



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Justicia organizacional y satisfacción laboral de los  
Colaboradores de las Microfinancieras de la ciudad  
de Chiclayo**

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

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Córdova López, Rubén Darío (ORCID: 0000-0002-9533-5297)

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCI: 0000-0002-8152-7570)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico con toda mi alma y con todo mi corazón, a nuestro padre celestial DIOS todo poderoso por ser mi soporte y apoyo espiritual, a mis padres Francisco y Alejandrina, por todo su amor y sabios consejos. A mi amada esposa Fiorela, por su perseverancia y siempre creer en mí. Y finalmente, a mi querido hijo Rubén Ángel, quien, a su corta edad, me ha enseñado muchas cosas de la vida, como la felicidad, la nobleza y el amor puro y sincero.

Rubén Darío

## **Agradecimiento**

Un infinito agradecimiento a todos los docentes de la escuela de Posgrado de Universidad Cesar Vallejo por compartir sus experiencias y enseñanzas. De igual manera al administrador, gerente y colaboradores de Caja Huancayo y caja Arequipa, por todo su apoyo y profesionalismo para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Rubén Darío

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	11
3.2 Variable y Operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos .....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos Éticos .....	14
IV RESULTADOS.....	15
V DISCUSIÓN .....	20
VI CONCLUSIONES .....	23
VII RECOMENDACIONES .....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS .....	31

## Índice de tablas

Tabla 1 Información de puestos y Muestra .....	12
Tabla 2 Correlación entre Justicia distributiva y satisfacción laboral .....	15
Tabla 3 Correlación entre Justicia procedimental y satisfacción laboral .....	16
Tabla 4 Correlación entre Justicia interpersonal y satisfacción laboral .....	17
Tabla 5 Correlación entre Justicia informativa y satisfacción laboral .....	18
Tabla 6 Correlación entre Justicia organizacional y satisfacción laboral .....	19

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables de estudio de justicia organizacional y satisfacción laboral, mismo que refiere que tuvo como muestra a 43 colaboradores de dos financieras de la localidad de Chiclayo. Se elaboró dos cuestionarios según la escala de likert, mismo que fueron validados por juicio de expertos y analizado por el alfa de cronbach, el cual tuvo una fiabilidad de 0.857 y 0.951 respectivamente.

Es una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de tipo aplicada, así mismo los resultados precisan que existe relación directa significativa entre ambas variables con una rho de 0.937 en un p-valor  $<0.01$ , sin embargo, según los resultados entre la justicia distributiva no existiría relación con la satisfacción con una rho 0.121, finalmente se concluye que existe una relación directa significativa entre las variables de estudio.

**Palabras Clave:** Justicia organizacional, satisfacción laboral, colaborador, organización, recurso humano.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the study variables of organizational justice and job satisfaction, which it refers to as a sample of 43 collaborators from two finance companies in the town of Chiclayo. Two questionnaires were developed according to the Likert scale, which were validated by expert judgment and analyzed by Cronbach's alpha, which had a reliability of 0.857 and 0.951 respectively. It is a descriptive correlational research, of non-experimental design and of an applied type, likewise the results specify that there is a significant direct relationship between both variables with a rho of 0.937 in a p-value  $<0.01$ , however, according to the results between the Distributive justice would not exist relationship with satisfaction with a rho 0.121, finally it is concluded that there is a significant direct relationship between the study variables.

**Keywords:** Organizational justice, job satisfaction, collaborator, organization, human resource.

## I INTRODUCCIÓN

Pensar en un ambiente justo e imparcial ha sido durante mucho tiempo un contenido intrigante para personas de todas las civilizaciones, Muchos de los educadores, filósofos, politólogos, sociólogos, artistas activistas de colectivos sociales, etc. concuerdan que todos los seres humanos buscan la justicia, ya que significa el interés personal del bien público, (Francis, 2005). La cuestión de la justicia es especialmente importante en términos de vínculos labores, (Arboleda,2009, Dick ,2006).

Uno de los retos más importantes del área de talento humano de las organizaciones, es la colocación de personal comprometido, entusiasta y eficiente en todo tipo de empresas. Siendo estos requisitos, parte de un rol importante para el desempeño, y para la creación de un mejor entorno de igualdad.

Todo lo vinculado a igualdad laboral, refiere a la variable de justicia organizacional, el cual precisa que la equidad y la justicia, es una percepción por parte de los trabajadores con respecto a las diferentes oportunidades que se presentan dentro de una empresa financiera, (Aramburú &Rivera, 2008).

La justicia organizacional, determina los comportamientos a favor de la productividad (Omar, 2007), convirtiéndose en una tendencia multifacética (Vaamonde, 2013). En esta relación, las prácticas de los líderes, acogen la calidad de justicia que las personas toman y prefieren la presencia de fenómenos como el compromiso con el trabajo, los comportamientos de ciudadanía organizacional, el cambio adaptativo, los comportamientos extracurriculares, aprendizaje organizacional y pro-conductual. Socialismo en beneficio de la organización (Chin, 1999, Vaamonde, 2013; Littlewood, 2008). La literatura demuestra la capacidad que tiene de influir la justicia organizacional sobre el desempeño laboral (Hitlan, 2009; Krings, 2009; Smith, 1997).

Por ello, Sayyid (2010) afirma que el mayor anhelo a nivel social y personal se enfoca en la regulación de las funciones que cada individuo



realiza en cierta empresa, siendo así una aproximación de una justicia organizacional tolerante para el colaborador. Haciendo que la relación entre el gerente y percepción que muestra el colaborador, sea mucho más estable y satisfactoria.

Es así que muchas de las empresas, no gozan de la participación activa de sus colaboradores, debido a una mala organización administrativa, siendo un factor común entre diversas instituciones estatales la falta de justicia organizacional, sin embargo, algunas empresas privadas siguen los mismos pasos, dando pase a un descontento y mal manejo de la gestión humana, tal como las microfinancieras, (Berkowitz et al, & DeConinck, 2010).

La dirección del banco debe tener en cuenta la relevancia de la justicia organizacional en una organización para aumentar el compromiso y por ende la satisfacción del colaborador para lograr un positivo impacto en la productividad de la organización (Ali y Saifullah, 2014). Los servicios que brindan los bancos son muy importantes para el desarrollo de la económico global y, deben ser evaluados para que los empleados de este sector puedan desempeñar mejor sus funciones (Lima, Machado, Carneiro y Macedo, 2019).

A partir de estas consideraciones, esta investigación tiene como objetivo dar respuesta al siguiente problema:

¿cuál es la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo?, así mismo de manera específica, para justificar el presente trabajo nos guiaremos de los criterios por conveniencia: ya que permitirá a los directivos, tener un mayor alcance de contar con un personal motivado o no.

Por relevancia, la presente investigación ayudará al diagnóstico y tratamiento de las diferentes percepciones del personal en relación a la justicia jerárquica que existe dentro de las agencias financieras, mejorando de esta manera la satisfacción laboral.

En relación a las implicancias prácticas, el estudio aplicará la teoría de ambas variables para corregir algún tipo de insatisfacción en relación a las funciones y empoderamientos, de esta manera lograr un mejor

compromiso laboral. Por valor teórico, al realizar este estudio, los resultados explicarán según indicadores el nivel y relaciones que existen entre las variables de estudio, que permitirá tener un conocimiento en sectores privados. Por Utilidad metodológica, permitirá medir la relación entre ambas variables y la existencia de la o no relación entre ambas.

Por consiguiente, el objetivo principal, es determinar la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo.

