



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**JUSTICIA Y CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN
COLABORADORES DE UN ESTABLECIMIENTO
DE SALUD DE CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Autoras:

Bach. Cueva Corrales, Karen Juliana

ORCID: 0000-0003-2519-633X

Bach. Piedra Saldívar, Tatiana Ysabel

ORCID: 0000-0002-9222-1569

Asesor:

Dr. Edmundo Eugenio Arévalo Luna

ORCID: 0000-0001-8948-7449

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel – Perú

2021

APROBACIÓN DEL JURADO

JUSTICIA Y CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE CHICLAYO

Aprobación de la tesis

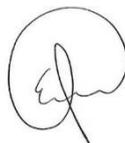


Cueva Corrales, Karen Juliana



Piedra Saldívar, Tatiana Ysabel

Autoras



Dr. Edmundo Arévalo Luna

Asesor metodológico



Grado/Apellidos y Nombres: Mg. Paula Elena Delgado Vega

Presidente (a) de Jurado



Grado/Apellidos y Nombres: Mg. Juan Montenegro Ordoñez

Secretario(a) de Jurado



Grado/Apellidos y Nombres: Lic. Carmen Gretel Bulnes Bonilla

Vocal de Jurado

DEDICATORIA

A mis padres, desde el cielo, quienes me han amado toda la vida y confiaron en mi capacidad; sé que, aunque no están presentes físicamente, están orgullosos de mis logros, los amo y les doy las gracias por haber hecho de mí una buena persona.

A mi hija, porque su presencia ha sido y será siempre el motivo más grande que me ha impulsado para lograr esta meta. A mi esposo, por su comprensión y tolerancia, a tantas horas de ausencia en nuestro hogar por este objetivo.

A todas a aquellas personas que confiaron en mí; gracias a su cariño, guía y apoyo he llegado a realizar uno de los anhelos más grandes de mi vida, fruto del inmenso apoyo, amor y confianza que en mí depositaron y con los cuales he logrado terminar mis estudios profesionales que constituyen el legado más grande que pudiera recibir y por lo cual viviré eternamente agradecida.

Tatiana Ysabel

AGRADECIMIENTO

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

Quiero expresar mi máxima gratitud a mi padre Celestial, quien permitió que mis sueños y objetivos trazados se cumplan.

A Maribel, por haberme apoyado en el cuidado de mi hija durante todos estos 5 años y medio que me dediqué a trabajar y estudiar; sin su apoyo me hubiera sido casi imposible lograr mi formación profesional.

A todos los docentes que me enseñaron en el transcurso de estos años, quienes me brindaron conocimientos necesarios para poder culminar satisfactoriamente mi carrera.

Tatiana Ysabel

DEDICATORIA

Llenas de gozo y alegría dedicamos esta tesis, principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros amados hijos, por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarnos día a día, lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

A nuestra familia, por confiar en nosotras; gracias por ser parte de nuestra vida y por permitirnos ser parte de su orgullo, de haber sido nuestro apoyo lo largo de toda nuestra carrera universitaria y a lo largo de nuestra vida, aportando a nuestra formación tanto profesional como ser humanos.

Es para nosotras una gran satisfacción poder dedicarles a ellos esta producción con mucho esmero, esfuerzo y trabajo.

Karen Juliana

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Señor de Sipán, por haber compartido sus conocimientos, a lo largo de la preparación de nuestra carrera profesional, de manera muy especial, al Dr. Edmundo Arévalo Luna, tutor de nuestro proyecto de investigación, quien nos ha guiado con su paciencia y rectitud.

Gracias a mi compañera de tesis con quien he compartido momentos difíciles y logros en todo este tiempo de amistad, gracias por ese apoyo incondicional de siempre.

Karen Juliana

RESUMEN

El presente es un estudio correlacional entre la justicia y ciudadanía organizacional de los colaboradores de un establecimiento de salud en la ciudad de Chiclayo. La muestra de estudio se conformó por 120 sujetos, con edades que oscilan entre los 25 y 50 años. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de justicia organizacional de Colquitt, adaptada por Rojas (2018) y el Cuestionario de ciudadanía organizacional de (Martínez, 2017). Los resultados más relevantes señalan, en primer lugar, que el mayor volumen de sujetos se ubica en un nivel alto de ciudadanía organizacional; en cuanto a la justicia, la mayoría de sujetos se halla en nivel medio. Por otro lado, se encontró relación altamente significativa entre la dimensión justicia procedimental con las dimensiones de altruismo, rectitud, cortesía y virtud cívica de la ciudadanía organizacional. En relación a la dimensión justicia distributiva correlacionó significativamente con las dimensiones de altruismo, deportivismo y virtud cívica, no así con las demás dimensiones. Finalmente, la justicia interaccional obtuvo correlaciones significativas con todos los factores de la ciudadanía organizacional.

Palabras clave: justicia organizacional, ciudadanía organizacional, establecimiento de salud.

ABSTRACT

This is a correlational study between justice and organizational citizenship of the collaborators of a health facility in the city of Chiclayo. The study sample was made up of 120 subjects, with ages ranging from 25 to 50 years. The instruments used were the Colquitt Organizational Justice Scale, adapted by Rojas (2018) and the Organizational Citizenship Questionnaire by (Martínez, 2017). The most relevant results indicate, first, that the highest volume of subjects is located at a high level of organizational citizenship; As for justice, the majority of subjects are in the middle level. On the other hand, a highly significant relationship was found between the procedural justice dimension with the dimensions of altruism, rectitude, courtesy and civic virtue of organizational citizenship. In relation to the dimension of distributive justice, it correlated significantly with the dimensions of altruism, sportsmanship and civic virtue, not so with the other dimensions. Finally, interactional justice obtained significant correlations with all the factors of organizational citizenship.

Keywords: *organizational justice, organizational citizenship, health establishment.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes de estudio	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación e importancia del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
Hipótesis general.....	28
Hipótesis específicas	29
1.7. Objetivos.....	29
Objetivo general.....	29
Objetivos específicos.....	29
II. MATERIAL Y MÉTODO	30
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
Tipo de investigación	30
Diseño de investigación.....	30
2.2. Población y muestra	30
2.3. Variables, operacionalización	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimiento de análisis de datos	34
2.6. Criterios éticos	35
2.7. Criterios de rigor científico	35
III. RESULTADOS	36
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	36
3.2. Discusión de resultados	41
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
Conclusiones.....	44
Recomendaciones	45

REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	52
Anexo 1.	53
Prueba de normalidad de los datos.....	53
Ficha de consentimiento informado	54
Anexo 3.	55
Escala de Justicia Organizacional de Colquitt	55
Anexo 4.	57
Cuestionario de ciudadanía organizacional	57
Anexo 5.	58
Autorizaciones para uso de instrumentos	58
Anexo 6	49
Informe de Originalidad	49

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, los trabajadores de salud deben enfrentarse a múltiples desafíos que condicionan su desempeño, dentro de su centro laboral, limitando el cumplimiento de los objetivos. Frente a ello, el reto de las organizaciones debe ser, procurar un ambiente laboral favorable (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019), donde se promueva la justicia y equidad. Sin embargo, dicha premonición no siempre llega a cumplirse en los establecimientos de salud. Existen argumentos de trabajadores, en cuyos casos perciben tratos de injusticia e inequidad, que condiciona sus comportamientos.

