ¿De qué manera la justicia informativa se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021?

Realizar esta investigación fue muy importante socialmente porque los resultados encontrados ayudaran que la institución donde se hizo el estudio mejore su justicia organizacional, misma que se va ver reflejado en la conducta organizativa de sus trabajadores, quienes tienen las funciones de velar por la seguridad en el transporte terrestre, principalmente en el sector interprovincial, favoreciendo así a la sociedad en su conjunto. Teóricamente también fue importante porque incremento el conocimiento científico que existía sobre ambas variables, quedando, así como fuente bibliográfica para futuras investigaciones y metodológicamente porque uso instrumentos previamente elaborados por otros autores, a los cuales se les adaptó y se utilizó y podrán ser utilizados por otros investigadores.

Como objetivos principal se planteó identificar la relación entre la justicia organizacional se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021; como objetivos específicos identificar de qué manera la justicia distributiva se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021, identificar qué manera la justicia procedimental se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021, identificar de qué manera la justicia interpersonal se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021, identificar de qué manera la justicia informativa se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.

Como hipótesis general que existe la relación entre la justicia distributiva se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021 Y como hipótesis específicas que la justicia procedimental se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021, la justicia interpersonal se relaciona significativamente con la conducta ciudadana



organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021, la justicia informativa se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En cuanto al objeto de estudio se ha encontrado estudios como de, Ríos (2019) quien en un artículo acerca de los determinantes de explicación del constructo justicia organizacional y su impacto con la satisfacción y desempeño laborales, tuvo como propósito analizar, constatar y evidenciar los efectos de la justicia organizacional. Es un estudio cuantitativo descriptivo, de diseño no experimental, para lo cual se aplicó 271 cuestionarios a una muestra compuesta por los empleados administrativos. Se ha registrado a través de los resultados que, la justicia organizacional que incide en gran medida en la satisfacción laboral de los empleados, más no en el desempeño laboral. Agrega que este es un constructo de gran interés, tomando en cuenta que existe la necesidad de equidad y justicia, lo cual representa caracteres esenciales en el clima laboral.

Vásquez et al (2019) ha desarrollado un artículo acerca del Burnout síndrome and organizational justice: a systematic review, mediante el cual buscó realizar un análisis sistemático acerca de las investigaciones en relación a la justicia organizacional. Es una investigación cualitativa descriptiva, cuya muestra fueron 21 artículos cualitativos. En los resultados se ha registrado que, la justicia organizacional evidencia el grado al cual los individuos creen que los resultan que vienen percibiendo y la forma en como vienen siendo tratados son con justicia y la equidad. Concluye que funciona como un factor modulador entre la justicia distributiva y procedimental y el comportamiento organizacional.

Leal y Suárez (2019) realizaron una investigación acerca de Descripción de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional en el Gimnasio “Nueva América”, en la cual se plantearon como objetivo; describir cuál es el comportamiento de ciudadanía organizacional en dicha empresa, para así establecer una propuesta interventiva al respecto. Por lo mismo, esta investigación supuso un estudio de tipo exploratorio, que tuvo por instrumento la entrevista, aplicándose a 42 trabajadores del gimnasio. Se llegó a concluir respecto al desempeño que, se evidencia una afectación por la rotación que realizan, además, el personal nuevo que ingresa a la empresa necesitan de un tiempo para adaptarse y por el mismo periodo de prueba

que se establece; lo que conlleva a una inestabilidad y falta de pertenencia de los trabajadores, y esto a su vez produce una afectación en el ambiente de trabajo.

Díaz (2018) realizó una investigación sobre Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018, teniendo como objetivo determinar cuál es la relación existente entre ambas variables de estudio respecto a dicha institución. Esta fue una investigación cuya metodología se debió al tipo transversal y correlacional. Para la recopilación de información se tuvo como técnica la encuesta y por lo mismo como instrumento, el cuestionario, el cual fue dirigido a solo 25 trabajadores de la Municipalidad antes mencionada. Entre los resultados, se tuvo que el grado de las conductas de la ciudadanía organizacional de la institución, materia de estudio, arrojó relativamente alto, cuyos porcentajes mostraron que el 56% y 20% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional en la Municipalidad Distrital de Ninabamba. Llegándose a concluir, finalmente que, existe una correlación positiva, grande y perfecta entre ambas variables de estudio.

Campos et al. (2021) desarrollaron una investigación acerca de las Conductas de ciudadanía organizacional en la virtualidad, a través de la cual se plantearon como objetivo fue analizar dichas conductas en el trabajador e identificar de qué forma influye en su bienestar y en el clima laboral. Este fue un estudio documental. Los autores concluyeron que, es precisamente en la virtualidad en la que se comienza a observar un declive de la justicia organizacional y por ende a su vez también de las conductas de ciudadanía organizacional, las cuales generalmente son desarrolladas de forma natural. Esta situación, se ha visto marcada sobre todo porque el trabajador viene experimentando sentimientos de soledad y desprendimiento; además que, a ello se le suma la carga laboral, las largas horas de trabajo y la poca interacción con sus compañeros y superiores.

Castaño et al. (2021) realizaron una tesis acerca de la Relación entre justicia, conducta ciudadana y confianza organizacional y como es que esta relación impacta en la efectividad operativa de organizaciones vallecaucanas. Para su realización se propusieron como objetivo analizar qué es lo que está afectando la efectividad operativa de dichas empresas. Esta investigación fue llevada a cabo

bajo el enfoque de investigación cuantitativa; por lo cual se usó como técnica de recolección de datos, la encuesta. Así, se aplicó como instrumento el cuestionario a 130 personas que integran las diferentes empresas pertenecientes a los distintos sectores del Valle del Cauca en Colombia. En tanto, los resultados evidenciaron que existe relación entre la justicia organizacional y la confianza organizacional, más no se evidenció relación alguna entre la primera y el Comportamiento de la Ciudadanía Organizacional representada por el Altruismo. Por lo que, el autor concluye que, las empresas estudiadas necesariamente requieren de una mejora en las tres variables que fueron materia de análisis. Pero que la justicia organizacional afecta de manera positiva la efectividad operativa.

Terán et al. (2017) desarrollaron una investigación sobre el análisis de los comportamientos de ciudadanía organizacional y como es que esta se relaciona con el rendimiento en proyectos sociales: estudio de alumnos universitarios. En razón de ello se propusieron estudiar cómo influyen las dimensiones de la ciudadanía organizacional en el rendimiento de los que participan en equipo en proyectos de responsabilidad social. Esta investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa con corte transversal. Como técnica de recolección de datos se hizo uso de la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 65 estudiantes Universitarios de las Escuelas de Negocios. En tanto, los autores concluyen que, para alcanzar un buen rendimiento sea de forma individual o en equipo, se necesita del desarrollo de las dimensiones de la ciudadanía organizacional, específicamente de la lealtad, iniciativa y el autodesarrollo. La primera se logra cuando el estudiante es capaz de defender a su organización de cualquier amenaza y recomendarla a terceros. La segunda dimensión, se logra cuando el estudiante anima sus demás compañeros a que emitan sus propias opiniones y para que desarrollen efectivamente su trabajo. Y por último, la tercera dimensión se logra cuando el estudiante más que procurar una posición en su trabajo, se preocupa más por su crecimiento personal.

Juca y Robles (2019) desarrollaron un artículo sobre Determinants of organizational justice and job satisfaction in public servants, en el cual pretendieron estudiar los factores concluyentes de la justicia organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos que trabajan en el Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal de Coronel Marcelino Maridueña de Guayas - Ecuador. Esta investigación fue desarrollada bajo el enfoque de investigación cuantitativa, fue a su vez de nivel exploratorio, descriptivo y de diseño no experimental, transeccional correlacional. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento adaptado, el mismo que fue aplicado a una muestra de 176 trabajadores de dicha organización. En los resultados se evidenció que la justicia organizacional presenta una correlación positiva con la variable de satisfacción laboral. En tanto, se concluye que, ambas variables se relacionan positivamente y que existe una buena percepción de justicia procedimental, y que esta misma guarda simultáneamente una relación positiva con la satisfacción laboral en la organización materia de estudio.

Mas (2018) en su investigación sobre Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima-Perú, periodo abril 2016-2017, se propuso determinar la relación que existe entre dichas variables estudiadas en la institución tributaria de Lima. La metodología de esta investigación respondió a una de tipo no experimental, transversal, correlacional y con enfoque cuantitativo. Se empleó la técnica de la encuesta cuyo instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario que se dirigió a una muestra de 170 trabajadores de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución antes señalada. Se llegó a concluir que la relación entre ambas variables es directa y significativa

Zapata (2020) realizó un artículo científico referido a la Organizational justice and avoidance behaviors at work in a Social Club of Metropolitan Lima, 2020, en el cual se planteó como objetivo identificar la relación que existe entre la primera variable con la segunda en el Club Social de Lima Metropolitana. Respecto a la metodología, usada, la investigación fue de campo, con diseño no experimental y de nivel descriptivo. El autor concluye que, es necesario que la empresa afine la comunicación organizacional entre todos los empleados independientemente del nivel jerárquico en el que se ubiquen, ya que de esa forma se producirá un incremento en la productividad, se desarrollaría un mejor clima organizacional;

además se debe aumentar y fortalecer el sentido de pertenencia hacia la institución para impedir las conductas de evitación del trabajo.

Chávarry (2017) en su tesis sobre Justicia organizacional y compromiso laboral de los servidores administrativos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, Lima – 2017, se planteó como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre dichas variables respecto de los colaboradores administrativos del SENAMHI. Esta investigación fue de tipo descriptivo, transversal, correlacional y no experimental. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo compuesta por 32 colaboradores administrativos. Se llegó a la conclusión que, en base a Rho de Spearman = 0,369 y un nivel de significancia de  $p = 0,009$  que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; ambas variables presentan una relación directa y significativa.