Así mismo, tiene como primer objetivo específico, Identificar la relación existente entre justicia distributiva y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, el segundo objetivo específico, diagnosticar la relación existente entre justicia procedimental y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, el tercer objetivo específico, hallar la relación existente entre justicia interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de las microfinancieras de la ciudad de Chiclayo, y cuarto objetivo específico, identificar la relación existente entre justicia informativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de las microfinancieras de la ciudad de Chiclayo.

Finalmente, se planteó la siguiente hipótesis de investigación: La relación entre justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, es directa.

## II. MARCO TEÓRICO

La literatura, ofrece una variedad de conceptos e investigaciones que anteceden a la investigación, las cuales se detallan a continuación:

Hurtado (2015), en su investigación "Relación de la conciencia de justicia organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes en las universidades privadas de Bogotá", tuvo como principal objetivo identificar las relaciones entre las tres variables. Concluyendo, finalmente en una correlación significativa entre la percepción de justicia y satisfacción, la percepción de justicia y compromiso ocurriendo lo mismo entre el reconocimiento del compromiso y la satisfacción.

Así, Contreras (2015), realiza una investigación en el Hospital de Bogotá sobre la satisfacción laboral y el liderazgo, encontró una alta incidencia en satisfacción con la supervisión y participación entre los colaboradores que perciben el liderazgo deseado lo que incide en la satisfacción general.

Espinoza (2018), en su estudio, Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de Servicio Público en Los Ángeles, Chile, tiene como objetivo identificar la relación entre justicia y satisfacción laboral en diferentes tipos de organizaciones, en última instancia de manera directa concluye que existe una relación directa.

Fryxell y Gordon (2017) en el estudio titulado "La satisfacción laboral como predictor de la justicia en el lugar de trabajo y la satisfacción sindical y gubernamental", refiere que la fe en el orden moral en el trabajo era el mejor predictor de la satisfacción sindical, pero desde la perspectiva de la dirección.

Schappe (2016) Desarrolló un estudio de investigación titulado "Comprensión de la satisfacción laboral de los colaboradores: la importancia de la justicia procesal y distributiva", y mediante un sistemático análisis de regresiones, se encontró que la justicia procesal estructural, interpersonal y distribuida, respectivamente, representan variaciones significativas exclusivas empleado. Además, se realizaron análisis con los tres tipos de

justicia organizacional, y las tres observaciones de imparcialidad, precisaron que existe una alta significancia con la satisfacción.

En el ámbito nacional, la investigación de Arias (2017), Justicia Organizacional y Satisfacción Laboral en la Unidad de Utilidad Económica de Lima, el estudio de ESSALUD 2017, identificó la relación entre las variables y sus dimensiones, un positivo poderoso y significativo. Relación positiva entre los aspectos distributivo, procedimental e interactivo y satisfacción.

Así mismo, la investigación de Guevara (2015), tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables de justicia organizacional y satisfacción laboral, en el Banco de la nación de la agencia de Trujillo, obteniendo un resultado de asociación directa o positiva entre las variables de estudio.

Finalmente, la investigación de Baltodano (2016), tuvo como objetivo relacionar la justicia organizacional con el compromiso laboral, en el Hospital Aurelio Díaz UFANO-ESSALUD, misma que según los resultados encontrados refiere que existe una relación positiva moderada.

Así mismo, la conceptualización de ambas variables es tan amplia que a continuación se detallan las teorías respectivas a cada variable de estudio.

En primera instancia, se debe tender que la equidad y la justicia son conceptos muy importantes entre diferentes profesionales, teniendo una mayor incidencia en comportamientos y actitudes que afectan el entorno organizacional y afectan el éxito de la organización. (Mladinic e Isla, 2002, Del Olmo, 2012).

En ese caso, es el término justicia organizacional, lo que permite realizar un constructo mental acerca de su significado para cada trabajador, logrando una percepción favorable o desfavorable (Colquitt, 2005).

Uno de los conceptos que muestra mayor firmeza es la Teoría de la equidad de Adams (1965) en el que se tienden a realizar comparaciones sobre las percepciones de dedicación y esfuerzo que le entregan a una empresa, con lo que obtienen de ella, y luego la confrontan con otros.

A su vez, Patlan, (2014) afirma "Todas las decisiones y prácticas organizacionales consideradas injustas provocan múltiples emociones,

sentimientos, reacciones, comportamientos y consecuencias negativas por parte del trabajador".

En el lado positivo, la justicia organizacional tiene un significativo alcance en una variedad de variables como la motivación del trabajador, la cultura organizacional, el compromiso y la satisfacción laboral (Guevara, 2015; Hakanen, 2006).

En cuanto al constructo de justicia organizacional, los autores concretan en que Greemberg lo utilizó para referirse a la percepción del colaborador frente a lo que consideran que está bien dentro de una organización (Fall, 2014).

Ramlall (2004) indica que la justicia organizacional afecta a una organización y directamente a la satisfacción de un colaborador.

Patlán, (2012), prácticamente la satisfacción laboral es un indicador primordial de cualquier empresa, pública o privada. Porque el personal cumple un rol considerable en el cumplimiento de los objetivos.

En el caso de Griffin (2011), la justicia organizacional está determinando el pensamiento del talento humano, dentro de una empresa. Desde otra perspectiva, Omar (2011) afirma que los colaboradores muestran una actitud positiva hacia el entorno laboral en general al identificar prácticas justas en el entorno. Frente a estas implicaciones, el hecho de que el término pueda entenderse como de gran interés para las organizaciones se ha revelado y, por tanto, ha motivado a los investigadores a realizar investigaciones sobre este tema. En un contexto global, estudios sobre justicia organizacional, como Fall (2014), han encontrado, por ejemplo, en Francia, la conciencia de justicia organizacional, asignación de recursos, relaciones interpersonales y comunicación entre los empleados de varios departamentos de producción.

En el caso de Treviño (2011), la justicia organizacional se relaciona con los pensamientos y percepciones de los colaboradores en relación a la satisfacción

Alcover (2012), muestra que la justicia organizacional puede focalizar grupos de personas que perciben un trato agradable o no y tener un punto de partida para que los trabajadores trabajen juntos y trabajen todo el tiempo

en equipo a fin de conocer lo que se sienten. Demuestra que tienden a actuar unos sobre otros. Se trata con justicia.

En el caso de Cosacov (2007), el enunciado justicia de una organización se origina de la ciencia administrativa y se refiere al trato y promoción que una organización da a sus miembros.

Este concepto tiene cohesión con lo referido por Patlán, (2014) que afirma, por ejemplo, al proporcionar a los trabajadores salarios justos, surge la justicia organizativa.

Por tanto, Colquitt (2001) desarrolla un paradigma de justicia organizacional que consta de cuatro aspectos: justicia distributiva, justicia procesal, justicia interpersonal y justicia informacional.

Justicia Distributiva: Según Hernández (2015), se trata de la percepción de un individuo sobre la equidad del equilibrio entre los aportes realizados por el individuo y los aportes recibidos. La percepción de los trabajadores sobre la imparcialidad es particularmente relevante para la distribución de resultados a través de salarios, compensaciones, promociones y ascensos (Colquitt, 2001).

Justicia Procedimental: Folder y Cropanzano (1998) se enfocan en la equidad procesal al designar los procesos y medios, por los cuales las recompensas y los beneficios se distribuyen dentro de una organización. Los procedimientos que se consideran justos son las que se adhieren a principios como la aplicación coherente, la evitación de favores, el cumplimiento de diversos principios éticos y la revisión de la toma de decisiones (Leventhal, 1980).