El estudio de justicia organizacional, que se refiere a las valoraciones que son percibidas como justas y equitativas, por los trabajadores (Colquitt, 2001) surge como respuesta a la premisa anterior. Asimismo, resulta interesante abordar científicamente las conductas de ciudadanía organizacional de los colaboradores de salud, pues, se ha demostrado que estas facilitan la efectividad de la organización (Podsakoff, MacKenzie, Paine y Bachrach, 2000); al margen de ser facultativas de cada trabajador y ajenas al sistema de recompensas de la empresa u organización.

Frente a ello, se gestiona la presente investigación, cuya finalidad es indagar la forma en que la justicia organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional se asocian en los colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo. Para ello, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura científica que fundamentan dichos constructos. Conviene encontrar en la ciencia, respuestas objetivas a la problemática presentada, puesto que, los resultados alcanzados serán relevantes y convenientes socialmente para la población.

Así, el presente estudio muestra en el primer apartado, la situación del problema de estudio, que responde a la cuestión de determinar la relación entre variables; asimismo, se muestran los trabajos previos, las teorías relacionadas con el tema de estudio, la formulación del problema, la justificación e importancia, los objetivos e hipótesis de investigación.

A continuación, en el segundo apartado, se expone el método de estudio, donde se contempla el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los criterios éticos y de rigor científico. En el último apartado se visualizan los resultados, la discusión, conclusiones y recomendaciones pertinentes; finalizando con las referencias y anexos.

1.1. Realidad problemática

Organizar eficientemente los recursos humanos dentro de una empresa resulta trascendental en la concesión de objetivos. Esto implica una equilibrada asignación de funciones, razonable distribución de carga horaria, la participación de los colaboradores en las decisiones empresariales, el acceso a los recursos, la calidad de las relaciones interpersonales, salario justo, entre otros (Gershon et al., 2007). Esto va a evocar en los colaboradores, una serie de percepciones compartidas sobre la organización, que va a influir en el desempeño laboral.

Estos procesos fueron reunidos desde antaño por Jerald Greenberg, en 1987, y estudiados como justicia organizacional.

En los Estados Unidos de Norteamérica se ha encontrado que la justicia organizacional, influye de manera significativa en los procedimientos de la organización, así como en el clima organizacional. Así, la justicia distributiva se asocia con la satisfacción por los resultados alcanzados; la justicia procedimental se asocia con la interiorización de las normas y valores empresariales; la justicia interpersonal se relaciona con la valoración del supervisor y de los compañeros de trabajo; y la justicia informativa se asocia con el grado de pertenencia a la organización (Colquitt, 2001).

Recientemente, en Argentina se ha demostrado que los colaboradores muestran actitudes positivas, cuando evidencian prácticas justas dentro de su entorno laboral. Sin embargo, el panorama de las valoraciones frente al ambiente laboral, no siempre es positivo; por el contrario, se expresan sentimiento de iniquidad, que los colaboradores identifican en las prácticas injustas dentro de sus ambientes laborales (Omar, 2014).

El panorama expuesto justifica que, hoy en día, la variable justicia organizacional se haya convertido en un campo imprescindible y de relevancia notoria dentro de las organizaciones, que, evidentemente, invita a desarrollar investigaciones que permitan explorarla y a la vez, proponer alternativas de solución, cuando los resultados esperados, no son positivos, tanto a nivel de recursos humanos, como de resultados organizacionales.

Investigaciones precedentes a nivel internacional, ya han demostrado el profundo interés que las organizaciones asignan a la justicia organizacional. Así, en Francia, aportes científicos han confirmado que la percepción de justicia organizacional en los colaboradores, la asignación de recursos, la calidad de las relaciones interpersonales y el grado de comunicación, entre colaboradores de los sectores productivos, se asocian de manera

significativa con el nivel de motivación expresado en el ambiente laboral, lo que va a condicionar la consecución de objetivos (Fall, 2014).

En América también se han desarrollado investigaciones respecto a la variable. La literatura científica reporta la asociación altamente significativa entre justicia organizacional y los resultados en la toma de decisiones, en colaboradores de pequeñas y medianas empresas de Perú y Chile (Pedraja, Sjoberg, Rodríguez, Ponce y Cuadra, 2015). Asimismo, en Puerto Rico, se ha evidenciado que cuando los colaboradores perciben un ambiente de equidad en su ambiente laboral, mejor será su estado mental positivo y por tanto mejores resultados; así también, en Colombia, se ha verificado que la percepción de justicia organizacional se ve profundamente afectada por problemas sociales, que limitan las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones (García y Forero, 2014).

Estudios realizados a nivel nacional han demostrado la importancia del estudio de la variable. Así, se reporta que una adecuada percepción de justicia organizacional, entre trabajadores, se asocia con el grado de satisfacción laboral (Guevara, 2015). También, se ha dejado evidencia de que existe una proporción significativa de trabajadores que reportan niveles moderados o bajos de trato justo y equitativo (Arias, 2017).

En una encuesta de sondeo, se ha precisado que el 76% de peruanos considera no estar a gusto en su trabajo, siendo las causas algunos componentes de la percepción de justicia organizacional. Así, el 22% de colaboradores considera que se encuentra en un trabajo sin objetivos precisos; 20% manifiesta que las relaciones interpersonales no son adecuadas; 19% de ellos refiere mantener límites en las relaciones con sus jefes, ya que estos no son buenos líderes; 12% relaciona su insatisfacción con el salario que perciben; 10% considera que la organización no recompensa sus logros; y finalmente, ellos consideran que sus opiniones no son tomadas en cuenta en la empresa (Portal Trabajando.com, 2016).

Estos datos reflejan un problema significativo que invita a la reflexión, a la vez que motiva a encontrar respuestas científicas. Ya se ha demostrado que la justicia organizacional se asocia a otras variables del contexto laboral, tales como engagement (Rubio, 2018) o compromiso organizacional (Lynch, 2018); sin embargo, conviene examinar el grado de responsabilidad comportamental que tiene los colaboradores que valoran negativamente a su trabajo.

Como se sabe, ser parte de una organización, implica asumir su cultura, es decir, adecuarse a la forma de actuar del conglomerado de trabajadores, que tiene que ver con la consecución de objetivos. Al respecto, cada empresa tiene sus propios rasgos que los

diferencia, los mismos que ejercen influencia sobre el comportamiento ciudadano del individuo y delimitan las relaciones laborales de manera particular (Farh, Zhong y Organ, 2004).

En tal sentido, aparece emergente, el término ciudadanía organizacional, cuyo estudio data de 1983, y su origen reúne los aportes de Katz de 1964, que en su trabajo investigativo distingue el comportamiento personal de los trabajadores, relacionado con el ambiente laboral. Así pues, se observa el actuar de los colaboradores respecto a indicadores específicos, tales como, desempeñar una labor de manera confiable, permanecer en el ambiente laboral ajustándose a su cultura o realizar actividades fuera de sus funciones (Smith, et al., 1983). Desde ese momento, empieza a abordarse científicamente la variable, revistiéndola de importancia.

En la actualidad, lo que buscan las organizaciones de sus colaboradores tiene que ver con el compromiso, con las actividades laborales que apunten a la consecución de objetivos, y que les permita responder a las demandas de la sociedad actual. Se ha visto que las organizaciones, muchas veces se ven comprometidas por la situación económica global, por la inestabilidad económica y las demandas, cada día más exigentes de sus consumidores; es por ello necesario, encontrar formas de responder ante tal situación problemática (Rodríguez, Sánchez y Martínez, 2013).