Hernández et. al. (2017) ha presentado un artículo acerca del comportamiento organizacional ciudadano como un ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes, mediante el cual buscó realizar una comparación de los constructos de comunidad, participación, organización, comportamiento organizacional ciudadano y dialogo de saberes, esto para poder establecer si aquella conducta de ciudadanía corresponde a ser ejemplos de participación que estarían aportando beneficios dentro de la organización. Es un estudio cualitativo documental. En los resultados se ha precisado que, el comportamiento organizacional responde a la conducta de ciudadanía en la organización que no son más que comportamientos prosociales, voluntarios de parte de los empleados dentro de la empresa, pues su finalidad consiste en el apoyo y ayuda que se le prestaría al resto de empleados y a toda la organización en general, siendo esto favorable para alcanzar las mejoras en el entorno laboral y por consecuencia mejoras del clima organizacional. Concluye señalando que, el comportamiento organizacional representa la interacción entre trabajadores, por lo que surge a raíz de la emisión de conductas dentro del ambiente laboral, o la llamada aportación mutua, donde cada uno tiene conocimientos y posiciones diferentes, pero que sirve para incluir y aceptar a los demás mutuamente.

Naranjo e Hidrovo (2017) presentaron un artículo acerca de la relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la Puce Matriz Quito, a través de la cual buscaron analizar la

justicia organizacional y su influencia en el compromiso organizativo. Es una investigación documental. Los resultados evidenciaron que la justicia organizacional es un indicador que perciben los colaboradores en relación a los procedimientos y a la distribución, acciones de como vienen siendo tratados dentro de la empresa. Pues, los trabajadores realizan una evaluación acerca de cómo vienen siendo tratados y valorados, lo cual influye de manera directa en la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad.

Almenaba (2020) en su investigación sobre la incidencia de la justicia organizacional en la satisfacción laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón la concordia, mediante el cual buscó evaluar la incidencia de la percepción de justicia organizacional en la satisfacción laboral. Es una investigación exploratoria, de tipo descriptiva. En los resultados se ha registrado que, la justicia organizacional está compuesta por dos dimensiones, la justicia distributiva y la justicia procedimental. Concluye que, esta es un factor necesario para el desempeño laboral, pues representa la percepción de justicia, del como vienen siendo tratados dentro de la empresa, lo cual tiene un efecto significativo para la satisfacción laboral de estos trabajadores. En otras palabras, la empresa debe preocuparse por la percepción de sus trabajadores en relación a ello y que bien pueden tratarse a través de las recompensas al esfuerzo de estos. Finalmente, a través de las conclusiones se ha encontrado que, la percepción de la justicia organizacional se realiza mediante características como las recompensas, las cuales deben ser apropiadas al esfuerzo del trabajador, esto es una expresión de la justicia distributiva. La otra característica es que estas recompensas deberán de reflejar lo que se ha contribuido para la empresa y las políticas de este deben ser neutrales en su aplicación, a esto se le llama justicia procesal.

Quezada (2017) en un artículo acerca de la percepción de la justicia organizacional de los empleados de la Universidad Técnica de Machala, tuvo como propósito analizar como se viene percibiendo la justicia organizacional. Es un estudio cuantitativo descriptivo, cuya muestra estuvo conformada por 400 servidores de la UTMACH a quienes se les aplicó una encuesta. En esta investigación se ha encontrado que la justicia organizacional es percibida por los trabajadores y consiste precisamente en una apreciación que tienen estos frente al como vienen siendo tratados. Concluye que también a través de este, la empresa puede percibir también la calidad en su talento humano.

Querevalú (2019) realizó una investigación acerca de la percepción de justicia organizacional en los colaboradores de la empresa municipal Santiago de Surco S.A., en el año 2017, a través de la cual buscó determinar el nivel de dicha percepción. La metodología en este estudio correspondió a un estudio de tipo aplicada, enfoque cuantitativo descriptivo y de diseño no experimental. Utilizó como instrumento la escala de justicia organizacional percibida de Conquitt (2001), cuya muestra fueron 40 colaboradores de la citada empresa quienes cumplen con labores administrativas y pertenecen al área de gestión de administración y finanzas. Los resultados de este estudio evidencian que la justicia organizacional es determinante para la evaluación de la satisfacción de los colaboradores cuando se habla de la retribución obtenida por la organización. Concluye señalando que es necesario la aplicación de un programa de intervención para poder reforzar o realizar mejoras a los procedimientos realizados en la mencionada empresa, esto para que la percepción de la justicia organizacional pueda mejorar, ya que su personal tiene una percepción baja y es muy necesario asegurar la continuidad laboral. El bajo nivel de percepción de la justicia organizacional es un indicador de la baja satisfacción del personal en relación a los incentivos o compensaciones que recibe de parte de la empresa, comprendiendo que esta maneja criterios y procedimientos que afectarían a los empleados.

Peña y Durán (2016) en su investigación sobre Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad, cuyo objetivo fue exponer, luego de una revisión documental, los resultados de los conceptos sobre los términos antes señalados. Para esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo, realizándose un estudio documental. Para la recolección de datos se utilizó como técnica el análisis documental, cuyo instrumento atendió a consultas bibliográficas, bibliotecas electrónicas, Revistas, bases de datos especializadas, etc. Se llegó a concluir que, La justicia organizacional responde a ser un fenómeno multidimensional, toda vez que, establece la manifestación de comportamientos organizacionales que contribuyen a la productividad de la organización. Además, los autores concluyeron que, la psicología organizacional identifica la relación entre Justicia Organizacional y Desempeño Laboral, mediante trabajadores con funcionamientos típicos o sin necesidades de apoyo especiales. No obstante, también reconoce que la inclusión laboral de los sujetos con discapacidad es un tema escaso, coge una peculiar

relevancia, la necesidad de explorar las percepciones de Justicia en este grupo y la relación que se manifiesta en su desempeño.

Dávila y Finkelstein (2016) en su investigación sobre Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar, cuyo objetivo fue realizar un análisis sobre la relación que existe entre un tipo de conducta prosocial, el comportamiento de ciudadanía organizacional y el bienestar, estudiándolos como parte o no del contenido formal de un puesto laboral. Esta fue una investigación correlacional, cuyo instrumento fue un cuestionario, aplicado a una muestra integrada por 144 educadores y profesores de educación infantil y primaria en la Comunidad de Madrid, de 17 empresas privadas diferentes. Se llegó a la conclusión de que el comportamiento de ciudadanía organizacional se vincula al bienestar psicológico y subjetivo, y que la razón por la que se ponen en práctica conductas altruistas que contribuyen a la organización o a los compañeros de trabajo, tienen un motivo propio (bienestar), independientemente de que dichas conductas se asuman como parte o no del puesto laboral

Ríos y Loli (2019) ha desarrollado un artículo acerca de la Justicia Organizational and organizational commitment in workers of the mining sector in Perú, a través del cual buscaron conocer la relación entre ambas variables. Es un estudio cuantitativo, exploratorio y descriptivo, para lo cual se tuvo como muestra a 53 trabajadores del sector de minería peruana. A través de los resultados se ha encontrado que existe una relación entre la justicia organizacional y el compromiso organizacional. Pues, se tiene que las organizaciones tienen la finalidad de mejorar los procesos productivos, pero para ello requieren de la participación de los colaboradores, de modo que es necesario la aplicación de incentivos como los salarios nominales, las recompensas, los beneficios sociales que aseguren un clima laboral adecuado, ya que ello se verá reflejado de forma inmediata en el incremento de la productividad de la empresa.

Para poder hacer el estudio se definió a la justicia organizacional entendida como aquella que comprende todas las percepciones que se refieren a la equidad en el ámbito de la actividad laboral en lo que concierne al salario, los procedimientos que se usan para el desarrollo propio del trabajo, la información respecto de ciertos hechos ocurridos en el trabajo y el trato que se percibe en este. (Peña y Duran, 2015; Ausejo, 2017). De esta manera, también se le puede definir como las percepciones que tiene el trabajador respecto de lo que consideran es justo o



equitativo en la organización que integran. Así evalúan la justicia o equidad manifestada en los procedimientos que se llevan a cabo la organización para la toma de decisiones y el trato que obtiene de los supervisores.

Se trata de un fenómeno multidimensional cuyo propósito está dirigido a identificar la presencia de comportamientos organizacionales en favor de sus trabajadores, responde a las prácticas, políticas y los procedimientos que se desarrollan en la institución y particularmente la presencia de los líderes, cobran especial importancia respecto a la a los juicios de equidad que las personas construyen, y de la misma manera esto conlleva a favorecer generalmente el compromiso con la institución, la adaptabilidad a los cambios y otras acciones en favor de la organización (Gonzales, 2017; Arias, 2017).

Consiste en la equidad de cómo se asignan y distribuyen los recursos, recompensas y beneficios entre los colaboradores, además del trato que se les da a estos desde los diferentes niveles jerárquicos (Patlán et. al., 2014; Zambrano, 2020).

Según Querevalú (2019) sus dimensiones son la justicia distributiva y la justicia procedimental, la justicia interpersonal y la justicia informativa.

La justicia distributiva es aquella que tiene como propósito promocional el bienestar y la estabilidad, pues esta incluye los juicios de equidad o de inequidad sobre los beneficios económicos y de naturaleza no económica que derivan del trabajo. Esta mira a la compensación a través de salarios económicos, de estímulos o recompensas. (Querevalú, 2019).

Se habla de equidad dentro de la justicia distributiva porque está vinculada con la compensación a lo que ha aportado, pues básicamente trata sobre lo que se aporta y lo que se recibe a cambio de ello.

La justicia procedimental se refiere a la equidad con la que la organización dirige sus criterios y procedimientos en la toma de decisiones que involucran a los empleados, en la medida que tales decisiones implican necesariamente de su participación. Así, se considera procedimiento justo aquel que realmente toma en cuenta las opiniones de los trabajadores en los aspectos que les afecta.

Estos juicios procedimentales se vinculan por lo general a aquellas personas que revisten de autoridad o poder para determinar tales procedimientos, métodos o

criterios que ayuden a su formulación. Por otra parte, también se vinculan a los formuladores de principios y políticas. Querevalú (2019).

Por otra parte, la justicia interpersonal consiste en aquel que se refiere a la calidad del trato interpersonal que se percibe a la implementación de un procedimiento, lo que demanda a que los colaboradores sientan el como vienen siendo tratados, sea con apoyo, cortesía, colaboración, dignidad, concesión y respeto, entre otros valores entre cada uno de los miembros, incluidos los superiores (Mladinic e Ilsa, 2002; Rodríguez et al., 2014).