Justicia Interpersonal: Se refiere al nivel en que los colaboradores se sienten tratadas con respeto, cortesía y dignidad, por parte de las autoridades o del responsable de ejecutar la orden. La sensibilidad actúa para cambiar la respuesta a la toma de decisiones porque se cree que ayuda a las personas a sentirse mejor en respuesta a las consecuencias adversas (Cohen, 2001; Greenwich, 1993).

Justicia Informativa: La justicia de la información se centra en la explicación que se le da un individuo de por qué o por qué se realizó un procedimiento en particular, pero los resultados se distribuyeron de una

manera particular. La descripción es para proporcionar toda la información que se necesite a fin de evaluar los procesos estructurales (Mladinic e Isla, 2002).

Como parte de eso, la composición de la satisfacción laboral, se refiere a las percepciones positivas o negativas que uno tiene sobre su trabajo y las condiciones que lo rodean (Davis & Newstrom, 2003, p.246)

Satisfacción Laboral: es un tema importante para una organización, ya que la insatisfacción del personal puede tener un impacto significativo en la empresa. Por lo tanto, para Wright y Bonett (2007), " es probablemente la forma más simple de manipulación de la felicidad en el trabajo". El estudio de Hoppock (1935), asume que existen diversos factores tales como la fatiga, y la monotonía que afectan la satisfacción.

Del mismo modo, Gallardo (2010), sugiere que la satisfacción laboral es un tema de interés para una variedad de disciplinas, como la psicología, la sociología y la economía. Esto se debe a que la organización está más enfocada, a integrar a los colaboradores en la mayoría de los procesos y traduce los objetivos de la organización en objetivos personales.

La infinidad de autores que estudian este concepto crean definiciones contradictorias. Uno describe la satisfacción laboral como una respuesta emocional, y el otro la describe como una comparación de la experiencia y los beneficios del trabajo. (Gómez, 2014).

Gibson, Ivancevich y Donnelly (1985) realizan una definición desde dos perspectivas. La primera, los colaboradores se proyectan sobre las diversas acciones que realizan y lo definen como: "el resultado de la actitud, percepción del trabajo basada en factores". Los estilos, políticas y procedimientos de gestión, la satisfacción del grupo de trabajo, las condiciones laborales, las tasas de retorno, etc. están relacionados con el entorno en el que se realizan".

Es así, que Herzberg (1959), conceptualiza el "enriquecimiento del trabajo", que se da en un mayor desarrollo mental y psicológico y mayor responsabilidad, mayor satisfacción. Asimismo, Sánchez (2006) argumentan que los colaboradores de mayor rango tienen un nivel mayor de satisfacción por una mayor autonomía y oportunidades de liderazgo.

Misener (1996) señala que no es apropiado atribuir a una sola acción el efecto de satisfacción. Por tanto, es necesario abordarlo como un concepto complejo vinculado a una multitud de variables, tanto en el ámbito laboral como en las características personales (Farh, 2017).

Para ello, Muchinsky (1993) considera dos tipos de satisfacción: la intrínseca y extrínseca:

**Satisfacción intrínseca:** Abordar cuestiones como el reconocimiento, las responsabilidades, las promociones y el contenido relacionado con el trabajo ganado para el puesto. (Moreno, 2010).

**Satisfacción extrínseca:** Surge de aspectos relacionados con la organización del trabajo, como jornadas, retribuciones o condiciones físicas de trabajo. (Moreno et. al., 2010).

#### Dimensiones de la Satisfacción Laboral

**Satisfacción Laboral con la Supervisión:** es uno de los puntos más interesantes en lo que respecta a la satisfacción laboral. Debido a que las variables están directamente relacionadas, se ven en el sentido de que existe una correlación positiva y significativa entre el tipo de liderazgo y la satisfacción laboral. (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).

**Satisfacción Laboral con el Ambiente Físico:** Muchinsky (1977), señala que las condiciones del lugar de trabajo afectan negativamente el desempeño de los empleados, así como su experiencia social y el entorno físico en el que operan. Los resultados anteriores muestran diferentes características de una organización que pueden afectar la satisfacción individual, ante ellos los equipos de trabajo, materiales necesarios para realizar el trabajo, apoyo financiero, servicios y apoyo personal, capacidad y autonomía. Características, disponibilidad de ambiente de trabajo y tiempo.

**Satisfacción Laboral con la Participación:** Se considera diferentes estudios los cuales (Fisher, 1985) refieren que la participación y la satisfacción laboral se asocian positiva y significativamente.

Por lo tanto, puede hacer una suposición específica.

Cuanto mayor sea la conciencia de la participación de la organización, mayor será la satisfacción.



Cuanto menor sea la distancia entre la participación deseada y la participación actual, mayor será la satisfacción laboral.

Cuanto más control reconozca el gerente, más satisfecho estará el trabajador.

Satisfacción Laboral Intrínseca: El autor de Hachman (1976), una teoría importante, cree que algunas de las características de esta dimensión son: Desde la perspectiva de la calidad, el tiempo, el esfuerzo, la identificación de tareas y la información y comunicación que brindan las autoridades, buscando potenciar la autonomía, la retroalimentación, el comportamiento de la tarea y la actitud en la ejecución de la tarea.

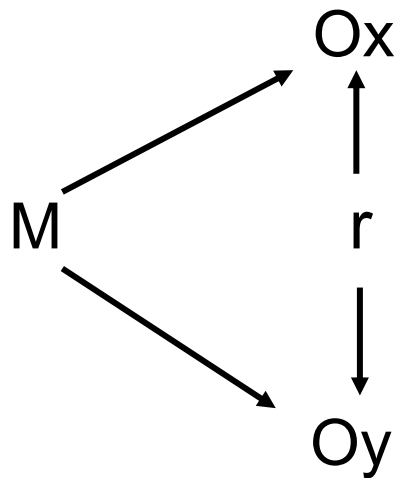
Satisfacción Laboral con las Prestaciones: El dinero es uno de los elementos esenciales para los trabajadores. El dinero se puede intercambiar de varias formas, lo que permite el estatus en el medio ambiente y los empleados lo consideran importante para su negocio.

Es por esto que la satisfacción e insatisfacción de los empleados están directamente relacionadas con el salario, como se establece en su teoría de la brecha (Lawler, 1973).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de investigación

Es una investigación de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptiva-correlacional, que permite establecer relaciones entre las variables de estudio tal como lo refiere el autor (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).



M : Trabajadores de las financieras.

Ox: Observaciones de la variable Justicia organizacional.

Oy: Observaciones de la variable satisfacción laboral.

r : Correlación.

#### 3.2 Variable y Operacionalización

Variable independiente: La variable Justicia organizacional, está compuesta por cuatro dimensiones que son: Justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informacional.

Variable dependiente: La variable satisfacción laboral, está compuesta por cinco dimensiones, supervisión, ambiente físico, participación, intrínseca y prestaciones.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por los colaboradores de cada caja municipal de la ciudad de Chiclayo: Caja Municipal de ahorro y crédito de Huancayo S.A. con 12 personas y Caja Municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. con 32 personas.

La muestra estará conformada por 44 colaboradores. La selección de la muestra, se realiza de la siguiente manera:

**Tabla 1**

***Información de puestos y Muestra***

<b>Cargo</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Administrador	1
Asistente de operaciones	1
Cajeros	2
Asesores de negocios	8
Gerente de agencia	1
Jefe de plataforma	1
Cajeros	3
Ejecutiva de producto financiero	1
Analistas de crédito	21
Promotor de créditos	1
Analista de recuperaciones	1
Gestor de cobranza	1
Cobranza legal	1
Auxiliar de soporte técnico	1

Fuente: Información de puestos referida por Administrador y Gerente

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

La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, mismo que fue validado por juicio de expertos, que está conformado por un especialista, un metodólogo y un estadístico. El instrumento fue aplicado a 20 personas como piloto, para medir la confiabilidad según el alpha de cronbach.