Frente a este contexto, las organizaciones necesitan fomentar prácticas que les permita afrontar la situación actual; no solamente a nivel organizacional, sino potenciando las capacidades de sus colaboradores para responder a los requerimientos continuos de la demanda (Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2012). Para ello es oportuno propiciar en los espacios laborales, la cordialidad, la colaboración, el apoyo mutuo, la prosocialidad, la solidaridad (Torrente, Salanova, Llorens y Schaufeli, 2012). Así pues, la ciudadanía organización suele ser la alternativa más eficiente, que reúne todos estos comportamientos.

Es a partir de investigaciones que la revisten de importancia, que se empiezan a desarrollar estudios acerca de los comportamientos de ciudadanía organizacional. Así pues, la literatura reporta que dicha variable se relaciona con el compromiso organizacional (Kilic, 2013); estableciendo una relación positiva en donde, se evidencia que aquellos colaboradores que muestran mayor compromiso, son los que desarrollan mejores comportamientos de ciudadanía organizacional.

Estudios científicos también reportan que la ciudadanía organizacional se relaciona con la satisfacción en el trabajo (Hernández y Rovina, 2011); igualmente, se asocia de

manera positiva con el apoyo organizacional (Biaggini y Mendoza, 2005), componente que también es abordado por el constructo de ciudadanía. Un mejor desempeño laboral, tiene que ver con las prácticas de comportamientos, tales como altruismo, compañerismo, colaboración (Huilca, 2008).

Resulta trascendental mencionar que la ciudadanía organizacional ha correlacionado con dos fuerzas motivacionales que le dan origen. La primera tiene que ver con el sentimiento de ser un buen colaborador y ciudadano y, la segunda, el deseo por ayudar a la organización o a sus compañeros de trabajo, que se basa en una interacción recíproca o en determinadas características de personalidad de individuo (Bolino, 1999). En tal sentido, si ese deseo de parecer un buen ciudadano tiene que ver con la percepción, entonces podemos aseverar que existe el vacío que explicaría por qué estas investigaciones internas no están acorde a la ciudadanía organizacional.

A nivel local, en el campo mismo de la investigación, se han precisado y evidenciado mediante observación y entrevista in situ, el problema real de las variables. Así, respecto a la percepción de justicia, colaboradores del establecimiento de salud de Chiclayo, precisan y argumentan recibir trato injusto; sus esfuerzos no son compensados con sus labores; que sus aportes individuales no son considerados; que no se establece una adecuada gestión de capacitación y crecimiento profesional, lo que limita el desarrollo de sus funciones. Esto a su vez, se ve reflejado en la escasa aceptación, por parte de los pacientes.

Con respecto a la justicia y conductas de ciudadanía organizacional en un establecimiento de salud de Chiclayo se tomaron en cuenta entrevistas con el director y los coordinadores de cada área, quienes manifestaron que estas son practicadas, en determinadas circunstancias. Así, la colaboración, prosocialidad y altruismo suelen estar presentes; sin embargo, también se ha comprobado que existen deficiencias, porque no siempre las labores que realizan los colaboradores están delimitadas por conductas prosociales y altruistas, sino más bien responden a la demanda impuesta por las normas. Esto, evidentemente, condiciona el desarrollo de sus funciones efectivas.

Esta situación invita a la puesta en marcha de una investigación científica que, en principio, grafique el verdadero contexto y responda a la problemática actual, aportando evidencias que dirija a la acción. En ello deriva la interrogante de nuestra investigación, cuyo énfasis se centra en comprobar si existe relación entre ambos constructos, lo que se va a resolver en este trabajo, a la vez, que se establece un precedente para futuros estudios.

1.2. Antecedentes de estudio

A nivel internacional, Vaamonde y Omar (2017), en su estudio, correlacionó la justicia organizacional con el sexismo ambivalente en empleados argentinos. La muestra estuvo constituida por 248 empleados de entre 25 a 70 años, (128 varones y 120 mujeres). Los instrumentos de recolección de datos fueron el inventario de sexismo ambivalente de Glick and Fiske; escala de individualismo-colectivismo de Singelis y la escala de justicia organizacional de Colquitt. Los resultados evidencian que el rol del individualismo y las percepciones de justicia organizacional, en términos de justicia interpersonal e informacional, se asocian de forma negativa con el sexismo hostil. También, se concluye que el colectivismo favorece la percepción de justicia organizacional, en términos de trato igualitario e imparcial. Se encontraron otros resultados que permitieron observar que, en la población en estudio, predomina el nivel medio de justicia organizacional, con un 52% de empleados. Se concluye que la justicia organizacional está relacionada con prácticas comportamentales determinadas por el sexo y trato imparcial dentro de una empresa.

Hernández, Martínez, Martínez, Castillo y Corichi (2015) hicieron un estudio, cuya finalidad fue analizar la justicia organizacional en relación con variables laborales de trabajadores de una institución de educación superior de un estado de Norteamérica. El diseño de investigación fue descriptivo, transversal. La muestra estuvo constituida por 334 docentes cuya media de edad es de 55 años, de los cuales el 65% fueron mujeres y 35% varones. Los instrumentos de recolección de datos fueron la escala de justicia organizacional de Moorman y un instrumento de elaboración propia, para verificar variables laborales. Los resultados mostraron que los trabajadores con mayor antigüedad perciben mejor justicia organizacional. Igualmente, se ha evidenciado que aquellos trabajadores que se encuentran en mayor rango y, que por consiguiente perciben mejores remuneraciones, tienden a puntuar elevada su percepción de justicia organizacional. Así también, existe una mayor proporción de trabajadores que reportan alcanzar niveles medios de justicia organizacional. Se concluye que variables laborales, como el salario, las recompensas, la carga laboral, entre otros, influyen de manera significativa en la percepción de justicia organizacional de trabajadores.

Rubio (2018), posee un estudio, que tuvo como finalidad analizar la asociación entre justicia organizacional y engagement en personal que labora en una universidad de Armenia. La muestra estuvo constituida por 83 colaboradores de entre 25 a 60 años de edad, (59% mujeres y 41% varones). Los instrumentos para la recolección de datos fueron la escala de

justicia organizacional de Niehoff y Moorman y la escala de bienestar y trabajo de Schaufeli y Bakker. Los resultados mostraron que existe relación significativa entre justicia organizacional y engagement. Asimismo, se evidencia que los trabajadores, en su mayoría, alcanzan a puntuar alto, respecto a la percepción de justicia organizacional. Se concluyó que, los trabajadores que perciben adecuado grado de justicia organizacional, alcanzan a manifestar que sus experiencias laborales son satisfactorias, por lo que suelen mostrarse comprometidos y entusiastas con su labor y participación dentro de la organización.

Dávila y Finkelstein (2016), en su investigación, analizan la relación entre ciudadanía organizacional y bienestar en colaboradores de una comunidad de Madrid. La muestra estuvo constituida por 144 personas cuyo rango de edades fueron 30 a 60 años, (71,8% mujeres y 28,2% varones). Los instrumentos utilizados fueron la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de Lee y Allen, la escala de afecto positivo y negativo y la escala de satisfacción vital de Diener, Emmons, Larsen y Griffin. Los resultados mostraron que los comportamientos de ciudadanía organizacional se asocian significativamente con el bienestar. Asimismo, la mayor proporción de trabajadores alcanzan a desarrollar comportamientos de ciudadanía organizacional dentro de su ámbito laboral. Se concluye que desarrollar comportamientos de ciudadanía organizacional conlleva a sentirse bien y comprometido con la organización.