Esta referida al trato que se le brinda a un trabajador, el cual debe ser con dignidad, cortesía y principalmente con respeto de parte de los jefes superiores.

Mientras que, la justicia informativa, consiste en aquellos juicios que permiten recibir informaciones claras, oportunas y suficientes sobre ciertos procedimientos, normas y políticas dentro de la empresa.

Se refiere a aquellas explicaciones o información que se brinda a los trabajadores sobre los procedimientos que se aplican dentro de la empresa y las razones del porque se distribuyen ciertos resultados (Fierro, 2016).

Se definió también a la ciudadana organizativa, la cual es llamada también comportamiento organizacional ciudadano. Esta ha sido conceptualizada como aquella conducta o comportamientos pro sociales, pues estos son de carácter voluntario y que son ejecutados por los colaboradores de la empresa (Terán et al., 2016). La finalidad de estos comportamientos está dirigido a brindar apoyo y ayuda a todos los colaboradores con el único propósito de incrementar la mejora en el entorno laboral y el clima organizacional. (Spector, 2002; Vera y Gálvez, 2016; Loli et al., 2020).

Consiste en la participación activa y voluntaria de los trabajadores en los diferentes espacios y proyectos de la empresa para mejorar la calidad de vida dentro de la organización. Pues, se trata de acciones discrecionales, las cuales sobrepasan las expectativas que se requieren para lograr el correcto desempeño de los roles que cumplen los trabajadores, cuyos beneficios serán para la empresa y por consecuencia, para ellos mismos.

Estas acciones se evidencian o ponen en práctica a través de una conducta voluntaria o altruista, o llamada de cooperación, sin esperar recompensas, pero que se caracterizan por generar relaciones interpersonales afectivas. En otras palabras,

responderían a roles extras cumplidos por los trabajadores por tratarse de una acción voluntaria. (Omar, 2018; Padilla y Gonzáles, 2020).

Las dimensiones que componen al comportamiento organizativo son el altruismo, la conciencia, la virtud cívica, la cortesía y la deportividad (Organ, 1998).

El altruismo consiste en un comportamiento voluntario dirigido a prestar ayuda a los colaboradores entre compañeros que tienen alguna dificultad para el desempeño de sus funciones. Es conocido como una conducta pro social porque no está sujeta a recompensas, sino que responde a un deseo de adherirse.

Dugastkin (2006) ha definido al altruismo como un principio inherente a la naturaleza humana, que consiste en el apoyo mutuo entre compañeros de una institución. Pues este no está condicionado a retribución alguna, sino que se dirige por la preocupación por los demás (Guinot, 2015; De Bustos, 2018).

La conciencia consiste en una conducta discrecional de aquellos colaboradores que sobrepasan los límites de la descripción formal de las características del puesto laboral. Se entiende también como una capacidad que permite comprender las relaciones de poder en la empresa.

La virtud cívica se concibe como la participación y la cooperación benéfica de quien colabora en las actividades organizacionales, para lo cual actúa bajo ciertas cualidades como la expresión, la opinión, y la participación en los diferentes espacios.

Trata de aquella intervención constructiva durante el proceso de la organización y la contribución expresando sus opiniones y discutiendo temas en relación a la empresa conjuntamente con los demás colaboradores, incluyendo también la comunicación organizacional que se da mediante los correos, entre otros. (Martínez, 2017).

La cortesía se dirige a la atención y el respeto por el derecho de los demás. Se refiere a su vez a la actitud positiva que se tiene respecto a las opiniones que expresan los demás compañeros y a tenerlas en cuenta a fin de no decidir sobre algo que pueda afectarlo. De otra forma, la cortesía se manifiesta además en el tono de voz con el cual nos dirigimos hacia los demás (Vera, 2016; Gaceta Laboral, 2017).

Se puede entender por cortesía además de ello, como aquella que comprende los gestos adoptados para ayudar a los demás y evitar el desarrollo de problemas intrapersonales, entre dichos gestos está por ejemplo el avisar con cierta

anticipación la agenda de algún compañero de trabajo que está cargado de pendientes o, el hacer una consulta con los demás respecto de las decisiones a tomar a fin de no perjudicar a nadie (Martínez, 2017).

La deportividad es aquella que implica el “evitar quejas, agravios de bajo grado, incluso busca impedir el desarrollo de chismes y otros problemas falsamente magnificados” (Hernández et. Al., 2017). En tal sentido, se refiere a la disposición que presentan o desarrollan los trabajadores respecto a la tolerancia ante las situaciones no favorables que puedan sucedan en el trabajo sin quejarse.

Se le puede definir como el deseo que tiene la persona de no quejarse cuando esté en medio de algún inconveniente propio de la función o actividad laboral que desempeña, llegando a manifestarse con una conducta positiva y tolerante ante dichas situaciones. (Martínez, 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación forma parte de un tipo de investigación cuantitativa, la cual permite realizar la medición de las variables de estudio, corresponde a un nivel relacional porque se busca establecer la relación dentro de fenómenos similares. Es de diseño no experimental por tratarse de un estudio que se desarrolla sin manipular las variables (Arias, 2016).

En la presente investigación se recolecto información que nos permita medir cada una de las variables (justicia organizacional y la conducta de Ciudadanía Organizativa) y establecer si existe relación entre ambas, todo ello sin manipulación alguna de las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

La Justicia Organizacional y la Conducta de la Ciudadanía Organizativa de los Colaboradores de la Sutran de Lima - 2021						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ÍTEMS	ESCALA	
<p><b>Variable I: Justicia Organizacional</b></p> <p>Consiste en la equidad de cómo se asignan y distribuyen los recursos, recompensas y beneficios entre los colaboradores, además del trato que se les da a estos desde los diferentes niveles jerárquicos (Patlán, et al., 2014).</p>	Justicia distributiva	Recompensa Incentivos	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 ha contribuido?		
			4	¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?		
			5	¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los criterios utilizados para dar recompensas?		
	Justicia procedimental	Participación Igualdad	6	¿Has tenido influencia sobre las recompensas a partir de dichos criterios?	1 (totalmente en desacuerdo)	
			7	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados consistentemente de la misma manera a todos los empleados?	2 (En desacuerdo)	
			8	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de forma neutral sin prejuicios?	3 (No opina)	
			9	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en información precisa?	4 (De acuerdo)	
			10	¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que merecen según esos criterios?	5 (Total mente de acuerdo)	
			11	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?		
			12	¿Te han tratado de manera educada?		
	Justicia interpersonal	Trato	13	¿Te han tratado con dignidad?		
			14	¿Te ha tratado con respeto?		

**Variable II:**

**Conducta de ciudadanía organizacional**

Son comportamientos de carácter voluntario y que son ejecutados por los colaboradores de la empresa (Spector, 2002).

			15	¿Ha evitado chismes o comentarios inapropiados?	
			16	¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?	
			17	¿Te ha explicado detalladamente los criterios que utilizará para recompensarte por tu trabajo?	
	Justicia informativa	Información oportuna Información adecuada	18	¿Las explicaciones con respecto a los criterios para recompensarte han sido razonables?	
			19	¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de forma oportuna?	
			20	¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?	
	Altruismo	Actividades voluntarias	21	Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas	
			22	Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización	
			23	Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros	
			24	Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad	
	La conciencia	Puntualidad, Asistencia obediencia de reglas	25	Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien	1 (totalmente en desacuerdo)
			26	Respeto las normas organizacionales	2 (En desacuerdo)
			27	Soy un representante de mi organización donde quiera que esté	3 (No opina)
	Virtud cívica	Cooperar a través de la expresión, opiniones, Participación en actividades	28	Participo voluntariamente en reuniones o discusiones donde se tratan temas que afectan a la organización	4 (De acuerdo)
			29	Expreso mis puntos de vista dentro de las reuniones o discusiones laborales	5 (Totalmente de acuerdo)
	Deportividad		30	Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos	

	Deseo de no quejarse	31 Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar
		32 Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo
Cortesía	Contribuyen con los otros colaboradores	33 Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el supervisor
		34 Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes
		35 Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer

---

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

La población de la presente investigación estuvo constituida por los trabajadores de la SUTRAN de Lima. Seleccionados bajo criterios de inclusión antigüedad, accesibilidad, disponibilidad y voluntad para participar en la investigación, teniendo un total de 1200 trabajadores.

La selección de la muestra se hizo a través de un muestreo no probabilístico intencional que permite escoger a participante a través de los propios criterios o juicios del investigador.

Utilizado como criterios de inclusión la, disponibilidad, voluntad y tiempo de trabajo en la institución, mayor a 6 meses; excluyendo de estos a aquellos que es de difícil acceso por el lugar y horarios que laboran. Teniendo para la presente investigación una muestra de 292 trabajadores de la SUTRAN de Lima.

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

Para la ejecución del presente estudio, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizó es el cuestionario, que estuvo compuesto por preguntas respecto a las a los indicadores de cada variable.

En relación a la de justicia organizacional se utilizó cuestionario tipo escala, cuyo desarrollo fue de, Querevalú (2019). Es un instrumento que fue validado por profesionales expertos en la materia, siendo así posible e idónea su adaptación y aplicación. Este instrumento evidencia como dimensiones de la justicia organizacional a la justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informativa, que permiten que el investigador pueda identificar las cualidades de dicha variable laboral que se encuentran presentes en los colaboradores sometidos a evaluación en el presente estudio.

Para la elaboración de este instrumento se adaptó con sus 20 ítems establecidos de conformidad con la escala del tipo Likert y alternativas de respuesta del mismo tipo, cuyos valores dados a las alternativas corresponden desde el “1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo)”. (ANEXO 2)

Mientras que para conducta de ciudadanía organizacional se ha utilizado como referencia la escala de conducta de ciudadanía organizacional diseñada por los autores, Rodríguez, Montalván y Martínez (2019) quienes tomaron como referencia a las dimensiones indicadas por “Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach (2000). En este instrumento se toma las dimensiones como el



altruismo, la conciencia, la virtud cívica, la cortesía y la deportividad, por lo que se ha tomado y adaptado 19 ítems establecidos en una escala tipo Likert y alternativas del mismo ítem. De modo que se le ha asignado valores a las alternativas que van desde el “1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). (ANEXO 1)

Para la validación de ambos instrumentos se sometió a juicio de expertos quienes evaluaron si los ítems correspondían a los indicadores y si medían según los objetivos.