Para la variable Justicia organizacional el grado de fiabilidad es de 0.93 y para la variable satisfacción laboral es de 0.93, evidenciando que el instrumento fue aplicado a la muestra seleccionada.

Así mismo, por la existencia de dos variables, se realizó dos cuestionarios, y se midió según la escala de Likert del 1 al 5.

### **3.5 Procedimientos**

Se procedió a elaborar los cuestionarios que está conformado por 15 ítems cada uno, según los indicadores de la matriz de operacionalización. Luego, se aplicó a la muestra mediante el formulario de Google. Finalmente, se redactó la carta del permiso consentido para quienes colaboren con el llenado de la encuesta, aunque esta fuera anónima.

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

En primer lugar, se realizó la tabulación de la encuesta en una base matriz en Excel, para luego ser procesado en el sistema del SPSS, de acuerdo a la variable, se realizaron las correlaciones necesarias para medir los objetivos y demostrar la hipótesis. Por los antecedentes de trabajo, se trabajó con la rho de Spearman, para las correlaciones de las variables, el cual tiene diferentes escalas de correlación y de significancia.

Así mismo, se exportaron los datos a fin de que se puedan tener las correlaciones con los gráficos correspondientes.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se realizó en base a los principios éticos de la Universidad César Vallejo, honestidad, reserva, discreción sobre las fuentes y respuestas de los colaboradores, guardando en el anonimato cada cuestionario. No se falsificó ninguna información, y se evitó la percepción sesgada de la investigación.

## IV RESULTADOS

1.1 Primer objetivo: Identificar la relación existente entre justicia distributiva y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 2

***Correlación entre Justicia distributiva y satisfacción laboral***

			Justicia Distributiva	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Justicia Distributiva	Coeficiente de correlación	1,000	,121
		Sig. (bilateral)	.	,435
		N	44	44
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,121	1,000
		Sig. (bilateral)	,435	.
		N	44	44

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

No existe relación significativa entre la justicia distributiva y la satisfacción laboral  $p > 0.05$ . Existe relación directa muy baja  $\rho = 0.121$  entre la justicia distributiva y la satisfacción laboral.

1.2 Segundo objetivo: diagnosticar la relación existente entre justicia procedimental y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 3**

***Correlación entre Justicia procedimental y satisfacción laboral***

			Justicia Procedimental	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Justicia	Coeficiente de	1,000	,671**
	Procedimenta	correlación		
	I	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción	Coeficiente de	,671**	1,000
	Laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Existe relación directa alta rho = 0.671 entre la justicia procedimental y la satisfacción laboral, estadísticamente altamente significativa con p-valor < 0.01.

1.3 Tercer objetivo: hallar la relación existente entre justicia interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de las microfinancieras de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 4**

***Correlación entre Justicia interpersonal y satisfacción laboral***

			Justicia Interpersonal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	de Justicia Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Existe relación directa muy alta  $\rho = 0.859$  entre la justicia interpersonal y la satisfacción laboral, estadísticamente altamente significativa con  $p$ -valor  $< 0.01$



1.4 Cuarto objetivo: identificar la relación existente entre justicia informativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de las microfinancieras de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 5**

***Correlación entre Justicia informativa y satisfacción laboral***

			Justicia Informativa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Justicia Informativa	Coeficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Existe relación directa muy alta rho = 0.952 entre la justicia informativa y la satisfacción laboral, estadísticamente altamente significativa con p-valor < 0.01

- 1.5 Objetivo General: determinar la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 6**

***Correlación entre Justicia organizacional y satisfacción laboral***

			Justicia Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho Spearman	de Justicia Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Esta tabla tiene la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral  $\rho = 0.937$  lo que indica que existe relación directa muy alta entre las variables, a más Justicia organizacional mayor satisfacción laboral.

Esta misma tabla presenta la prueba de hipótesis que demuestra que la relación es altamente significativa  $p\text{-valor} < 0.01$

## V DISCUSIÓN

Según la encuesta aplicada a la muestra, los resultados indican que las variables de estudio, juegan un rol importante en la percepción del trabajador, satisfacción y juicio crítico de la forma en que son tratados.

Es así que, según los objetivos planteados, partiremos por el primer objetivo específico el cual es identificar la relación existente entre justicia distributiva y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados refieren que no existe relación significativa entre la justicia distributiva y la satisfacción laboral  $p > 0.05$ . Es decir, al trabajador no le causa malestar los niveles económicos que se manejan, según jerarquía dentro de las financieras, ya que tienen claro la forma de distribución, refiérase a políticas o contratos determinados en el que aplica directamente los montos salariales, que es a lo que se vincula esta dimensión, tal como lo indica en su teoría Hernández (2015), que es la equidad de equilibrio entre lo que da el trabajador y lo que recibe como remuneración, reafirmado por Colquitt, (2001), mismo que dista totalmente de todos los antecedentes de esta investigación, ya que en su totalidad, este tipo de justicia distributiva en el sector público es la que más sustento refiere a la insatisfacción del personal.

En referencia al segundo objetivo de diagnosticar la relación existente entre justicia procedimental y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados indican que existe una relación directa alta  $\rho = 0.671$ , lo que permite acentuar, que el personal conoce los procesos y medios, que utiliza la empresa para obtener beneficios o recompensas, por lo que la relación entre ambas es sustentada por la teoría de Folder y Cropanzano (1998), quienes enfocan de manera clara la equidad procesal y que este revierte en una satisfacción positiva, y se asemeja también a la investigación de Arias (2017), en la que se comparten las mismas dimensiones de la variable justicia, y en el que existe

una relación significativa y directa entre la dimensión y la variable de satisfacción.

Por otro lado, con respecto al tercer objetivo de hallar la relación existente entre justicia interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, Existe relación directa muy alta  $\rho = 0.859$  estadísticamente altamente significativa, lo que significa que a un mejor trato una mayor satisfacción laboral, así como teoría de (Cohen,2001; Greenwich, 1993) coinciden que a una mayor justicia interpersonal, a un mejor trato, por parte de la empresa, mayor será la satisfacción como respuesta e incluso cuando se presenten situaciones complicadas que coloquen en duda algún tipo de injusticia, estos resultados con resaltantes en relación a la investigación de Hurtado, 2014 y Schappe(2016), quienes en sus resultados de acuerdo a su correlación de dimensiones entre variable, tiene un resultado significativo con la satisfacción laboral.

En igual forma, para el cuarto objetivo de identificar la relación existente entre justicia informativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados muestran que existe relación directa muy alta  $\rho = 0.952$ , el cual refiere que a una mejor información impartida sobre algunos temas que el personal debe reconocer y saber, se encuentra relacionado también con la satisfacción, ya que se sienten incluidos dentro de las formalidades de la empresa, y esto permite sentirse en familia, por ello es que la teoría de Mladinic e Isla, (2002), implica que el sólo hecho de dar una explicación a un tema, el colaborador permitirá sentirse tranquilo y repercutirá en la satisfacción de pertenecer una empresa, mismos resultados se asemejan a la investigación de Contreras (2015) y Arias (2017), Guevara (2015), en el que asocia de manera directa y significativa las dimensiones de la justicia organizacional con la variable satisfacción.