En cuanto a la ciudadanía organizacional, Suárez (2016), relaciona la conducta de compartir conocimiento y desempeño organizacional en trabajadores de una entidad del Estado de Colombia. La muestra estuvo constituida por 193 trabajadores, cuyo promedio de edad fue 45 años, (82% fueron mujeres y el 18% varones). Los instrumentos fueron la escala de ciudadanía organizacional de Rosario y Rovira, la escala de compartir conocimiento de Castañeda, Pardo y Toulson y un instrumento de elaboración por el Estado para valorar desempeño laboral. Los resultados mostraron que los comportamientos de ciudadanía organizacional se asocian de manera significativa con las conductas de compartir conocimientos; sin embargo, no se relacionan directamente con el desempeño laboral. Asimismo, se evidencia alto grado de comportamientos de ciudadanía organizacional en la muestra. Se concluye que desarrollar comportamientos como altruismo o cortesía, motiva a mantener relaciones que favorezcan el compartir conocimientos, en términos de manejo de procedimientos dentro de la organización. Los comportamientos de ciudadanía organizacional, no condicionan la labor de los trabajadores y los objetivos.

Sánchez y Pérez (2016), elaboran un estudio, cuya finalidad fue determinar la relación entre ciudadanía organizacional, bienestar espiritual, optimismo y autoeficacia en empleados públicos de Puerto Rico. La muestra estuvo constituida por 278 empleados públicos de entre 25 a 70 años, (107 mujeres y 169 varones). Los instrumentos utilizados fueron la escala de ciudadanía organizacional de Martínez, la escala de bienestar espiritual y orientación de vida de Fisher, Life orientation Test de Otero y la escala de autoeficacia generalizada de Bessler, Schwarzer y Jerusalem. Los resultados revelaron que los comportamientos de ciudadanía organizacional correlacionan de manera significativa y positiva con el bienestar espiritual, optimismo y autoeficacia. Asimismo, se comprobó que, la ciudadanía organizacional podía ser explicada por el bienestar espiritual, el optimismo y la autoeficacia. Se concluye que los empleados públicos mostraron adecuados comportamientos de ciudadanía organizacional, y al mismo tiempo altos niveles de bienestar espiritual, optimismo y autoeficacia; los mismos que contribuyen a desempeñarse de la mejor manera en su labor organizacional.

A nivel nacional, Arias (2017), en su investigación, valora el análisis de la asociación entre justicia organizacional y satisfacción laboral en unidades de prestaciones económicas de Lima. La muestra estuvo constituida por 81 colaboradores de entre 20 a 45 años de edad, (72% mujeres y 28% varones), de las áreas de gestión de recursos humanos. Los instrumentos fueron el cuestionario de justicia organizacional de Niehoff y Moorman y el cuestionario de satisfacción laboral de Spector. Los resultados demostraron que la justicia organizacional, tanto a nivel general, como dimensional, se asocia de manera significativa con la satisfacción laboral. Asimismo, en la población en estudio, predominan los niveles medios de justicia organizacional, que representan el 61,7% de empleados. Esto permite concluir que, cuando los empleados perciben adecuada justicia organizacional, evidentemente van a estar satisfechos con el ambiente laboral y van a producir mejores resultados a la organización.

Wong (2018), elabora su estudio cuya finalidad fue analizar la relación entre la justicia organizacional y los derechos laborales de trabajadores del sector servicios de Ucayali. La muestra estuvo constituida por 80 colaboradores del sector servicios, cuyo rango de edades fue 22 a 59 años, (75.6% mujeres y 24.4% varones). Los instrumentos fueron la escala de justicia organizacional de Colquitt y la escala de derechos laborales. Los resultados probaron que la justicia organizacional, tanto a nivel general, como dimensional, se asocia de

manera significativa con los derechos laborales en trabajadores. Asimismo, el 55% de los trabajadores que participaron del estudio percibieron niveles medios de justicia organizacional. Se concluye que, aquellos trabajadores que perciben que sus derechos laborales son respetados y asumidos con responsabilidad por el empleador, percibirán mejor la justicia organizacional dentro de su ámbito laboral.

Lynch (2018), tuvo como propósito de investigación verificar la asociación entre justicia organizacional y compromiso organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 82 colaboradores, cuyo rango de edades estuvo comprendido entre 25 a 55 años, (66 mujeres y 16 hombres). Los instrumentos fueron la escala de justicia organizacional de Colquitt y la escala de compromiso organizacional. Los resultados mostraron que justicia organizacional general y dimensional se asocian de manera significativa con el compromiso organizacional. Asimismo, se evidenció que predomina el nivel medio de justicia organizacional. Esto permite concluir que cuanto mayor sea la percepción de trato justo, mayor será el compromiso con la organización, en términos de consecución de objetivos.

Respecto a la ciudadanía organizacional, Mas (2018), en su investigación analiza la relación entre la ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima. La muestra estuvo constituida por 170 colaboradores de entre 20 a 58 años de edad, (96 mujeres y 74 varones). Los instrumentos fueron la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de Podsakoff y la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Los resultados denotaron que los comportamientos de ciudadanía organizacional se asocian de manera significativa con el compromiso organizacional. Asimismo, se evidencia que predominan los niveles altos de ciudadanía organizacional en los participantes del estudio. Se concluye que los comportamientos de ciudadanía organizacional, tales como rectitud, altruismo, cortesía, entre otros, bien desarrollados, van a permitir mostrar mayor compromiso en relación con los objetivos, la visión y las estrategias utilizadas en conjunto, para cumplir con las labores.

Martínez (2017), en su estudio, que tuvo como objetivo verificar la asociación entre las conductas de ciudadanía organizacional y la responsabilidad con la organización, en colaboradores de un viceministerio del Perú. La muestra estuvo constituida por 217 colaboradores del viceministerio con sede en Lima, cuya media de edad fue 40 años, (71.5%

féminas y 28.5% varones). Los instrumentos fueron la escala de ciudadanía organizacional de Podsakoff y colaboradores y la escala de compromiso del colaborador de Allen y Meyer. Los resultados evidenciaron que las conductas de ciudadanía organizacional se asocian de manera significativa con la responsabilidad organizacional. Asimismo, se pudo observar que prevalece el nivel medio de conductas de ciudadanía organizacional, en los colaboradores. Esto ha permitido concluir que las buenas prácticas de conductas de rectitud, deportividad, virtud cívica, cortesía y altruismo favorecen el respeto por las normas institucionales y la expresión de afecto por los compañeros y centro laboral.

Díaz (2018), muestra su trabajo de investigación, cuya finalidad fue analizar la asociación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ninabamba. La muestra estuvo constituida por 25 colaboradores de distintas áreas, de entre 22 a 60 años de edad, (63% mujeres y 37% varones). Los instrumentos fueron la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional y la escala de compromiso organizacional. Los resultados indicaron que las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan de manera significativa con el compromiso organizacional. Asimismo, se ha evidenciado que el 56% de trabajadores reportan buenas prácticas de ciudadanía organizacional. Por lo tanto, se concluye que conductas tipo rectitud, altruismo o compañerismo favorecen la responsabilidad y el agrado por las relaciones con compañeros de trabajo, así como para con la organización y el cumplimiento de funciones.