Para obtener la fiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach, cuyos resultados fueron de 0,71 para el primer cuestionario y 0,82 para el segundo, lo que significó que se podía utilizar para realizar la recolección de datos en el presente estudio.

### **Procedimientos**

Para la presente investigación se aplicó dos cuestionarios, los cuales tienen como objetivo medir a cada una de las variables que son objeto de estudio y que se aplicarán a la muestra seleccionada.

Estos instrumentos fueron digitalizados y posteriormente se les envió a los participantes a través de un link para que procedan al llenado de sus respuestas. Aquellos datos que se obtuvieron fueron procesados a través del programa SPSS, en donde se aplicaron las pruebas estadísticas y se realizaron las contrastaciones de la hipótesis planteada.

Los resultados fueron presentados a través de tablas y posteriormente interpretados.

Las interpretaciones de los resultados fueron cruzadas con las teorías en relación al tema y también con otras investigaciones, pues esto permitió dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados y contrastar cada una de las hipótesis planteadas.

#### **3.5. Método de análisis de datos**

El método de análisis para la presente investigación fue el estadístico inferencial, que nos permitió hacer una interpretación de las frecuencias y las relaciones que resultaron, para tomar la decisión sobre cada una de las hipótesis planteadas.

#### **3.6. Aspectos éticos**

Los criterios éticos que se utilizaron en este estudio son determinados por el informe de Belmont (1979), en tanto son los que a continuación se indican:

**Respeto a las personas:** este aspecto ético está dirigido a lograr el mayor cuidado posible en relación a la intimidad y confidencialidad de los sujetos objeto de investigación.

**Beneficencia:** este prioriza que los colaboradores sean tratados de forma ética, pues deben ser respetadas sus opiniones evitándose cualquier tipo de perjuicio, ya que lo que se pretende es garantizar su bienestar.

**Consentimiento informado:** para ello es necesario en primer lugar dar conocer las condiciones, facultades y obligaciones que la investigación implicará sobre la cual van a participar como informantes.

**Confidencialidad:** a través de este se prioriza dar a conocer la seguridad y resguardo de la información otorgada como participantes esenciales del estudio. Es por ello, que se resguarda sus datos personales y de identidad.

#### IV. RESULTADOS

Para el medir la relación que existe entre las variables objeto de estudio se tuvo en cuenta que ambas eran cualitativas ordinales, por lo cual fue aplicable la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, cuya lectura se entiende que cuando el coeficiente de correlación es más cercano al 1, existe una relación muy alta y cuando el p valor es menor 0,05 esta es significativa.

##### 4.1. Relación entre justicia organizacional y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021

**Tabla 1**

*Relación entre justicia organizacional y la conducta ciudadana organizativa*

		Justicia Organizacional	Conducta ciudadana organizativa	
Rho de Spearman	Justicia organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	292	292
	Conducta ciudadana organizativa	Coeficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	292	292

**Fuente: Cuestionario N° 1**

##### **Interpretación:**

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que entre la justicia organizacional y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa alta, con un coeficiente de 0,889 y un P valor de 0,00.

4.2. Relación entre la justicia distributiva y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021

**Tabla 2**

*Relación entre la justicia distributiva y la conducta ciudadana organizativa*

			<i>Justicia distributiva</i>	Conducta ciudadana organizativa
Rho de Spearman	Justicia distributiva	Coeficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	292	292
	Conducta ciudadana organizativa	Coeficiente de correlación	,956**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		292	292	

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que entre la justicia distributiva y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa muy alta, con un coeficiente de 0,956 y un P valor de 0,00.

4.3. Relación entre la justicia procedimental y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021,

**Tabla 3**

*Relación entre la justicia procedimental y la conducta ciudadana organizativa*

			Justicia procedimental	Conducta ciudadana organizativa
Rho de Spearman	Justicia procedimental	Coeficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	292	292
	Conducta ciudadana organizativa	Coeficiente de correlación	,907**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		292	292	

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que entre justicia procedimental y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa muy alta, con un coeficiente de 0,907 y un P valor de 0,00.

4.4. Relación entre la justicia interpersonal y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021

**Tabla 4**

*Relación entre la justicia interpersonal y la conducta ciudadana organizativa*

			justicia interpersonal	Conducta ciudadana organizativa
Rho de Spearman	Justicia interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	292	292
	Conducta ciudadana organizativa	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	292	292

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que entre justicia interpersonal y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa alta, con un coeficiente de 0,894 y un P valor de 0,00.

4.5. Relación entre la justicia informativa y la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.

**Tabla 5**

*Correlaciones*

			Justicia informativa	Conducta ciudadana organizativa
Rho de Spearman	Justicia informativa	Coeficiente de correlación	1, 000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	292	292
	Conducta ciudadana organizativa	Coeficiente de correlación	,941**	1, 000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	292	292

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que entre justicia informativa y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa muy alta, con un coeficiente de 0,941 y un P valor de 0,00.

## V. DISCUSIÓN

Tras la revisión de la literatura se ha encontrado que la justicia organizacional es entendida como aquella que comprende todas las percepciones que se refieren a la equidad en el ámbito de la actividad laboral en lo que concierne al salario, los procedimientos que se usan para el desarrollo propio del trabajo, la información respecto de ciertos hechos ocurridos en el trabajo y el trato que se percibe en este (Peña y Duran, 2015). Se trata de un fenómeno multidimensional cuyo propósito está dirigido a identificar la presencia de comportamientos organizacionales en favor de sus trabajadores, responde a las prácticas, políticas y los procedimientos que se desarrollan en la institución y particularmente la presencia de los líderes, cobran especial importancia respecto a la a los juicios de equidad que las personas construyen, y de la misma manera esto conlleva a favorecer generalmente el compromiso con la institución, la adaptabilidad a los cambios y otras acciones en favor de la organización (Gonzales, 2017). Mientras que el comportamiento organizacional ciudadano ha sido conceptualizado como aquella conducta o comportamientos pro sociales, pues estos son de carácter voluntario y que son ejecutados por los colaboradores de la empresa. La finalidad de estos comportamientos está dirigido a brindar apoyo y ayuda a todos los colaboradores con el único propósito de incrementar la mejora en el entorno laboral y el clima organizacional (Spector, 2002). Sin embargo, en la revisión de investigaciones no se ha encontrado que se haya buscado establecer directamente si existe relación alguna entre ambos fenómenos; pero si se ha encontrado alusiones indirectas, como que señalan, Vásquez et al (2019) quienes han desarrollado un artículo acerca del Burnout síndrome and organizational justice: a systematic review, mediante el cual buscó realizar un análisis sistemático acerca de las investigaciones en relación a la justicia organizacional y llegaron a establecer que la justicia organizacional evidencia el grado al cual los individuos creen que los resultan que vienen percibiendo y la forma en como vienen siendo tratados son con justicia y la equidad por lo que concluyen que funciona como un factor modulador entre la justicia distributiva y procedimental y el comportamiento organizacional. Mientras que Naranjo e Hidrovo (2017) en su artículo acerca de la relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la Puce Matriz Quito, a través de la cual buscaron analizar la justicia organizacional y su influencia en el compromiso organizativo, entre sus



resultados evidenciaron que la justicia organizacional es un indicador que perciben los colaboradores en relación a los procedimientos y a la distribución, acciones de como vienen siendo tratados dentro de la empresa. Los trabajadores realizan una evaluación acerca de cómo vienen siendo tratados y valorados, lo cual influye de manera directa en la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad; fenómenos que también se relacionan con otros factores como es el comportamiento de ciudadanía organizativa. Por su parte, Almenaba (2027) en su investigación sobre la incidencia de la justicia organizacional en la satisfacción laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón la concordia, mediante el cual buscó evaluar la incidencia de la percepción de justicia organizacional en la satisfacción laboral, entre sus resultados registró que, la justicia organizacional está compuesta por dos dimensiones, la justicia distributiva y la justicia procedimental; además concluyo que es un factor necesario para el desempeño laboral, pues representa la percepción de justicia, del como vienen siendo tratados dentro de la empresa, lo cual tiene un efecto significativo para la satisfacción laboral de estos trabajadores. Y, Quezada (2017) en un artículo acerca de la percepción de la justicia organizacional de los empleados de la Universidad Técnica de Machala, que tuvo como propósito analizar como se viene percibiendo la justicia organizacional, entre sus resultados ha encontrado que la justicia organizacional es percibida por los trabajadores y consiste precisamente en una apreciación que tienen estos frente al como vienen siendo tratados, concluyendo que este influye en su talento humano. Por otro lado se ha encontrado que, Hernández et al (2017) en su artículo acerca del comportamiento organizacional ciudadano como un ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes, mediante el cual buscó realizar una comparación de los constructos de comunidad, participación, organización, comportamiento organizacional ciudadano y dialogo de saberes, esto para poder establecer si aquellas conductas de ciudadanía corresponde a ser ejemplos de participación que estarían aportando beneficios dentro de la organización, a través de un estudio cualitativo documental, entre sus resultados señalaron que, el comportamiento organizacional responde a la conducta de ciudadanía en la organización que no son más que comportamientos pro sociales, voluntarios de parte de los empleados dentro de la empresa, pues su finalidad consiste en el apoyo y ayuda que se le prestaría al resto de empleados y a toda la organización en general, siendo esto favorable para alcanzar las mejorar