Finalmente, los resultados con respecto al objetivo general de determinar la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados refieren que la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral es de una  $\rho = 0.937$  lo que indica que existe relación directa muy alta entre las variables, a más Justicia organizacional mayor satisfacción laboral, resultados que son congruentes con la investigación de Baltodano (2016) y Guevara (2015), quienes tienen relación moderada y directa entre ambas variables, es decir que mientras exista una mejor justicia, tendrá como consecuencia una mayor satisfacción y esto se basa en la teoría de (Davis & Newstrom, 2003), pero dista totalmente de la teoría de Hoppock (1935), quien precisa que la insatisfacción se debe a la monotonía y nada en particular tiene con la justicia organizacional, diversos autores han manifestado, de forma compleja, que la satisfacción laboral se basa en factores que incluyen la justicia organizacional (Gómez, 2014).

## VI CONCLUSIONES

1. La relación existente entre justicia distributiva y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados refieren que no existe relación significativa entre la justicia distributiva y la satisfacción laboral  $p > 0.05$ .
2. La relación existente entre justicia procedimental y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados indican que existe una relación directa alta  $\rho = 0.671$ .
3. La relación existente entre justicia interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, Existe relación directa muy alta  $\rho = 0.859$  estadísticamente altamente significativa.
4. La relación existente entre justicia informativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados muestran que existe relación directa muy alta  $\rho = 0.952$ .
5. La relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, los resultados refieren que la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral es de una  $\rho = 0.937$  lo que indica que existe relación directa muy alta entre las variables.

## **VII RECOMENDACIONES**

1. El área de recursos humanos debe mantener una política clara al momento de la contratación del personal, ya que es importante que el colaborador debe entender las políticas, procesos y formas de contratación que existen en la empresa.
2. El gerente de recursos humanos continuamente debe implementar y contar con talleres de mejora continua a fin de seguir afianzando el estilo de procedimientos y procesos que existen dentro de la empresa ya que influye de manera directa en la comodidad y satisfacción del colaborador.
3. El administrador de cada área debe mantener una cultura sana pensando siempre en el desarrollo de su colaborador a fin de que las relaciones entre ellos no creen fisuras labores.
4. El gerente de recursos humanos debe continuar con una cultura informativa que mantiene hasta el momento, ya que es pionera de un buen indicio de clima y satisfacción.
5. El gerente general deberá seguir trabajando en pro de la estabilidad laboral, evitando marcadas preferencias y dando oportunidades similares a todos los colaboradores que forman el equipo de trabajo.

## REFERENCIAS

- Alcover de la Hera, C., Moriano León, J. A., Osca Segovia, A., Topa Cantisano, G., Urien Angulo, B., Bardera Mora, P., Carrasquilla López, S. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Uned.
- Arias Espinoza, P. X. (2017). *Justicia organizacional y satisfacción laboral en las Unidades de Prestaciones Económicas de Lima*, ESSALUD, 2017.
- Aramburú, N., & Rivera, O. (2008). *Organización de empresas*. Bilbao, España: Deusto.
- Arboleda Arango, A. (2009). La actitud del consumidor según la percepción de justicia organizacional. *Estudios Gerenciales*.
- Berkowitz & W. Walster (Eds.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 9, pp. 91-131). New York: Academic Press. Loi
- Cosacov, E. (2007). *Diccionario de términos técnicos de la Psicología*. Argentina: Editorial Brujas.
- Fall, A. (2014). Justice organisationnelle, reconnaissance au travail et motivation intrinsèque: résultats d'une étude empirique. *Département des relations industrielles*, 709-731.
- Chin, W. W., & Newsted, P. R. (1999). Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares. En R. H. Hoyle (Ed.), *Statistical strategies for small sample research* (pp. 307-341).
- DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, 63(12), 1349-1355. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.01.003>
- Del Olmo, R. (2012) *Teoría de la Justicia Organizacional*. Prisma x.0, Recuperado 16 de diciembre 2016. Recuperado de: <https://rodrigodelolmo.wordpress.com/2012/03/21/teoria-de-la-justicia-organizacional/>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF: McGraw Hill Interamericana.



- Dick, R., Grojean, M. W., Christ, O., & Wieseke, J. (2006). Identity and the extra mile: Relationships between organizational identification and organizational citizenship behaviour. *British Journal of Management*, 17(4), 283-301. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8551.2006.00520.x>
- Fryxell, G. y Gordon, M. (2017). Workplace justice and job satisfaction as predictors of satisfaction with union and management. *The Academy of Management Journal*, 32(4), 851-866.
- Farh, J. L., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*, 16(4), 705-721.
- Francis, L., Mary, S., & Barling, J. (2005). Organizational injustice and psychological strain. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37(4), 250-261.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Guevara, M. (2015), Justicia organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Banco de la Nación del Perú, Agencia Trujillo, año 2015, (tesis de Maestría) Universidad Privada Cesar Vallejo de Trujillo – Perú.
- GALLARDO, E., SÁNCHEZ-CAÑOZARES, S., LÓPEZ-GUZMÁN, T., y NASCIMENTO, M.M. (2010). Employee satisfaction in the Iberian hotel industry: The case of Andalusia (Spain) and the Algarve (Portugal). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
- Greenwich, CT: JAI Press.
- Ryan, A. (1993). *Justice*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 303(47), 179-214
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México: Cengage Learning.
- Hurtado, L. (2014). Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una Universidad Privada de Bogotá. (Tesis de Maestría en Psicología) Universidad Católica de Colombia.

Recuperado de:  
[http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2075/1/RELAC  
%C3%93N%20ENTRE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20JUS  
TICIA%20ORGANIZACIONALM%20SATISFACCI%C3%93N%20  
LABORAL.pdf](http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2075/1/RELAC%C3%93N%20ENTRE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20JUSTICIA%20ORGANIZACIONALM%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL.pdf)

- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513. [http:// dx.doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001](http://dx.doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001)
- Halbesleben, J. R. B., Harvey, J., & Bolino, M. C. (2009). Too engaged? A conservation of resources view of the relationship between work engagement and work interference with family. *Journal of Applied Psychology, 94*(6), 1452-1465.
- Haenlein, M., & Kaplan, A. M. (2004). A beginner's guide to Partial Least Squares Analysis. *Understanding Statistics, 3*(4), 283-297. [http://dx.doi.org/10.1207/s15328031us0304\\_4](http://dx.doi.org/10.1207/s15328031us0304_4)
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513. [http:// dx.doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001](http://dx.doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001)
- Halbesleben, J. R. B., Harvey, J., & Bolino, M. C. (2009). Too engaged? A conservation of resources view of the relationship between work engagement and work interference with family. *Journal of Applied Psychology, 94*(6), 1452-1465.
- Hernández, I., & Yáber, G. (2009, junio). Variables socio-demográficas, actitudes laborales y percepción de justicia organizacional como predictores del comportamiento ciudadano universitario. Trabajo presentado en el XXXII Congreso Interamericano de Psicología de la Sociedad Interamericana de Psicología, Guatemala.
- Homans, G. (1961). *Social behaviour: Its elementary forms*. London
- Karriker, J. H., & Williams, M. L. (2009). Organizational justice and organizational citizenship behavior: A mediated multifoci model. *Journal of Management, 35*(1), 112-135. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206307309265>

- Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17(3), 253-266.
- Leventhal, G. S. (1976). The distribution of rewards and resources in groups and organizations.
- Martínez-Lugo, M., Miranda, S., Donate, J., Benítez, E., Santiago, I., Clavell, A., & Pagán, A. (2004, noviembre). Desarrollo de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional (ECCO). Cartel presentado en la Quincuagésimo-Primera Convención Anual Asociación de Psicología de Puerto Rico, Ponce, Puerto Rico.
- Maxham, J. G., III., & Netemeyer, R. G. (2003). Firms reap what they show: The effects of shared values and perceived organizational justice on customers' evaluations of complaint handling. *Journal of Marketing*, 67(1), 46-62.
- MLADINIC, A. (2002). Justicia Organizacional: Su impacto en las actitudes y conductas. Manuscrito sin publicar, Santiago.
- Mladinic, A. & Isla, P. (2002). Justicia organizacional: Entendiendo la equidad en las organizaciones. *PSYKHE*, 11(2), 171-179.
- MORENO-JIMÉNEZ., RUIZ, R., CANTO, O.J., Y PERLES, N.F. (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajo poco cualificados: diferencias de sexos en población inmigrante. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 26(3), 255-265. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a8>
- Moliner, C., Martínez-Tur, V., Ramos, J., Peiró, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(3), 327-348. <http://dx.doi.org/10.1080/13594320701743616>
- Patlán-Pérez, J., Flores, R., Martínez, E. & 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.