A nivel local, no se han encontrado antecedentes referidos a las variables de la presente investigación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Justicia organizacional

Definición

En su origen, justicia organizacional fue definida, como el conjunto de percepciones compartidas sobre la organización y sus elementos; entre ellos, una equilibrada asignación de funciones, razonable distribución de carga horaria, la participación de los colaboradores en las decisiones empresariales, el acceso a los recursos, la calidad de las relaciones interpersonales, salario justo (Greenberg, 1987).

Más adelante, la justicia organizacional es entendida como las percepciones justas, que evocan agrado en el trabajador con su ambiente laboral, y que se verá reflejado en la productividad y desempeño, que va más allá del desarrollo de sus funciones, y que involucra la realización de labores fuera de su cargo, en beneficio de la organización (Niehoff, y Moorman, 1993).

Una de las definiciones más trascendentes es aquella que hace referencia al grado en que los trabajadores perciben a las organizaciones como justas y equitativas en la forma en que se establecen los procesos y procedimientos (Colquitt, 2001).

Así también, la justicia organizacional es conceptualizada como la forma de trato percibida por el trabajador, en el ejercicio de sus funciones, que ejerce cierta influencia sobre sus actitudes personales y desempeño laboral, que se da en un marco de interacción laboral (Cropanzo, Byrne, Bobocel y Rupp, 2001).

Otro aporte teórico define a la variable como el juicio valorativo de trato equitativo y proporcional que reciben los trabajadores, y que se evidencia en las actitudes positivas que estos muestran, al interactuar con sus compañeros de trabajo y superiores; así como, con la organización misma (Omar, 2006).

La justicia organizacional involucra, además de la percepción de trato equitativo, un conjunto de actitudes y emociones que emergen en torno al ámbito laboral. Es sentido positivo, estas actitudes y emociones favorecen el desempeño del trabajador; sin embargo, también pueden debilitar el desarrollo de funciones y la consecución de objetivos (Patlán, Martínez y Hernández, 2012).

En definitiva, el término hace referencia al resultado de las percepciones de justicia, que se suscitan en el trabajador y que son producto de la interacción, y que el alcance de esta genera un conjunto de reacciones conductuales que afectan significativamente los procesos dentro de las organizaciones.

Fundamento teórico de la justicia organizacional

Teóricamente, la variable se establece, reuniendo los aportes de la Teoría de la Equidad, propuesta por Adams, allá por la década del 60. El fundamento de esta teoría es el principio de comparación social, asumiendo que cada colaborador compara los resultados que consigue de su trabajo y sus aportaciones dentro del ambiente laboral, con los de sus compañeros de trabajo. Si en dicha comparación existe igualdad, el

trabajador se sentirá satisfecho. Sucede lo contrario cuando existe una inequidad, el trabajador experimentará tensión si esta va en su contra o culpa, o si va en contra de la organización (González, 2017).

Así pues, en esta teoría de cambio social se pone especial énfasis en la motivación del trabajador para establecer relaciones interpersonales dentro de la organización, que le garanticen tener mejores resultados y, por ende, reflejarlo en la organización; así, va a obtener como ganancia, que los tratos que reciba, sean proporcionales y equitativos, en relación con sus funciones (Martínez, Peiró, Ramos y Moliner, 2006).

La importancia que reviste el estudio de la justicia organizacional, desde sus orígenes, hasta la actualidad, radica en la influencia que esta ejerce sobre el desempeño del trabajador y, por ende, sobre la organización misma. Así, una percepción justa y proporcional, evocada en los trabajadores generará agrado y, por tanto, una serie de expresiones que van a favorecer la productividad y la consecución de objetivos; sin embargo, cuando se percibe un ambiente parcializado e injusto, los resultados, tanto a nivel individual, como organizacional, se verán comprometidos (Colquitt, 2001).

Modelo de justicia organizacional de Colquitt

En dicho modelo teórico se pone en evidencia que todo trabajador expresa parámetros cognitivos que preceden sus conductas dentro de la organización, y estas cogniciones son el resultado de las percepciones de trato que reciben en un marco de interacción organizacional. Así, para entender mejor dicha concepción se dimensionó en cuatro tipos de justicia (Colquitt, 2001), siendo estas, la justicia procedimental, distributiva, interpersonal e informacional.

Esta forma de dividir a la justicia organizacional no la exige de reunirse en un mismo constructo, pues se ha demostrado que las cuatro dimensiones anteriormente mencionadas, se asocian para formar un conglomerado más general que permita hacer frente a posibles percepciones de injusticia y trato parcializado (Cropanzo, Byrne, Bobocel y Rupp, 2001).

Justicia procedimental. Hace referencia a la percepción de equidad en los procedimientos establecidos dentro de la organización y que garantizan su

funcionamiento. Así, tiene que ver con los juicios valorativos evocados de los procesos que se dan en la organización, en relación con la concesión de recursos, retribuciones y beneficios y la participación de los trabajadores en las decisiones de la organización. A su vez, involucra el salario (Colquitt, 2001).

En esta dimensión se valora el grado de equidad que los trabajadores expresan, respecto a la distribución de los procesos y procedimientos dentro de la organización, que implica la homologación de funciones, en la medida de los rangos, los beneficios que percibe, en relación con la productividad que ofrece, y el grado en que es considerado, al momento de tomar decisiones empresariales.

Justicia distributiva. Hace referencia a tres principios básicos de justicia, la equidad, igualdad y necesidad. Así, habría un proceso previo de valoración, para reafirmar la justicia, en relación con los principios mencionados. El primero, evidentemente toma en cuenta los resultados y aportes del trabajador, para ser correspondido; el segundo enfatiza en que los beneficios y recursos deberían ser distribuidos con igualdad entre todos los trabajadores; mientras que, en el tercero, cabe la premisa de necesidad del trabajador, para la asignación de beneficios (Colquitt, 2001).

En esta dimensión se valora la forma de gestionar la justicia, con la premisa de los beneficios materiales que se le asigna a cada colaborador. Otro punto esencial es la consideración de los principios de equidad, igualdad y necesidad de los trabajadores, que han de ser tomados en cuenta como tal, para administrar justicia.

Justicia interaccional. Para la valoración de esta dimensión se toma en consideración las percepciones sobre equidad que manifiesta el colaborador, en función con las relaciones que establece con otros colaboradores o con el responsable de supervisar sus funciones y actividades dentro de la organización (Colquitt, 2001).

Es así que, ha de considerarse los reportes de la forma en que los colaboradores son tratados, generalmente por aquellos que deben elevar informes respecto a su desempeño, el cumplimiento de objetivos y la productividad. El centro de atención de la justicia interaccional viene a ser el trato mismo al colaborador (Colquitt, 2001).

En el modelo propuesto se enfoca a la justicia interaccional, desde dos subdimensiones que se desprenden, al intentar comprender teóricamente. Así, la justicia interpersonal, básicamente tiene que ver con el agrado con las interacciones, valoradas desde el trato digno y cortés que perciben los colaboradores en sus interacciones con sus superiores. Mientras que la justicia informacional valora el agrado respecto al trato en el momento de proporcionar información relevante a los colaboradores, en el sentido del desarrollo de funciones (Colquitt, 2001).

1.3.2. Ciudadanía organizacional

Definiciones

Históricamente, el término ciudadanía organizacional es incorporado al estudio de variables organizacionales, en 1983. Durante esa época se definió como el conjunto de acciones propias del colaborador que son mostradas en su ambiente laboral, y que podrían influir en las interacciones laborales (Smith, et al., 1983).