en el entorno laboral, concluyendo que, el comportamiento organizacional representa la interacción entre trabajadores, por lo que surge a raíz de la emisión de conductas dentro del ambiente laboral, o la llamada aportación mutua, donde cada uno tiene conocimientos y posiciones diferentes, pero que sirve para incluir y aceptar a los demás mutuamente. Ya en esta investigación donde se buscó establecer directamente de qué manera se relacionan ambas variables, de acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que entre la justicia organizacional y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa alta, con un coeficiente de 0,889 y un P valor de 0,00, que se ve reflejando en que un un 43% han indicado que la justicia organizacional es media en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, esto porque existe deficiencias en la justicia distributiva, procedimental, informativa y la justicia interpersonal, solo se ha registrado a un 38% que lo consideró como baja y solo un 19% la consideró alta y al mismo tiempo se ha encontrado que un 41% han considerado que la conducta ciudadana es media en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, esto porque existen deficiencias o un bajo nivel en el altruismo, la conciencia, la virtud cívica, la deportividad y la cortesía. Mientras que, un 40% lo consideró como baja y solo un 20% lo ha considerado como alta. Así mismo se ha encontrado que la justicia distributiva y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa muy alta, con un coeficiente de 0,956 y un P valor de 0,00, que se evidencia en el 42% quienes a través de sus respuestas han indicado que es baja la justicia distributiva en la SUTRAN, esto porque las recompensas no reflejan el esfuerzo del trabajo de estos, mientras que un 41% lo considera media debido a que las recompensas no son justas, ya que no se toma en cuenta el desempeño de los trabajadores, razón por la que estas no son apropiadas para el trabajo que desarrollan. Así se tiene que solo un 17% lo considera a la justicia distributiva de los trabajadores en la SUTRAN de Lima, como buena. Que entre justicia procedimental y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa muy alta, con un coeficiente de 0,907 y un P valor de 0,00, que se evidencia en el 40% de la población, quienes han manifestado que la justicia procedimental presenta un nivel bajo en la SUTRAN de Lima, esto porque los criterios que se vienen utilizando en la institución para la entrega de recompensas no permiten la expresión de los puntos de vista y sentimientos de los trabajadores, como tampoco son aplicadas

por igualdad a todos los trabajadores. Mientras que un segundo grupo conformado por un 43% lo considera como media, ello porque estos criterios no son aplicados de forma neutral, por lo que se considera como perjuicios, ya que no están basados en un sistema de ética y moral. Y, solo hay un 17% que considera como alta a la justicia procedimental en esta institución. Que entre justicia interpersonal y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa alta, con un coeficiente de 0,894 y un P valor de 0,00, que se evidencia por el 40% quienes han señalado que la justicia interpersonal es baja, ello porque el trato que reciben los trabajadores de la SUTRAN Lima no es con dignidad ni respeto. Mientras que un 39% por su parte indicó que esta es media debido a que existe atención a comentarios inapropiados, lo que conlleva a un maltrato. De manera que solo hay un 21% quienes consideran a la justicia interpersonal como buena en la SUTRAN de Lima. Que entre justicia informativa y la conducta ciudadana de los colaboradores de la SUTRAN de Lima existe una relación significativa muy alta, con un coeficiente de 0,941 y un P valor de 0,00, que se evidencia por el 42% quienes han manifestado que la justicia informativa es baja en los trabajadores de la SUTRAN de Lima, ello a causa de que existe una escasa o deficiente información sobre los criterios de recompensa al esfuerzo del trabajo y que además, estos no son razonables. Mientras que, un 38% indicó que esta es media debido a que las informaciones no son oportunas y no se toman en cuenta las necesidades específicas de los trabajadores. De modo que solo un 19% ha considerado a la justicia informativa como alta. Los datos encontrados en la presente investigación, se vinculan a las conclusiones arribadas por Dávila y Finkelstein (2016) quienes en su investigación sobre Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar, cuyo objetivo fue realizar un análisis sobre la relación que existe entre un tipo de conducta prosocial, el comportamiento de ciudadanía organizacional y el bienestar, señalaron que el comportamiento de ciudadanía organizacional se vincula al bienestar psicológico y subjetivo, y que la razón por la que se ponen en práctica conductas altruistas que contribuyen a la organización o a los compañeros de trabajo, tienen un motivo propio (bienestar), independientemente de que dichas conductas se asuman como parte o no del puesto laboral. En cuanto a los datos encontrados sobre la justicia organizacional se diferencia a los hallazgos encontrados por, Ríos y Loli (2019) quienes en su artículo acerca de la Justicia Organizacional and organizational commitment in

workers of the mining sector in Perú, encontraron una justicia interpersonal alta con un 79.2 %, tal igual que la justicia distributiva con un 71.7%; la justicia informativa con un 67.9%; y finalmente la justicia procedimental con un 67.9, siendo la más baja la justicia procedimental 5.7%, datos que reflejaban en el comportamiento favorable de los colaboradores de la institución. Pero se asemeja en algunos puntos con los resultados que encontraron, Querevalú (2019) realizó una investigación acerca de la percepción de justicia organizacional en los colaboradores de la empresa municipal Santiago de Surco S.A., en el año 2017, donde señalaron que el 55% de los colaboradores percibían una justicia organizacional alta; el 50% un nivel medio en cuanto a la justicia distributiva; el 58 un nivel medio sobre la justicia procedimental, siendo la percepción más alta con un 75% en cuanto a la justicia interpersonal y un 58% un nivel medio alto en cuanto a justicia informativa, datos que podrían dar respuesta al problema sobre los comportamiento de los colaboradores hacia sus compañeros, jefes inmediatos y hacia propia organización.

De todo ello se puede desprender que hay relación entre la Justicia Organizacional se relaciona con la Conducta de la Ciudadanía Organizativa de los Colaboradores de la Sutran de Lima – 2021.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera conclusión. La justicia organizacional se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021; que se evidencia principalmente en que un alto porcentaje percibe que dentro de la institución hay una baja justicia organizacional y un porcentaje similar demuestra una conducta ciudadanía organizativa inadecuada o negativa.

Segunda conclusión. La justicia distributiva se relaciona significativamente muy alta con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021; que se evidencia principalmente en que un alto porcentaje percibe que dentro de la institución hay una baja justicia distributiva y un porcentaje similar demuestra una conducta ciudadanía organizativa inadecuada o negativa.

Tercera conclusión. La conclusión que la justicia procedimental se relaciona significativamente muy alta con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021; que se evidencia principalmente en que un alto porcentaje percibe que dentro de la institución hay una baja justicia procedimental y un porcentaje similar demuestra una conducta ciudadanía organizativa inadecuada o negativa.

Cuarta conclusión. La justicia interpersonal se relaciona significativamente muy alta con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021; que se evidencia principalmente en que un alto porcentaje percibe que dentro de la institución hay una baja justicia interpersonal y un porcentaje similar demuestra una conducta ciudadanía organizativa inadecuada o negativa.

Quinta conclusión. La justicia informativa se relaciona significativamente muy alta con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021; que se evidencia principalmente en que un alto porcentaje percibe que dentro de la institución hay una baja justicia interpersonal y un porcentaje similar demuestra una conducta ciudadanía organizativa inadecuada o negativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera recomendación. Se recomienda a los directivos de SUTRAN – Lima aplicar las medidas necesarias para mejorar la justicia organizacional ya que influye significativamente en la conducta ciudadana organizativa de los colaboradores dentro de la organización.

Segunda recomendación. Se debe mejorar la justicia distributiva dentro de la SUTRAN – Lima, principalmente en lo que concierne en torno a las recompensas ya que estas son percibidas como injustas por los colaboradores.

Tercera recomendación. Las recompensas en la institución deben ser entregadas con igualdad a todos los trabajadores, evitando que se perciba algún tipo de discriminación.

Cuarta recomendación. Se recomienda que dentro de la institución se trate a los colaboradores con dignidad y respeto, evitando comentarios inapropiados o acciones que puedan significar alguna forma de maltrato hacia su persona.

Quinta recomendación. Se recomienda que dentro de la institución se brinde la información necesaria y oportuna sobre los criterios de recompensa al esfuerzo del trabajo y se tomen en cuenta las necesidades específicas de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Almenaba, Y. (2020). *Incidencia de la justicia organizacional en la satisfacción laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón la concordia*.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. 7ma ed. Venezuela. Episteme.
- Arias, P. X. (2017). *Justicia organizacional y satisfacción laboral en las Unidades de Prestaciones Económicas de Lima, ESSALUD, 2017* [Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13480/Arias\\_EPX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13480/Arias_EPX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ausejo, E. (2017). *Los valores terminales e instrumentales y la percepción de la justicia organizacional en estudiantes de una maestría de una universidad privada* [Tesis para optar el grado de maestra en comportamiento organizacional y recursos humanos, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional urp. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1502/FEAUSEJOG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, K.; Gil, L. y Ramírez, C. (2021). *Conductas de ciudadanía organizacional en la virtualidad* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional ucc. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34550/2/2021\\_conduc\\_tas\\_Ciudadania\\_rganizacional\\_virtualidad.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34550/2/2021_conduc_tas_Ciudadania_rganizacional_virtualidad.pdf)
- Castaño, S.; Santamaría, J. y Velasco, N. (2021). *Relación entre justicia, conducta ciudadana y confianza organizacional y su impacto en la efectividad operativa de organizaciones Vallecaucanas* [Trabajo de grado, Universidad ICESI]. Repositorio institucional icesi. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/88595/1/TG\\_03216.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/88595/1/TG_03216.pdf)
- Chávarry, P. (2017). *Justicia organizacional y compromiso laboral de los servidores administrativos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, Lima – 2017* [Trabajo de Maestría, Universidad César Vallejo].

- Repositorio institucional ucv.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91114/Ch%C3%A1varry\\_CAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91114/Ch%C3%A1varry_CAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dávila, C. y Finkelstein, M. (2016). *Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar*. Revista International Journal of Psychology and Psychological Therapy, V 16, Nro 1.  
<https://www.ijpsy.com/volumen16/num1/431/comportamiento-de-ciudadania-organizacional-ES.pdf>
- De Bustos, I. (2018). *Liderazgo y altruismo* [Trabajo de grado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio institucional comillas.  
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/141304/retrieve>
- Díaz, R. (2018). *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018* [Trabajo de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional ucv.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28887/diaz\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28887/diaz_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fierro, L. (2016). *Justicia organizacional en una institución privada de educación superior* [Tesis de grado para optar al grado de magíster en gestión de personas y dinámica organizacional, Universidad de Chile]. Repositorio institucional uchile.  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140909/Fierro%20Osorio%20Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaceta Laboral (2017). *Cortesía y buenas maneras en el trabajo*.  
<http://gacetalaboral.com/cortesia-y-buenas-maneras-en-el-trabajo/>
- Gonzales, M. (2017). *Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud de los trabajadores* [Trabajo Doctoral, Universidad de Huelva. Repositorio Institucional UHU. <http://hdl.handle.net/10272/15224>
- Guinot, J.; Chiva, R. y Mallén, F. (2015). *Altruism and organizational learning capability: A study on firms most highly valued by their workers in Spain*. Universia Business Review, Núm. 45, pp. 92-109.  
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43335414004.pdf>
- Hernández, I. (2017). *Comportamiento organizacional ciudadano como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes*.