- Patlán Pérez, J., Flores Herrera, R., & Martínez Torres, E. (2014). Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana. *Contaduría y Administración*, 97-120.
- Rai, G. (2013). Impact of organizational justice on satisfaction, commitment and turnover intention: Can fair treatment by organizations make a difference in their workers' attitudes and behaviors? *International Journal of Human Sciences*, 10 (2), 260-284.
- Reyna Navarro, H. M. (2017). Justicia organizacional y la cultura organizacional de las enfermeras del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2017.
- Reed, T. F., & Kelly, D. (1993). An exchange theory of organizational citizenship behavior. En G. R. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human management* (Vol. 11, pp. 41-82).
- R., Yang, J., & Diefendorff, J. M. (2009). Four-factor justice and daily job satisfaction: A multilevel investigation. *The Journal of Applied Psychology*, 94(3), 770-781. <http://dx.doi.org/10.1037/a0015714>
- RODRÍGUEZ, R., MARTÍNEZ, M. Y SALANOVA, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora, *Universitas Psychologica*, 13(3), 961-974. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy13-3.joet>
- Routledge & Kegan Paul. Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395-404.
- SYED, M.A. (2010). Job satisfaction and organizational commitment among employees. *Psychology*, 1(4), 295-299.
- Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., & Martínez, I. M. (2011). Linking transformational leadership to nurses' extra-role performance: The mediating role of self-efficacy and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 67(9), 2256-2266. [http:// dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05652.x](http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05652.x)

- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716. <http://dx.doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schappe, S. (2016). Understanding employee job satisfaction: the importance of procedural and distributive justice. *Journal of Business and Psychology*, 12(4), 493-503.
- Thousand Oaks, CA: Sage. Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136.
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ylitalo, J. (2009). Controlling for common method variance with partial least squares path modeling: A Monte Carlo study (Mat-2.4108 Independent Research Projects in Applied Mathematics 64353A). Helsinki: Helsinki University of Technology, Department of Mathematics and Systems Analysis
- Vaamonde, J. D. (2013) *El sexismo en el lugar de trabajo a la luz de los valores personales y de las percepciones de justicia organizacional (Tesis Doctoral)*. Universidad Nacional de la Plata. La Plata. Recuperado de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/32464/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/32464/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2001). Burnout and inequity among human service professionals: A longitudinal study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 43-52. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.4>

## Anexos

### Anexo 1 Operacionalización de la variable Justicia Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Justicia Organizacional	Es "La percepción que el empleado tiene sobre lo que es justo y lo que es injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen" (Omar, 2006, p. 208).	Se medirá mediante la aplicación de un cuestionario adaptado de la "Escala de justicia organizacional" de Colquitt.	Justicia Distributiva	Valor remuneraciones
				Equidad remunerativa
				Recompensas justas
			Justicia Procedimental	Expresión de opiniones
				Aplicación procedimientos
				Información objetiva
				Posibilidad de atención
			Justicia Interpersonal	Trato educado
				Trato digno
				Trato respetuoso
				Omisión comentarios inapropiados
			Justicia Informativa	Sinceridad comunicación
				Explicación detallada
Explicación oportuna				
Necesidades trabajador				

## Anexo 2 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	<p>“la Satisfacción Laboral es Se medirá mediante la probablemente la más común y aplicación de un cuestionario más antigua forma de de satisfacción laboral operacionalización de la adaptado de Pieró, Bravo, felicidad en el lugar de trabajo’ Muchinsky (1996). (Wright y Bonett, 2007)</p>		Satisfacción con la Supervisión	Oportunidades Salario Metas
			Satisfacción con el Ambiente físico	Limpieza Espacio Iluminación Temperatura
			Satisfacción con la Participación	Formación Ascenso Relaciones personales
			Satisfacción Intrínseca	Igualdad Tomar decisiones Participación
			Satisfacción con las Prestaciones	Cumplimiento de leyes laborales Negociaciones labores

## Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario Justicia Organizacional

El cuestionario busca recoger información que permita medir la variable justicia organizacional.

La escala de medición a utilizar es la escala de Likert en el cual

1 = Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni acuerdo ni desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. Tus remuneraciones reflejan el valor del trabajo que realizas.					
2. Tus remuneraciones son equitativas en comparación con tus compañeros de trabajo que desempeñan similares funciones					
3. Las recompensas que has recibido han sido justas teniendo en cuenta el esfuerzo que has realizado.					
4. Has podido expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados para dar recompensas.					
5. Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados equitativamente de la misma manera para todos					
6. Los procedimientos para dar recompensas se han basado en información objetiva y precisa.					
7. Has tenido la posibilidad de solicitar las recompensas laborales que mereces según dichos procedimientos.					
8. Te tratan de manera educada					
9. Te tratan con dignidad					
10. Te tratan con respeto					
11. Evita chistes o comentarios inapropiados					
12. Ha sido sincero en la comunicación contigo					
13. Te ha explicado detalladamente los procedimientos que utilizará para recompensarte en tu trabajo.					
14. Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de manera oportuna					
15. Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicar con ellos					



## Anexo 4 Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario Satisfacción laboral

El cuestionario busca recoger información que permita medir la variable satisfacción laboral.

La escala de medición a utilizar es la escala de Likert en el cual

1 = Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni acuerdo ni desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Se siente satisfecho con...	1	2	3	4	5
1. Las oportunidades que les ofrece su trabajo para realizar cosas en que Ud. Destaca.					
2. El salario que usted recibe					
3. Los objetivos y metas que debe alcanzar					
4. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
5. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
6. La iluminación de su lugar de trabajo					
7. La temperatura de su lugar de trabajo					
8. Las oportunidades de formación o capacitación que le ofrece la institución.					
9. Las oportunidades de ascenso en el trabajo					
10. Las relaciones personales con sus superiores					
11. La igualdad y justicia de trato que recibe por parte de su empresa.					
12. La capacidad para tomar decisiones en aspectos relativos a su trabajo					
13. Su participación en las decisiones de su compañía					
14. El grado en que su empresa cumple las disposiciones y leyes laborales.					
15. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					

## Anexo 5 validación de los instrumentos Dra. Alicia Baltodano Nontol

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Encuesta para determinar el nivel de satisfacción laboral) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las Micro financieras de la ciudad de Chiclayo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol <a href="https://orcid.org/0000-0002-5436-0306">https://orcid.org/0000-0002-5436-0306</a>
Documento de identidad	DNI 40573161
Años de experiencia en el área	2007-04-01a la actualidad
Máximo Grado Académico	Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.
Cargo	Docente
Número telefónico	996364123
Firma	  Luz Alicia Baltodano Nontol   Docente Programa Académico de Investigación   Campus Trujillo T. +51(44)485000 Anx. 7364   Cel. 996364123 <a href="https://orcid.org/0000-0002-5436-0306">https://orcid.org/0000-0002-5436-0306</a> <a href="https://ctvitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=44989">https://ctvitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=44989</a>
Fecha	13/10/2021