A partir de su inclusión en el estudio de la cultura organizacional, se empieza a utilizar en estudios científicos, en los que la ciudadanía organizacional hace alusión al comportamiento que resulta del desempeño del colaborador y de su productividad en la empresa (Smith, Organ y Near, 1983).

Después de los primeros aportes han surgido diversas definiciones del término. Una de ellas propone que la ciudadanía organizacional es un conjunto de comportamientos que forman parte del desempeño de funciones, propias de un cargo (Murphy, 1994).

Así también, la ciudadanía organizacional es entendida como los comportamientos cercanos a la cultura de la organización, que son proyectados por los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, cuya finalidad radica en la obtención de un beneficio, como la promoción o aumento de salario (Organ, 1998).

Una de las definiciones más relevantes de ciudadanía organizacional, es aquella que hace alusión a un conjunto de comportamientos individuales, facultativos de cada trabajador, que no son reconocidos directamente por un sistema formal de recompensas; pero que, sin embargo, facilitan la efectividad de la organización. Es preciso entender que, dichos comportamientos discrecionales, no precisamente

forman parte de las funciones del puesto (Podsakoff, MacKenzie, Paine y Bachrach, 2000).

Además, se concibe a la ciudadanía organizacional, como aquel conjunto de conductas expresadas por el trabajador, que no necesariamente constituyen funciones del puesto encomendado, y que no precisamente aportan a la recompensa que se obtiene en un marco organizacional (Jex y Bliese, 2002).

El abordaje de la ciudadanía organizacional se entiende como las conductas facultativas de cada trabajador, que se dan precisamente en un contexto social, donde las formas de interacción y la cultura ejercen influencia significativa en el comportamiento de ciudadanía del individuo (Boomer, Miles y Grover, 2003).

Fundamentación teórica de ciudadanía organizacional

Para abordar teóricamente el término, habría que entender los aportes de Katz, allá por el año 1964, en cuyo trabajo se distinguen tres tipos de comportamientos relacionados con la actividad laboral. En el primero, los colaboradores son incitados a ingresar y perseverar en el sistema laboral; en el segundo, los colaboradores deben ajustarse a desempeñar tareas de manera confiable, fuera de sus roles; y en el tercero el colaborador deberá realizar una actividad innovadora y espontánea, que no necesariamente tenga que ver con sus funciones; pues se afirmaba que una organización que se dirija únicamente por modelos preestablecidos, es frágil (Smith, Organ y Near, 1983).

Es así que, en sus inicios, se empieza utilizando el término de cooperación, como parte de los comportamientos discrecionales de los trabajadores. Se entendía que esta formaba parte de una dimensión del funcionamiento individual y de interacción, del comportamiento ciudadano. Dicho término hace alusión a los comportamientos del colaborador que buscan un equilibrio interno en la organización, y que incluye conductas espontáneas de prosocialidad dentro del trabajo (Smith, et al., 1983).

Dimensionalidad de ciudadanía organizacional de Podsakoff

En la literatura organizacional, relacionada el estudio de los comportamientos organizacionales, existen diversas clasificaciones sobre las conductas de ciudadanía

organizacional; sin embargo, aún se resalta el trabajo presentado por Podsakoff y colaboradores (2000), quienes logran dimensionar el estudio de los comportamientos individuales que son facultativos a cada colaborador, de la siguiente manera.

Altruismo. En esta dimensión se valoran aquellos comportamientos voluntarios que son tipificados como conductas de ayuda que se dan en el ambiente laboral, por parte del trabajador, destinados a beneficiar a otros, en la solución de problemas laborales. Pueden ser entendidos como conductas prosociales (Podsakoff, et al., 2000).

Así, están comprendidas acciones como, ayudar a compañeros en sus labores; la predisposición para ofrecer apoyo a quien lo requiera, suplir funciones de quienes están ausentes, orientar a compañeros nuevos.

Deportivismo. También conceptualizada como caballerosidad. En esta dimensión se valoran los comportamientos relacionados con la predisposición del trabajador para tolerar inconvenientes inevitables, así como también, imposiciones o demandas laborales, sin necesidad de emitir una queja por ello (Podsakoff, et al., 2000).

En la mencionada dimensión se encuentran acciones tales como, apoyar firmemente las decisiones de la empresa, orientarse básicamente en lo positivo de cada cuestión, asumir de manera tolerable, las dificultades que se presenten en el ambiente laboral.

Rectitud. Está relacionada con los comportamientos, por los que se acata ciertos patrones mínimamente requeridos dentro de la organización, tales como la puntualidad, el cuidado de los recursos de la empresa, la responsabilidad. Es decir, mostrarse como buenos ciudadanos en el ambiente laboral, realizando las labores de forma adecuada (Podsakoff, et al., 2000).

En rectitud, se encuentran comprendidas acciones, tales como, la puntualidad en el trabajo, asumir responsablemente el tiempo de receso, obedecer firmemente las normas empresariales, aún sin necesidad de supervisión.

Cortesía. En esta dimensión se valoran aquellos comportamientos relacionados con la consideración básica que muestra el trabajador hacia los demás, como ser atento y respetuoso dentro del ambiente laboral, evidenciados en las adecuadas relaciones que establece con los compañeros de trabajo y supervisores (Podsakoff, et al., 2000).

Así, en cortesía se encuentran comportamientos, como, respetar a los compañeros de trabajo, ofrecerse como apoyo a otros compañeros, cuando lo requieran, evitar generar conflictos dentro del trabajo, procurando enfocarse en lo positivo.

Virtud cívica. Para la valoración de esta dimensión se consideran los comportamientos relacionados con la disposición que muestra el trabajador, para involucrarse de forma responsable y constructiva, en los procesos y lineamientos de la organización. Evidentemente, acá se evalúa comportamientos que van dirigidos a la organización, más que a las personas (Podsakoff, et al., 2000).

Finalmente, en virtud cívica, se consideran comportamientos, tales como, estar pendiente de los cambios en la organización; asistir puntualmente a reuniones e involucrarse en ella; desarrollar acciones fuera de las funciones, orientadas al beneficio de la organización.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación significativa entre los indicadores de justicia con las dimensiones de ciudadanía organizacional en los colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El estudio de justicia y ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo resulta oportuno, pues como ya se ha precisado anteriormente, las variables influyen de manera significativa en el desempeño y en la producción de los trabajadores; al mismo tiempo, que delimita la situación de salud de quienes resulten afectados. Así, el presente estudio es trascendental, a manera de encontrar respuesta a la situación problemática actual, en torno a las variables.

Es por ello que, el presente estudio es conveniente, pues va a permitir conocer las implicancias de las variables en trabajadores de un establecimiento de salud del medio local, lo cual involucra verificar la relación entre justicia y ciudadanía organizacional. De esta manera, al tener evidencia científica de la asociación entre ambas variables se establece un precedente que permite encontrar alternativas de solución a la problemática actual.

Asimismo, el presente trabajo de investigación es relevante socialmente, pues los resultados alcanzados, van a permitir que se tenga un mejor panorama situacional del problema objetivo de las variables. Así, los alcances van a ser provechosos para los mismos colaboradores, personal de salud, autoridades y quienes resulten implicados; fomenten actividades orientadas a la atención de dicho problema latente.