- Juca, J. y Robles, R. (2019). *Determinants of organizational justice and job satisfaction in public servants. Universidad, Ciencia y Tecnología*, Núm. 02. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/237/357>
- Leal, E. y Suárez, E. (2019). *Descripción de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional en el Gimnasio "Nueva América"* [Trabajo de Maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional ucc [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8666/4/2019\\_Descripcion\\_comportamientos\\_ciudadania.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8666/4/2019_Descripcion_comportamientos_ciudadania.pdf)
- Loli, E., Llacho, K., Navarro, V., Cerón, F., Pulido, C. y Del Carpio, J. (2020). *uality of working life and organizational citizenship behavior in Peru. Avances en Psicología*, Vol. 28, Núm. 2. pp. 213-228. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/2250/2327>
- Martínez, J. (2017). *Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministro de Pesquería 2017. Perú.*
- Mas, M. (2018). *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima-Perú, periodo abril 2016-2017* [Trabajo de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional usmp. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3288/mas\\_tfm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3288/mas_tfm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Mladinic, A. e Isla, P. (2002). *Justicia Organizacional: Entendiendo la Equidad en las Organizaciones. Psykhe*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/260707251>
- Montoya, A. y Boyero, R. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), 1-20. [Fecha de Consulta 23 de junio de 2021]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Naranjo, K., y Hidrovo, C. (2017). *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la Puce Matriz Quito. Ecuador.*

- Omar, A. (2006). *Justicia Organizacional. Individualismo-Colectivismo y Estrés Laboral*. Psicología y Salud.
- Omar, A. (2018). Comportamientos de ciudadanía organizacional. Colombia.
- Padilla, I. y Gonzáles, R. (2020). *Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction Within Hosting Sector Employees In Zacatecas*, México. Estudios y perspectivas en turismo, vol. 29, Núm. 2. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322020000200605](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322020000200605)
- Patlán, J., Flores, R., Martínez, E., y Hernández, R. (2014). *Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana*. *Contaduría y administración*, 59(2), 97-120. Recuperado en 23 de junio de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422014000200005&lng=es&tlng=es).
- Peña, M. y Durán, N. (2016). *Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad*. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, V. 7, Nro. 1. <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/1540>
- Querevalú. L. (2019). *Percepción de justicia organizacional en colaboradores de la Empresa Municipal Santiago de Surco S.A.*, en el año 2017. Perú.
- Quezada, C. (2017). *Percepción de la justicia organizacional de los empleados de la Universidad Técnica de Machala*. Ecuador.
- Ríos, J., y Loli, J. (2019) *Organizational and organizational commitment in workers of the mining sector in Perú*.
- Ríos, L. (2019). *Determinantes de explicación del constructo justicia organizacional y su impacto con satisfacción y desempeño laborales*.
- Rodríguez, R., Salanova, M. y Martínez, M. (2014). *Organizational Justice, Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviors: A Winning Combination*. *Universitas Psychologica*, vol. 13, Núm. 3, pp. 15-28. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64733438012.pdf>
- Terán, M, Partida, A. y Rodríguez, B. (2017). *Análisis de los comportamientos de ciudadanía organizacional y su relación con el rendimiento en proyectos sociales: estudio de alumnos universitarios*. XXII Congreso Internacional de contaduría, administración e informática. ANFECA. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/7.02.pdf>

- Terán, M., Partida, A., Blanco, M. y Rodríguez, N. (2016). *La cultura organizacional como influencia en la generación de comportamientos de ciudadanía organizacional: estudio de los laboratoristas de una universidad pública en la zona norte*. *Vincula Tégica*, Núm. 1. <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/3392-3408%20-%20La%20Cultura%20Organizacional%20Como%20Influencia%20En%20La%20Generacion%20De%20Comportamientos%20De%20Ciudadania%20Organizacional%20Estudio%20De%20Los%20Laboratoristas.pdf>
- Vásquez, E., Aranda, C. y López, M. (2019) *Burnout síndrome and organizational justice: a systematic review*. Colombia.
- Vera, L. (2016). *Comportamiento organizacional ciudadano o síndrome del buen soldado* *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*. Edición No. 40 Vol. 10 – No. 4. file: Downloads/Dialnet-ComportamientoOrganizacionalCiudadanoOSindromeDelB-5924582.pdf
- Vera, L. y Gálvez, P. (2016). *Organizational citizenship behavior or the good soldier syndrome*. *Revista Empresarial*, Vol. 10, Núm. 4, pp. 44-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5924582>
- Zambrano, G. (2020). *Organizational Justice and its Incidence on Labor Satisfaction of Canton Bolivar's Public Institution's Personnel*. *Investigatio*, Núm. 13, pp. 1-12. <https://core.ac.uk/download/pdf/304931952.pdf>
- Zapata, J. (2020). *Organizational justice and avoidance behaviors at work in a Social Club of Metropolitan Lima, 2020*. *Polo del Conocimiento*, Vol. 5, Núm. 09, pp. 204-221. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1685/3228>

## ANEXOS

### ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CONDUCTA DE CIUDADANÍA ORGANIZATIVA

“Los 15 enunciados establecidos en la siguiente escala están orientados a conocer su conducta de ciudadanía organizativa en su centro laboral. Por favor marcar la alternativa con una (x) según lo que Ud. considera que es pertinente a sus razones.” Tenga en cuenta que la investigación es anónima, por lo cual se le ruega contestar con honestidad.

A: Totalmente de acuerdo	B: De acuerdo	C: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D: En desacuerdo	E: Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	-----------------------------------	------------------	-----------------------------

	A	B	C	D	E
<b>Altruismo</b>					
1. “Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas”					
2. “Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización.”					
3. “Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros”					
<b>Conciencia</b>					
4. “Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad”					
5. “Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien.”					
6. “Respeto las normas organizacionales.”					
<b>Virtud cívica</b>					
7. “Soy un representante de mi organización donde quiera que esté”					
8. “Participo voluntariamente en reuniones o discusiones donde se tratan temas que afectan a la organización”					
9. “Expreso mis puntos de vista dentro de las reuniones o discusiones laborales”					
<b>Deportividad</b>					
10. “Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos.”					
11. “Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar”					

12. "Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo"					
<b>Cortesía</b>					
13. "Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el supervisor"					
14. "Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, lo consulto antes"					
15." Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer"					

## ANEXO 2: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL

“Los 20 enunciados establecidos en la siguiente escala están orientados a conocer la justicia organizacional en su centro laboral. Por favor marcar la alternativa con una (x) según lo que Ud. considera que es pertinente a sus razones.” Tenga en cuenta que la investigación es anónima, por lo cual se le ruega contestar con honestidad.

A: Totalmente de acuerdo	B: De acuerdo	C: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D: En desacuerdo	E: Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	-----------------------------------	------------------	-----------------------------

<b>Justicia distributiva</b>	A	B	C	D	E
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 ha contribuido?”					
4.- ¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?					
<b>Justicia procedimental</b>					
5. “¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los criterios utilizados para dar recompensas?”					
6. “¿Has tenido influencia sobre las recompensas a partir de dichos criterios?”					
7. “¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados consistentemente de la misma manera a todos los empleados?”					
8. “¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de forma neutral sin perjuicios?”					
9. “¿Los criterios para dar recompensas se han basado en información precisa?”					
10. “¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que merecen según esos criterios?”					
11. “¿Los criterios para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?”					
<b>Justicia interpersonal</b>					
12. “¿Te han tratado de manera educada?”					
13. “¿Te han tratado con dignidad?”					
14. “¿Te ha tratado con respeto?”					

15. ¿Ha evitado chismes o comentarios inapropiados?					
<b>Justicia informativa</b>					
16. ¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?					
17. ¿Te ha explicado detalladamente los criterios que utilizará para recompensarte por tu trabajo?					
18. “¿Las explicaciones con respecto a los criterios para recompensarte han sido razonables?					
19. ¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de forma oportuna?					
20. “¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?					

## ANEXO 3: AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
Gobierno del Perú

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres.  
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Ministerio de Acceso a la Información Pública  
Ley N° 3172017/17-12-2017

Lima, 22 de Noviembre de 2021

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señor(a)

DÍAZ CORREA ARI FRANK AV. MÉXICO N° 465 - URB. LATINA JOSÉ LEONARDO ORTIZ  
CHICLAYO LAMBAYEQUE

Presente. –

**ASUNTO:** Solicitud de Acceso para realizar Investigación

Me dirijo a usted en atención a su solicitud de acceso para realizar Investigación, a efectos de conforme a la normativa vigente, autorizarle y brindarle las facilidades necesarias para que realice la investigación dentro de nuestra institución.

En tal sentido, habiendo autorizado la remisión de respuesta a su correo electrónico y estando a lo indicado en los párrafos precedentes, se da por contestado vuestro requerimiento, solicitando se sirva confirmar la recepción de esta comunicación.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**BRENDA REGINA BRAVO ESPINOZA**  
RESPONSABLE TITULAR DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
LEY DE TRANSPARENCIA



BICENTENARIO  
PERU 2021

Av. Arevalo N° 452 – Lima - Perú  
Central telefónica: (511) 200-4555  
<https://www.gob.pe/utran>



## **Anexo 4: RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES RESULTADOS DE LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL**

**Tabla 1**

### *Justicia distributiva*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	124	42
Media	119	41
Alta	49	17
Total	292	100

**Fuente: Cuestionario N° 1**

### **Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 42% quienes a través de sus respuestas han indicado que es baja la justicia distributiva en los colaboradores de la SUTRAN, esto porque las recompensas no reflejan el esfuerzo del trabajo de estos, mientras que un 41% lo considera media debido a que las recompensas no son justas, ya que no se toma en cuenta el desempeño de los trabajadores, razón por la que estas no son apropiadas para el trabajo que desarrollan. Así se tiene que solo un 17% lo considera a la justicia distributiva de los trabajadores en la SUTRAN de Lima, como buena.