## MATRIZ DE ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tenga a bien validar el siguiente instrumento de acuerdo a los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN</b>	Oportunidades	Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar cosas en que Ud. Destaca.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	1	1	1	1	
		Salario	El salario que usted recibe		1	1	1	1	
		Metas	Los objetivos y metas que debe alcanzar		1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO</b>	Limpieza	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo		1	1	1	1	
		Espacio	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.		1	1	1	1	
		Iluminación	La iluminación de su lugar de trabajo		1	1	1	1	
		Temperatura	La temperatura de su lugar de trabajo		1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN</b>	Formación	Las oportunidades de formación o capacitación que le ofrece la institución.		1	1	1	1	
		Ascenso	Las oportunidades de ascenso en el trabajo		1	1	1	1	
		Relaciones personales	Las relaciones personales con sus superiores		1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN INTRÍNSECA</b>	Igualdad	La igualdad y justicia de trato que recibe por parte de su empresa.		1	1	1	1	
		Tomar decisiones	La capacidad para tomar decisiones en aspectos relativos a su trabajo		1	1	1	1	
		Participación	Su participación en las decisiones de su compañía		1	1	1	1	
	<b>SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES</b>	Cumplimiento de leyes laborales	El grado en que su empresa cumple las disposiciones y leyes laborales.		1	1	1	1	
		Negociaciones labores	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.		1	1	1	1	



## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Encuesta para determinar el nivel justicia organizacional) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Justicia Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta para medir el nivel de Justicia Organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de Justicia Organizacional
Nombres y apellidos del experto	Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol <a href="https://orcid.org/0000-0002-5436-0306">https://orcid.org/0000-0002-5436-0306</a>
Documento de identidad	DNI 40573161
Años de experiencia en el área	2007-04-01a la actualidad
Máximo Grado Académico	Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.
Cargo	Docente
Número telefónico	996364123
Firma	  <b>Luz Alicia Baltodano Nontol</b>   Docente Programa Académico de Investigación   Campus Trujillo T. +51(44)485000 Anx. 7364   Cel. 996364123 <a href="https://orcid.org/0000-0002-5436-0306">https://orcid.org/0000-0002-5436-0306</a> <a href="https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=44989">https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=44989</a>
Fecha	13/10/2021

## MATRIZ DE ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Tenga a bien validar el siguiente instrumento de acuerdo a los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Justicia Organizacional	Justicia Distributiva	Valor remuneraciones	Tus remuneraciones reflejan el valor del trabajo que realizas.	1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	1	1	1	1	
		Equidad remunerativa	Tus remuneraciones son equitativas en comparación con tus compañeros de trabajo que desempeñan similares funciones		1	1	1	1	
		Recompensas justas	Las recompensas que has recibido han sido justas teniendo en cuenta el esfuerzo que has realizado.		1	1	1	1	
	Justicia Procedimental	Expresión de opiniones	Has podido expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados para dar recompensas.		1	1	1	1	
		Aplicación procedimientos	Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados equitativamente de la misma manera para todos		1	1	1	1	
		Información objetiva	Los procedimientos para dar recompensas se han basado en información objetiva y precisa.		1	1	1	1	
		Posibilidad de atención	Has tenido la posibilidad de solicitar las recompensas labores que mereces según dichos procedimientos.		1	1	1	1	
	Justicia Interpersonal	Trato educado	Te tratan de manera educada		1	1	1	1	
		Trato digno	Te tratan con dignidad		1	1	1	1	
		Trato respetuoso	Te tratan con respeto		1	1	1	1	
		Omisión comentarios inapropiados	Evita chistes o comentarios inapropiados		1	1	1	1	
	Justicia Informativa	Sinceridad comunicación	Ha sido sincero en la comunicación contigo		1	1	1	1	
		Explicación detallada	Te ha explicado detalladamente los procedimientos que utilizará para recompensarte en tu trabajo.		1	1	1	1	
		Explicación oportuna	Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de manera oportuna		1	1	1	1	
		Necesidades trabajador	Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicar con ellos		1	1	1	1	

## Anexo 6 validación de los instrumentos Dr. Sevilla Gamarra Marco Antonio


### VALIDACION DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Encuesta para determinar el nivel de satisfacción laboral) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las Micro financieras de la ciudad de Chiclayo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta para medir el nivel Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de Satisfacción Laboral
Nombres y apellidos del experto	Dr. Sevilla Gamarra Marco Antonio <a href="https://orcid.org/0000-0002-7350-3982">https://orcid.org/0000-0002-7350-3982</a>
Documento de identidad	17831218
Años de experiencia en el área	2019-04-01 a la actualidad
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO - UPT
Cargo	VICE RECTOR DE INVESTIGACION
Número telefónico	990 032 563
Firma	
Fecha	22/10/2021

**MATRIZ DE ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Tenga a bien validar el siguiente instrumento de acuerdo a los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Opciones de respuesta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	Oportunidades	Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar cosas en que Ud. Destaca.	1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	1	1	1	1	
		Salario	El salario que usted recibe		1	1	1	1	
		Metas	Los objetivos y metas que debe alcanzar		1	1	1	1	
	SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO	Limpieza	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo		1	1	1	1	
		Espacio	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.		1	1	1	1	
		Iluminación	La iluminación de su lugar de trabajo		1	1	1	1	
		Temperatura	La temperatura de su lugar de trabajo		1	1	1	1	
	SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN	Formación	Las oportunidades de formación o capacitación que le ofrece la Institución.		1	1	1	1	
		Ascenso	Las oportunidades de ascenso en el trabajo		1	1	1	1	
		Relaciones personales	Las relaciones personales con sus superiores		1	1	1	1	
	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	Igualdad	La igualdad y justicia de trato que recibe por parte de su empresa.		1	1	1	1	
		Tomar decisiones	La capacidad para tomar decisiones en aspectos relativos a su trabajo		1	1	1	1	
		Participación	Su participación en las decisiones de su compañía		1	1	1	1	
	SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES	Cumplimiento de leyes laborales	El grado en que su empresa cumple las disposiciones y leyes laborales.		1	1	1	1	
		Negociaciones labores	La forma en que se da la negociación en su Institución sobre aspectos laborales.		1	1	1	1	


## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Encuesta para determinar el nivel justicia organizacional) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Justicia Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	<u>1: de acuerdo</u> 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta para medir el nivel Justicia Organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de Justicia Organizacional
Nombres y apellidos del experto	Dr. Sevilla Gamarra Marco Antonio <a href="https://orcid.org/0000-0002-7350-3982">https://orcid.org/0000-0002-7350-3982</a>
Documento de identidad	17831218
Años de experiencia en el área	2019-04-01 a la actualidad
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO - UPT
Cargo	VICE RECTOR DE INVESTIGACION
Número telefónico	990 032 563
Firma	
Fecha	22/10/2021