Además, como valor teórico, en el presente estudio, se aproximan los aportes contemplativos científicos internacionales, a la realidad nacional y local, favoreciendo que se entienda la justicia y ciudadanía organizacional, a la par del contexto actual de los establecimientos de salud de la localidad.

Así también, los alcances de la presente investigación se van a constituir en un precedente valioso que posibilitará establecer otras líneas de investigación que profundicen en el estudio de las variables. Esto contribuye significativamente a la investigación científica, pues, se constituye en base de futuros trabajos.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre los indicadores de justicia con las dimensiones de ciudadanía organizacional en los colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.

Ho: No existe relación significativa entre los indicadores de justicia con las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.

Hipótesis específicas

- H1. Existe relación significativa entre la dimensión justicia procedimental con las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.
- H2. Existe relación significativa entre la dimensión de justicia distributiva con las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.
- H3. Existe relación significativa entre la dimensión justicia interaccional con las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre justicia y ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de ciudadanía organizacional en las dimensiones altruismo, deportivismo, rectitud, cortesía, virtud cívica y escala total en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.
- Identificar el nivel de justicia organizacional en las dimensiones procedimental, distributiva, interaccional y escala total en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.
- Establecer la relación entre la dimensión justicia procedimental y las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.
- Establecer la relación entre la dimensión justicia distributiva y las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.
- Establecer la relación entre la dimensión justicia interaccional y las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

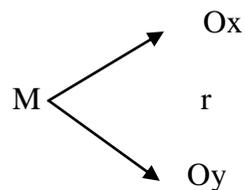
2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, así mismo, se asume que la investigación es transversal con un diseño no experimental debido a que no se manipulará ninguna variable en estudio; corresponde a un estudio correlacional ya que se verificará la relación entre ambas variables y sus dimensiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, de tipo transversal correlacional, puesto que las variables no fueron manipuladas, recolectando datos en un momento determinado y estudiando su interrelación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Donde:

M: Muestra

r: relación

Ox: Justicia organizacional

Oy: Ciudadanía organizacional

2.2. Población y muestra

Se trabajó con la población-muestra, y estuvo constituida por 120 colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo.

2.3. Variables, operacionalización

Variable 1: Justicia organizacional

Definición conceptual: La justicia organizacional es definida como el grado en que los trabajadores perciben a las organizaciones, como justas y equitativas en la forma en que se establecen los procesos y procedimientos (Colquitt, 2001).

Definición operacional: La variable justicia organizacional será evaluada mediante la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt (2001), a través de la sumatoria de los ítems por dimensiones de forma general.

Variable 2: Ciudadanía organizacional

Definición conceptual: El constructo ciudadanía organizacional es definida como el conjunto de comportamientos individuales, facultativos de cada trabajador, que no son reconocidos directamente por un sistema formal de recompensas; pero que, sin embargo, facilitan la efectividad de la organización. Es preciso entender que, dichos comportamientos discrecionales, no precisamente forman parte de las funciones del puesto (Podsakoff, et al., 2000).

Definición operacional: La variable ciudadanía organizacional será evaluada mediante el Cuestionario de Ciudadanía Organizacional de (Podsakoff, et al 2000), a través de la sumatoria de los ítems de las dimensiones de forma general.

Cuadro 1.*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Justicia organizacional	Justicia procedimental	Percepción de equidad en los procedimientos dentro de la organización.	Escala de justicia organizacional de Colquitt (Rojas, 2018)
	Justicia distributiva	Valoración de la equidad, igualdad y necesidad.	
	Justicia interaccional	Percepción de equidad en el trato hacia el colaborador.	
Ciudadanía organizacional	Altruismo	Conductas prosociales destinadas a beneficiar a otros.	Cuestionario de ciudadanía organizacional (Martínez, 2017)
	Deportivismo	Predisposición del colaborador para tolerar inconvenientes sin necesidad de emitir una queja.	
	Rectitud	Realizar las labores adecuadas de acuerdo a las normas establecidas.	
	Cortesía	Consideración básica del colaborador hacia los demás.	
	Virtud cívica	Disposición del colaborador para involucrarse de forma responsable con la organización.	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Escala de Justicia Organizacional (Colquitt, 2001). Su finalidad es valorar la percepción de justicia que tienen los trabajadores respecto a su centro laboral. Está constituido por 20 ítems, distribuidos en tres dimensiones, justicia procedimental, distributiva e interaccional y presentados en formato ordinal de cinco opciones de respuesta (desde nunca hasta siempre), puede ser administrado de manera individual o colectiva en trabajadores sin límite de edad.

Este instrumento tiene su origen en Estados Unidos; fue traducido al español por Rodríguez, Martínez y Sánchez (2015) en Puerto Rico y adaptado al contexto peruano por (Rojas 2018) en la ciudad de Trujillo. Presenta un tipo de respuesta Likert de 5 puntos, y para la calificación, se consideran las puntuaciones directas alcanzadas y se asume que, a mayor puntaje, mayor justicia.

En su versión original, la validez de constructo fue determinada por análisis factorial confirmatorio, por criterio de máxima verosimilitud, donde se evidenció que las cargas factoriales se distribuían mejor, en cuatro factores, que corresponde a las tres dimensiones y a unos subdimensiones (justicia procedimental, distributiva e interaccional de la que se desprende los subdimensiones justicia interpersonal e informacional); que concuerdan con el modelo teórico. Para la evaluar los resultados del análisis factorial se utilizó los índices de ajuste de los modelos de ecuaciones estructurales, siendo estos: error medio cuadrático de aproximación (Root Mean Square Error of Aproximation, RMSEA) y Chi Cuadrado (X²); donde se evidenció valores menores a 0,5 que indican un buen ajuste. Asimismo, se realizó validez concurrente con la escala de engagement en el trabajo, donde se evidenció correlaciones adecuadas que fluctúan entre 42 a 48.

La confiabilidad del instrumento, en su versión original, fue determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, resultando medidas adecuadas; así, a nivel general $\alpha=,922$; y a nivel dimensional, en justicia procedimental $\alpha=,832$; en justicia distributiva $\alpha=,798$ y en justicia interaccional $\alpha=,821$. En su versión adaptada al contexto peruano se encontró alfa adecuados; siendo estos a nivel general $\alpha=,798$; y a nivel dimensional en justicia procedimental $\alpha=,832$; en justicia distributiva $\alpha=,725$ y en justicia interaccional $\alpha=,798$; por lo que el instrumento es confiable.

Durante la adaptación al contexto peruano, la validez de contenido fue determinada por criterio de jueces. Al respecto, participaron 5 expertos que valoraron la estructura

gramatical de los indicadores de la prueba; evidenciándose en los resultados V. de Aiken, alto grado de concordancia entre las valoraciones de los jueces. Asimismo, se realizó análisis factorial, en cuyo caso, las cargas factoriales se distribuyen en tres factores, que representan más del 40% de la varianza total, lo que a su vez se ajusta al modelo teórico.

Cuestionario de Ciudadanía Organizacional (Podsakoff et al, 1990). Su finalidad es evaluar los comportamientos de ciudadanía organizacional que desarrollan los trabajadores en su ambiente laboral. Está compuesto de 24 ítems, que se distribuyen en 5 dimensiones, con siete opciones de respuesta que va (desde muy desacuerdo, hasta muy de acuerdo), puede ser aplicado de manera individual o colectiva en trabajadores.