**Tabla 2*****Justicia procedimental***

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Media	126	43
Baja	117	40
Alta	49	17
Total	292	100

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un grupo representado por el 40% de la población, quienes han manifestado que la justicia procedimental presenta un nivel bajo en la SUTRAN de Lima, esto porque los criterios que se vienen utilizando en la institución para la entrega de recompensas no permiten la expresión de los puntos de vista y sentimientos de los trabajadores, como tampoco son aplicadas por igualdad a todos los trabajadores. Mientras que un segundo grupo conformado por un 43% lo considera como media, ello porque estos criterios no son aplicados de forma neutral, por lo que se considera como perjuicios, ya que no están basados en un sistema de ética y moral. Y, solo hay un 17% que considera como alta a la justicia procedimental en esta institución.

**Tabla 3*****Justicia interpersonal***

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	117	40
Media	114	39
Alta	61	21
Total	292	100

---

**Fuente: Cuestionario N° 1****Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un grupo representado por el 40% quienes han señalado que la justicia interpersonal es baja, ello porque el trato que reciben los trabajadores de la SUTRAN Lima no es con dignidad ni respeto. Mientras que un 39% por su parte indicó que esta es media debido a que existe atención a comentarios inapropiados, lo que conlleva a un maltrato. De manera que solo hay un 21% quienes consideran a la justicia interpersonal como buena en la SUTRAN de Lima.

**Tabla 4*****Justicia informativa***

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	124	42
Media	112	38
Alta	56	19
Total	292	100

---

**Fuente: Cuestionario N° 1****Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un grupo representado por el 42% quienes han manifestado que la justicia informativa es baja en los trabajadores de la SUTRAN de Lima, ello a causa de que existe una escasa o deficiente información sobre los criterios de recompensa al esfuerzo del trabajo y que además, estos no son razonables. Mientras que, un 38% indicó que esta es media debido a que las informaciones no son oportunas y no se toman en cuenta las necesidades específicas de los trabajadores. De modo que solo un 19% ha considerado a la justicia informativa como alta.

**Tabla 5**

*Justicia organizacional*

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Media	126	43
Baja	110	38
Alta	56	19
Total	292	100

---

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 43% quienes han indicado que la justicia organizacional es media en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, esto porque existe deficiencias en la justicia distributiva, procedimental, informativa y la justicia interpersonal. Pues, solo se ha registrado a un 38% que lo consideró como baja y solo un 19% la consideró alta.

## RESULTADOS DE CONDUCTA CIUDADANA ORGANIZATIVA

**Tabla 6**

### *Altruismos*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	124	42
Media	119	41
Alta	49	17
Total	292	100

**Fuente: Cuestionario N° 1**

### **Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 42% quienes han manifestado que el altruismo es bajo en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, ello porque se ha evidenciado la ausencia de ayuda entre compañeros para el cumplimiento de las tareas, como tampoco hay cooperación ante las dificultades que se presentan. También hay un 41% quienes lo consideran como media, esto porque no hay solidaridad para compartir conocimientos y experiencia en el cumplimiento de las tareas. De manera que, solo un 17% lo ha considerado alta.

**Tabla 7**

*Conciencias*

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	124	42
Media	112	38
Alta	56	19
Total	292	100

---

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 42% que ha considerado como baja a la conciencia en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, esto porque no hay un esmero por mantener un estándar de calidad. Mientras que un 38% lo calificó como media, puesto que no se respeta las normas organizacionales y por lo tanto no son seguidas y cumplidas por los colaboradores y solo un 19% lo ha considerado como alta.

**Tabla 8**

*Virtud cívica*

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	124	42
Media	119	41
Alta	49	17
Total	292	100

---

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 42% quienes han señalado que la virtud cívica en los colaboradores de la SUTRAN de Lima es baja, esto porque no se evidencia representación con la organización, como tampoco hay participación voluntaria en las decisiones y discusiones que afectan a esta. Mientras que, un 41% lo ha calificado como media, pues se tiene que no se expresan puntos de vista en las reuniones o discusiones laborales en la organización. Y solo hay un 17% que lo ha considerado como alta.



**Tabla 9**

*Deportividad*

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	124	42
Media	119	41
Alta	49	17
Total	292	100

---

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 42% quienes han considerado como baja a la deportividad en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, ello porque para la realización de las actividades hay una ausencia de un enfoque positivo, sino que más bien los problemas son percibidos como obstáculos en la realización de las actividades y tareas. Mientras que, un 41% lo ha considerado como medio, esto porque los trabajadores no se sienten a gusto en la realización de sus tareas. De modo que solo hay un 17% que lo ha considerado alta a la deportividad en los colaboradores de la SUTRAN de Lima.

**Tabla 10**

*Cortesía*

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Media	127	43
Baja	116	40
Alta	49	17
Total	292	100

---

**Fuente: Cuestionario N° 1**

**Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 43% quienes han considerado como media a la cortesía en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, esto porque no hay comunicación sobre las decisiones a los compañeros de grupo. Mientras que, un 40% lo consideró como baja, ello porque ante la presencia de dudas o inquietudes no se consulta al supervisor, lo que genera afectaciones a los demás trabajadores y a la institución. De manera que, solo un 17% lo ha considerado a la cortesía como alta a los colaboradores de la SUTRAN de Lima.

**Tabla 11**

*Conducta ciudadana organizativa*

---

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Media	120	41
Baja	116	40
Alta	56	19
Total	292	100

---

**Fuente:** Cuestionario N° 1

**Interpretación:**

De los encuestados, se ha podido identificar a un 41% quienes han considerado que la conducta ciudadana organizativa es media en los colaboradores de la SUTRAN de Lima, esto porque existen deficiencias o un bajo nivel en el altruismo, la conciencia, la virtud cívica, la deportividad y la cortesía. Mientras que, un 40% lo consideró como baja y solo un 20% lo ha considerado como alta.

## ANEXO 5: ELABORACIÓN DE DATOS

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14
1	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
9	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
10	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
11	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
12	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
13	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00
14	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
15	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
16	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
17	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
18	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
19	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
20	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
21	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00
22	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
26	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
35	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Archivo    Editar    Ver    Datos    Transformar    Analizar    Marketing directo    Gráficos    Utilidades    Ventana    Ayuda																
24 : p4														4,00		Visible: 102 de 102
		p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p	
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00		
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00		
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00		
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00		
9	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
10	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
11	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
12	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
13	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
14	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
15	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
16	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
17	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
18	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
19	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
20	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
21	3,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
22	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
23	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
24	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
26	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
27	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	
31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	
33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
34	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00		

Archivo    Editar    Ver    Datos    Transformar    Analizar    Marketing directo    Gráficos    Utilidades    Ventana    Ayuda															
35 : p8    5,00    Visible: 102 de 102 va															
	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	
1	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	
2	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
4	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
9	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
10	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
11	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
12	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
13	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
14	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
15	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
16	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
17	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
18	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
19	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
20	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
21	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
23	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
24	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
26	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
27	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
34	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
35	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	

## ANEXO 6: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CONDUCTA DE CIUDADANÍA ORGANIZATIVA

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

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: Altruismo</b>							
1	"Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas"	X		X		X		
2	"Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización."	X		X		X		
3	"Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros"	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Conciencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	"Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad"	X		X		X		
5	"Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien".	X		X		X		
6	"Respeto las normas organizacionales".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Virtud cívica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	"Soy un representante de mi organización donde quiera que esté"	X		X		X		
8	"Participo voluntariamente en reuniones o discusiones don se tratan temas que afectan a la organización".	X		X		X		
9	"Expreso mis puntos de vista dentro de las reuniones o discusiones laborales".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Deportividad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	"Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos".	X		X		X		
11	"Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar".	X		X		X		
12	"Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Cortesía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	"Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el superviso"	X		X		X		
14	"Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes"	X		X		X		
15	"Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hace"	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Shirley Alejandra Sánchez Piscocoy - DNI: 40042416**

**Especialidad del validador: Abogada con Maestría en Gestión Pública**

<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.

**30 de junio del 2021**



-----  
**Mg. Shirley Alejandra Sánchez Piscocoy**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: JUSTICIA ORGANIZACIONAL**

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

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: Justicia distributiva</b>							
1	¿Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo?	X		X		X		
2	¿Tus recompensas son apropiadas para el trabajo que has terminado?	X		X		X		
3	¿Tus recompensas reflejan que ha contribuido?	X		X		X		
4	¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Justicia procedimental</b>							
5	¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los criterios utilizados para dar recompensas?	X		X		X		
6	¿Has tenido influencia sobre las recompensas a partir de dichos criterios?	X		X		X		
7	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados consistentemente de la misma manera a todos los empleados?	X		X		X		
8	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de forma neutral sin perjuicios?	X		X		X		
9	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en información precisa?	X		X		X		
10	¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que merecen según esos criterios?	X		X		X		
11	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Justicia interpersonal</b>							
12	¿Te han tratado de manera educada?	X		X		X		
13	¿Te han tratado con dignidad?	X		X		X		
14	¿Te ha tratado con respeto?	X		X		X		
15	¿Ha evitado chismes o comentarios inapropiados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Justicia informativa</b>							
16	¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?	X		X		X		
17	¿Te ha explicado detalladamente los criterios que utilizará para recompensarte por tu trabajo?	X		X		X		

18	¿Las explicaciones con respecto a los criterios para recompensarte han sido razonables?	X		X		X		
19	¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de forma oportuna?	X		X		X		
20	¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Shirley Alejandra Sánchez Piscocoy - DNI: 40042416**

**Especialidad del validador: Abogada con Maestría en Gestión Pública**

**30 de junio del 2021**

<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.



-----  
**Mg. Shirley Alejandra Sánchez Piscocoy**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CONDUCTA DE CIUDADANÍA ORGANIZATIVA

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

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: Altruismo</b>							
1	"Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas"	X		X		X		
2	"Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización."	X		X		X		
3	"Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros"	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Conciencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	"Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad"	X		X		X		
5	"Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien".	X		X		X		
6	"Respeto las normas organizacionales".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Virtud cívica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	"Soy un representante de mi organización donde quiera que esté"	X		X		X		
8	"Participo voluntariamente en reuniones o discusiones donde se tratan temas que afectan a la organización".	X		X		X		
9	"Expreso mis puntos de vista dentro de las reuniones o discusiones laborales".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Deportividad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	"Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos".	X		X		X		
11	"Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar".	X		X		X		
12	"Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Cortesía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	"Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el supervisor"	X		X		X		
14	"Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes"	X		X		X		
15	"Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer"	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. MSc. Luis Anthony Bryan Burga Ramírez - DNI: 43616479

Especialidad del validador: Economista Maestro en Ciencias con mención en Proyectos de Inversión

<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.