## MATRIZ DE ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Tenga a bien validar el siguiente instrumento de acuerdo a los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Opciones de respuesta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Justicia Organizacional	Justicia Distributiva	Valor remuneraciones	Tus remuneraciones reflejan el valor del trabajo que realizas.	1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	1	1	1	1	
		Equidad remunerativa	Tus remuneraciones son equitativas en comparación con tus compañeros de trabajo que desempeñan similares funciones		1	1	1	1	
		Recompensas justas	Las recompensas que has recibido han sido justas teniendo en cuenta el esfuerzo que has realizado.		1	1	1	1	
	Justicia Procedimental	Expresión de opiniones	Has podido expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados para dar recompensas.		1	1	1	1	
		Aplicación procedimientos	Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados equitativamente de la misma manera para todos		1	1	1	1	
		Información objetiva	Los procedimientos para dar recompensas se han basado en información objetiva y precisa.		1	1	1	1	
		Posibilidad de atención	Has tenido la posibilidad de solicitar las recompensas labores que mereces según dichos procedimientos.		1	1	1	1	
	Justicia Interpersonal	Trato educado	Te tratan de manera educada		1	1	1	1	
		Trato digno	Te tratan con dignidad		1	1	1	1	
		Trato respetuoso	Te tratan con respeto		1	1	1	1	
		Omisión comentarios Inapropiados	Evita chistes o comentarios Inapropiados		1	1	1	1	
	Justicia Informativa	Sinceridad comunicación	Ha sido sincero en la comunicación contigo		1	1	1	1	
		Explicación detallada	Te ha explicado detalladamente los procedimientos que utilizará para recompensarte en tu trabajo.		1	1	1	1	
		Explicación oportuna	Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de manera oportuna		1	1	1	1	
		Necesidades trabajador	Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicar con ellos		1	1	1	1	

## Anexo 7 Confiabilidad del instrumento alfa de cronbach

Escala: Cuestionario para medir la justicia organizacional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Valor remuneraciones	51,41	41,364	,244	,860
Equidad remunerativa	51,70	41,748	,136	,869
Recompensas justas	51,70	40,073	,410	,852
Expresión de opiniones	51,52	40,720	,333	,856
Aplicación procedimientos	51,52	37,232	,635	,840
Información objetiva	51,55	38,300	,595	,843
Posibilidad de atención	51,36	37,214	,565	,844
Trato educado	51,48	39,604	,367	,855
Trato digno	51,39	37,405	,467	,851
Trato respetuoso	51,73	38,342	,534	,846
Omisión comentarios inapropiados	51,41	38,061	,528	,846
Sinceridad comunicativa	51,48	36,906	,720	,836
Explicación detallada	51,64	36,376	,652	,839
Explicación oportuna	51,77	38,273	,681	,840
Necesidades trabajador	51,84	38,649	,685	,841

Escala: Cuestionario para medir la satisfacción laboral

### Estadísticas de fi

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Oportunidades	50,84	64,602	,691	,949
Salario	50,59	65,782	,659	,949
Metas	50,66	65,021	,790	,946
Limpieza	50,82	64,571	,696	,949
Espacio	50,95	67,207	,722	,948
Iluminación	51,02	67,790	,719	,948
Temperatura	50,59	65,782	,659	,949
Formación	50,66	65,021	,790	,946
Ascenso	50,59	65,782	,659	,949
Relaciones personales	50,66	65,021	,790	,946
Igualdad	50,82	64,571	,696	,949
Tomar decisiones	50,95	67,207	,722	,948
Participación	51,02	67,790	,719	,948
Cumplimiento de leyes laborales	50,95	64,230	,877	,944
Negociaciones laborales	50,91	63,619	,892	,944

## Anexo 8 Autorización de aplicación del instrumento Caja Huancayo



La Caja del Perú

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 23 de octubre del 2021

**SEÑORES**  
**ESCUELA DE POSGRADO CHICLAYO**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
Chiclayo. -

**ASUNTO** : Autorizar aplicación de Proyecto de Tesis.  
**REFERENCIA:** Carta de fecha 22 de octubre del 2021.

De mi mayor consideración

Reciban un cordial y afectuoso saludo, Así mismo sirva la presente para comunicarles que se **AUTORIZA** al **Sr. RUBÉN DARÍO CÓRDOVA LÓPEZ**, alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo del Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la universidad Cesar Vallejo, para que aplique su Proyecto de Tesis denominado: *"Justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las Microfinancieras de la ciudad de Chiclayo"*, para tal fin se le brindará todas las comodidades y facilidades que el caso amerita. Deseos también que, con nuestro aporte permita contribuir al desarrollo académico y profesional del mencionado alumno.

Aprovecho la oportunidad para reiterarles mis mejores deseos y estima personal.

Muy atentamente,

  
Alex G. Ojeda Jarama  
ADMINISTRADOR  
CBAC HUANCAYO S.A.

## Anexo 9 Autorización de aplicación del instrumento Caja Arequipa



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 09 de noviembre del 2021

SEÑORES  
ESCUELA DE POSGRADO CHICLAYO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Chiclayo. -

**ASUNTO** : Autorizar aplicación de Proyecto de Tesis.  
**REFERENCIA:** Carta de fecha 08 de noviembre del 2021.

De mi mayor consideración

Reciban un cordial y afectuoso saludo, Así mismo sirva la presente para comunicarles que se **AUTORIZA** al Sr. **RUBÉN DARÍO CÓRDOVA LÓPEZ**, alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo del Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la universidad Cesar Vallejo, para que aplique su Proyecto de Tesis denominado: *"Justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las Microfinancieras de la ciudad de Chiclayo"*, para tal fin se le brindará todas las comodidades y facilidades que el caso amerita. Deseosos también que, con nuestro aporte permita contribuir al desarrollo académico y profesional del mencionado alumno.

Aprovecho la oportunidad para reiterarles mis mejores deseos y estima personal.

Muy atentamente,

José L. Nieto Córdova, Sr.  
GERENTE GENERAL  
CAJA AREQUIPA

## Anexo 10 Autorización de Caja Huancayo para publicación de resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20130200789
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: Administrador de Agencia Caja Huancayo	
Nombres y Apellidos Alex Olden Jimenez	DNI: 43454845

#### Consentimiento:


De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las Microfinancieras de la ciudad de Chiclayo	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de negocios- MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Rubén Darío Córdova López	DNI: 40177028

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 23 de octubre del 2021

Firma: \_\_\_\_\_

  
Alex Olden Jimenez

Administrador de Agencia Caja Huancayo

## Anexo 11 Autorización de Caja Arequipa para publicación de resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20100209641
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente de Agencia Caja Arequipa	
Nombres y Apellidos José Luis Nieto Huaycuch	DNI: 41843687

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las Microfinancieras de la ciudad de Chiclayo	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de negocios- MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Rubén Darío Córdova López	DNI: 40177028

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 09 de noviembre del 2021

Firma:

José Luis Nieto Huaycuch  
Gerente de Agencia Caja Arequipa

## Anexo 12 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Teoría	Metodología
¿Cuál es la relación entre justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo?	Determinar la relación justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo.	La relación entre justicia organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo, es directa.	Variable 1: JUSTICIA ORGANIZACIONAL	Omar, (2006)	Tipo: Aplicada de alcance correlacional
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>				Diseño: No experimental de corte transversal
¿Cuál es el nivel de justicia organizacional en las micro financieras de la ciudad de Chiclayo?	Identificar la relación existente entre justicia distributiva y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo.				Población: Colaboradores de microfinancieras
¿Cuál es el nivel satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo?	Diagnosticar la relación existente entre justicia procedimental y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras de la ciudad de Chiclayo		Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL	Wright y Bonett, (2007)	Muestra: 44
¿Cuál es la relación entre la justicia organizacional por dimensiones y la satisfacción laboral de los colaboradores de las micro financieras, de la ciudad de Chiclayo?	Hallar la relación existente entre justicia interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de las microfinancieras de la ciudad de Chiclayo.  Identificar la relación existente entre justicia informativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de las microfinancieras de la ciudad de Chiclayo.				Técnicas: Encuestas  Instrumentos: Cuestionario