30 de junio de 2021



-----  
Firma del Experto Informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

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: Justicia distributiva</b>								
1	¿Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo?	X		X		X		
2	¿Tus recompensas son apropiadas para el trabajo que has terminado?	X		X		X		
3	¿Tus recompensas reflejan que has contribuido?	X		X		X		
4	¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Justicia procedimental</b>								
5	¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los criterios utilizados para dar recompensas?	X		X		X		
6	¿Has tenido influencia sobre las recompensas a partir de dichos criterios?	X		X		X		
7	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados consistentemente de la misma manera a todos los empleados?	X		X		X		
8	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de forma neutral sin perjuicios?	X		X		X		
9	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en información precisa?	X		X		X		
10	¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que merecen según esos criterios?	X		X		X		
11	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?							
<b>DIMENSIÓN 3: Justicia interpersonal</b>								
12	¿Te han tratado de manera educada?	X		X		X		
13	¿Te han tratado con dignidad?	X		X		X		
14	¿Te han tratado con respeto?	X		X		X		
15	¿Has evitado chismes o comentarios inapropiados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Justicia informativa</b>								
16	¿Han sido sincero en la comunicación contigo?	X		X		X		
17	¿Te han explicado detalladamente los criterios que utilizarán para recompensarte por tu trabajo?	X		X		X		

18	¿Las explicaciones con respecto a los criterios para recompensarte han sido razonables?	X		X		X	
19	¿Te han comunicado detalles relacionados con tu trabajo de forma oportuna?	X		X		X	
20	¿Parece que tienen en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. MSc. Luis Anthony Bryan Burga Ramírez - DNI: 43616479**

**Especialidad del validador: Economista Maestro en Ciencias con mención en Proyectos de Inversión**

**30 de junio de 2021**

- <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.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CONDUCTA DE CIUDADANÍA ORGANIZATIVA

⊕ Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

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: Altruismo</b>							
1	"Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas"	X		X		X		
2	"Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización."	X		X		X		
3	"Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros"	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Conciencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	"Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad"	X		X		X		
5	"Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien".	X		X		X		
6	"Respeto las normas organizacionales".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Virtud cívica</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	"Soy un representante de mi organización donde quiera que esté"	X		X		X		
8	"Participo voluntariamente en reuniones o discusiones don se tratan temas que afectan a la organización".	X		X		X		
9	"Expreso mis puntos de vista dentro de las reuniones o discusiones laborales".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Deportividad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	"Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos".	X		X		X		
11	"Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar".	X		X		X		
12	"Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo".	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Cortesía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	"Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el superviso"	X		X		X		
14	"Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes"	X		X		X		
15	"Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hace"	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Edwin Joel Odar Egúsquiza - DNI: 42037957

Especialidad del validador: Abogado con Maestría en Gestión Pública


<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.

30 de junio del 2021

  
-----  
Mag. Edwin Joel Odar Egúsquiza



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: JUSTICIA ORGANIZACIONAL**

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

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: Justicia distributiva</b>							
1	¿Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo?	X		X		X		
2	¿Tus recompensas son apropiadas para el trabajo que has terminado?	X		X		X		
3	¿Tus recompensas reflejan que ha contribuido?	X		X		X		
4	¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Justicia procedimental</b>							
5	¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los criterios utilizados para dar recompensas?	X		X		X		
6	¿Has tenido influencia sobre las recompensas a partir de dichos criterios?	X		X		X		
7	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados consistentemente de la misma manera a todos los empleados?	X		X		X		
8	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de forma neutral sin perjuicios?	X		X		X		
9	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en información precisa?	X		X		X		
10	¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que merecen según esos criterios?	X		X		X		
11	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Justicia interpersonal</b>							
12	¿Te han tratado de manera educada?	X		X		X		
13	¿Te han tratado con dignidad?	X		X		X		
14	¿Te ha tratado con respeto?	X		X		X		
15	¿Ha evitado chismes o comentarios inapropiados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Justicia informativa</b>							
16	¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?	X		X		X		
17	¿Te ha explicado detalladamente los criterios que utilizará para recompensarte por tu trabajo?	X		X		X		

18	¿Las explicaciones con respecto a los criterios para recompensarte han sido razonables?	X		X		X		
19	¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de forma oportuna?	X		X		X		
20	¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ].**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Edwin Joel Odar Egúsquiza - DNI: 42037957**

**Especialidad del validador: Abogado con Maestría en Gestión Pública**

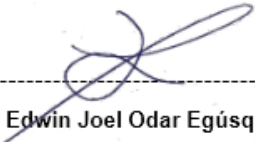
**30 de junio del 2021**

<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.

  
 -----  
**Mag. Edwin Joel Odar Egúsquiza**

## ANEXO 7: CONFIABILIDAD

### Confiabilidad del cuestionario de justicia organizacional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,781	20

### Confiabilidad del cuestionario de conducta ciudadanía organizativa

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,601	15

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa • Coeficiente alfa

## ANEXO 8: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La Justicia Organizacional y la Conducta de la Ciudadanía Organizativa de los Colaboradores de la Sutran de Lima - 2021					
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS	ESCALA
<p><b>Variable I: Justicia Organizacional</b></p> <p>Consiste en la equidad de cómo se asignan y distribuyen los recursos, recompensas y beneficios entre los colaboradores, además del trato que se les da a estos desde los diferentes niveles jerárquicos (Patlán, et al., 2014).</p>	Justicia distributiva	Recompensa Incentivos	1	¿Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo?	1 (totalmente en desacuerdo) 2 (En desacuerdo) 3 (No opina) 4 (De acuerdo) 5 (Total mente de acuerdo)
			2	¿Tus recompensas son apropiadas para el trabajo que has terminado?	
			3	¿Tus recompensas reflejan que ha contribuido?	
			4	¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?	
			5	¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los criterios utilizados para dar recompensas?	
			6	¿Has tenido influencia sobre las recompensas a partir de dichos criterios?	
	Justicia procedimental	Participación Igualdad	7	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados consistentemente de la misma manera a todos los empleados?	
			8	¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de forma neutral sin perjuicios?	
			9	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en información precisa?	
			10	¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que merecen según esos criterios?	
			11	¿Los criterios para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?	
			12	¿Te han tratado de manera educada?	
	Justicia interpersonal	Trato	13	¿Te han tratado con dignidad?	
			14	¿Te ha tratado con respeto?	

<b>Variable II:</b>	<b>Justicia informativa</b>	Información oportuna Información adecuada	15	¿Ha evitado chismes o comentarios inapropiados?	
			16	¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?	
			17	¿Te ha explicado detalladamente los criterios que utilizará para recompensarte por tu trabajo?	
			18	¿Las explicaciones con respecto a los criterios para recompensarte han sido razonables?	
			19	¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de forma oportuna?	
	<b>Altruismo</b>	Actividades voluntarias	20	¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?	
			21	Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas	
			22	Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización	
	<b>La conciencia</b>	Puntualidad, Asistencia obediencia de reglas	23	Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros	
			24	Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad	
25			Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien	1 (totalmente en desacuerdo)	
26			Respeto las normas organizacionales	2 (En desacuerdo)	
<b>Virtud cívica</b>	Cooperar a través de la expresión, opiniones, Participación en actividades	27	Soy un representante de mi organización donde quiera que esté	3 (No opina)	
		28	Participo voluntariamente en reuniones o discusiones donde se tratan temas que afectan a la organización	4 (De acuerdo)	
<b>Deportividad</b>		29	Expreso mis puntos de vista dentro de las reuniones o discusiones laborales	5 (Totalmente de acuerdo)	
		30	Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos		

**Conducta de ciudadanía organizacional**  
Son comportamientos de carácter voluntario y que son ejecutados por los colaboradores de la empresa (Spector, 2002).

	Deseo de no quejarse	31 Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar
		32 Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo
Cortesía	Contribuyen con los otros colaboradores	33 Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el supervisor
		34 Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes
		35 Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer

---

## ANEXO 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Tema: La Justicia Organizacional y la Conducta de la Ciudadanía Organizativa de los Colaboradores de la Sutran de Lima - 2021

Formulación	Objetivo	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la justicia organizacional se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021?,</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿De qué manera la justicia distributiva se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021?</p> <p>¿De qué manera la justicia procedimental se relaciona con la</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Identificar la relación entre la justicia organizacional se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021;</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar de qué manera la justicia distributiva se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021,</p> <p>Identificar qué manera la justicia procedimental se relaciona con la</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Existe la relación entre la justicia distributiva se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021 Y</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La justicia procedimental se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.</p>	<p>Justicia Organizacional</p> <p>Conducta de ciudadanía organizacional</p>	<p>Justicia distributiva</p> <p>Justicia procedimental</p> <p>Justicia interpersonal</p> <p>Justicia informativa</p> <p>Altruismo</p> <p>La conciencia</p> <p>Virtud cívica</p> <p>Deportividad</p>	<p>Recompensa Incentivos</p> <p>Participación Igualdad Trato</p> <p>Información oportuna Información adecuada</p> <p>Actividades voluntarias</p> <p>Puntualidad, Asistencia obediencia de reglas</p> <p>Cooperar a través de la expresión, opiniones, Participación en actividades</p> <p>Deseo de no quejarse Positivismo</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa - Relacional</p> <p>Población: 1200</p> <p>Muestra: 292</p> <p>Técnica / Instrumento Encuesta (cuestionario)</p>

se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021?

¿De qué manera la justicia interpersonal se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021? ¿De qué manera la justicia informativa se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021?

conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021,

Identificar de qué manera la justicia interpersonal se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021,

Identificar de qué manera la justicia informativa se relaciona con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.

La justicia interpersonal se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.

La justicia informativa se relaciona significativamente con la conducta ciudadana organizativa en los colaboradores de la SUTRAN – Lima, 2021.

Cortesía

Contribuyen con los otros colaboradores