La calificación es general y dimensional, se suman las puntuaciones de cada dimensión, asumiendo que a mayor puntaje que se alcance mayor será la percepción de ciudadanía organizacional. Este instrumento es de origen de Estados Unidos y fue adaptado al español por Castro y Fernández (2005), y adaptado al contexto peruano por Martínez (2017).

En su versión original, la validez fue determinada por análisis factorial confirmatorio, por extracción de componentes principales, donde se evidenció que las cargas factoriales se ajustan adecuadamente en 5 factores, respondiendo al modelo teórico propuesto. El índice de ajuste RMSEA, menor a ,05 indica un buen ajuste de los factores.

La confiabilidad, en su versión original fue determinada mediante criterio alfa, donde se evidenció que, a nivel general, la prueba alcanza un $\alpha=,822$. Para la adaptación se encontró un alfa general de $\alpha=,796$; por lo que se asume que el instrumento es fiable.

Durante la adaptación peruana, la validez de contenido fue determinada mediante criterio de evaluación de expertos, en donde se alcanza alta coincidencia en las valoraciones de los jueces. Además, se realizó validez de constructo, mediante análisis factorial confirmatorio, donde se encontró que las cargas factoriales se ajustan al modelo teórico propuesto en sus orígenes. Asimismo, se realizó análisis de consistencia interna mediante correlación ítem-test, donde se alcanza puntuaciones superiores a $r>,04$; que confirman la validez del instrumento.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Posteriormente a la aplicación de los instrumentos, los datos obtenidos fueron ingresados a una plantilla de Excel, donde fueron clasificados y organizados en dimensiones y puntuaciones generales, permitiendo su adecuada organización.

En seguida, los datos clasificados y organizados fueron exportados al programa SPSS. Así, se realizó prueba de normalidad por coeficiente Kolmogorov-Smirnov (K-S), que permitió analizar la distribución de los datos y elegir el estadístico pertinente para contraste de hipótesis.

A continuación, se realizó el contraste de hipótesis, utilizando una prueba estadística correlacional, según sea la distribución de los datos normal (prueba paramétrica de Pearson) o no normal (prueba no paramétrica de Spearman), en este caso, Spearman.

2.6. Criterios éticos

En la presente investigación se considerarán los siguientes lineamientos éticos según la American Psychological Association (APA, 2017)

Para la aplicación de los instrumentos se emitirá los permisos correspondientes mediante documentos brindados por la universidad, dirigido al director del establecimiento de salud, con quien se coordinará los horarios para la aplicación de las pruebas, así mismo, se solicitará permiso a los autores de las pruebas para poder utilizarlas durante la investigación.

En el momento de la aplicación se brindará el consentimiento informando a aquellas personas que decidan participar voluntariamente de la investigación. En donde, se informará el objetivo del estudio, el tiempo aproximado de duración, los derechos con los que cuentan si se niegan a participar o a retirarse de la investigación una vez iniciada. Además, se hará énfasis en el anonimato y los límites de confidencialidad. Finalmente, se les brindará el correo institucional para que puedan hacer preguntas respecto a su participación, si es que lo requieren.

2.7. Criterios de rigor científico

En el presente estudio se tomará en cuenta el principio de valor de verdad; el respeto por los acontecimientos que surjan en el momento de la investigación, contará con asesores expertos para evaluar la evolución del trabajo (Hernández, et al, 2014).

En todo momento se va a procurar seguir el principio de neutralidad en la recolección y tratamiento de los datos, siendo objetivos, evitando influir como investigadores (Hernández, et al, 2014).

Los instrumentos de recolección de datos gozan de características psicométricas aceptables a la realidad y al contexto de estudio, por lo que son válidos y confiables para su utilización objetiva y pertinente (Hernández, et al, 2014).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1.

Niveles de ciudadanía organizacional en las dimensiones de altruismo, deportivismo, rectitud, cortesía, virtud cívica y escala total en colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo.

Niveles Dimensiones	Alto		Medio		Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Altruismo	110	91,7%	10	8,3%	0	0%
Deportivismo	81	67,5%	38	31,7%	1	0,8%
Rectitud	111	92,5%	9	7,5%	0	0%
Cortesía	111	92,5%	9	7,5%	0	0%
Virtud cívica	108	90%	12	10%	0	0%
Escala total	117	97,5%	3	2,5%	0	0%

En la tabla 1 se observa que para las dimensiones de altruismo (91,7%), deportivismo (67,5%), rectitud (92,5%), cortesía (92,5%), virtud cívica (90%) y la escala total (97,5%), el mayor volumen de sujetos se ubica en niveles altos.

Tabla 2.

Niveles de justicia organizacional en las dimensiones procedimental, distributiva, interaccional y escala total en colaboradores de un establecimiento de Chiclayo.

Niveles	Alto		Medio		Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Procedimental	35	29,2%	46	38,3%	39	32,5%
Distributiva	38	31,7%	47	39,2%	35	29,2%
Interaccional	33	27,5%	55	45,8%	32	36,7%
Escala total	31	25,8%	58	48,3%	31	25,8%

En la tabla 2 se observa que, para las dimensiones de la justicia organizacional, procedimental (38,3%), distributiva (39,3%), interaccional (45,8%) y la escala total (48,3%) el mayor volumen de sujetos se ubica en niveles medios.

Tabla 3.

Correlación entre la dimensión justicia procedimental de la variable justicia organizacional y las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo.

Justicia organizacional	Justicia procedimental
Ciudadanía organizacional	Rho
Altruismo	,564**
Deportivismo	,154
Rectitud	,339**
Cortesía	,400**
Virtud cívica	,317**

Nota:

Rho : Correlación Spearman-Brown

** : Altamente significativo ($p < ,01$)

* : Significativo ($p < ,05$)

: No significativo ($p > ,05$)

En la tabla 3, se aprecia que la prueba de correlación de Spearman muestra existencia de correlación altamente significativa entre la dimensión justicia procedimental de la variable justicia organizacional con las dimensiones altruismo, rectitud, cortesía y virtud cívica de la variable ciudadanía organizacional; no obstante, no se halló significancia con la dimensión deportivismo.

Tabla 4.

Correlación entre la dimensión justicia distributiva de la variable justicia organizacional y las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo.

Justicia organizacional	Justicia distributiva
Ciudadanía organizacional	Rho
Altruismo	,218*
Deportivismo	,200*
Rectitud	,138
Cortesía	,154
Virtud cívica	,206*

Nota:

Rho : Correlación Spearman-Brown

** : Altamente significativo ($p < ,01$)

* : Significativo ($p < ,05$)

: No significativo ($p > ,05$)

En la tabla 4, se muestra que la prueba de correlación de Spearman, identifica existencia de correlación significativa entre la dimensión justicia distributiva de la variable justicia organizacional con las dimensiones altruismo, deportivismo, y virtud cívica de la variable ciudadanía organizacional; sin embargo, no se halló significancia con las dimensiones rectitud y cortesía.

Tabla 5.

Correlación entre la dimensión justicia interaccional de la variable justicia organizacional y las dimensiones de ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo.

Justicia organizacional	Justicia interaccional
Ciudadanía organizacional	Rho
Altruismo	,511*
Deportivismo	,200*
Rectitud	,219*
Cortesía	,368**
Virtud cívica	,288**

Nota:

Rho : Correlación Spearman-Brown

** : Altamente significativo ($p < ,01$)

* : Significativo ($p < ,05$)

: No significativo ($p > ,05$)

En la tabla 5 se observa que la prueba de correlación de Spearman muestra existencia de correlación altamente significativa entre la dimensión justicia interaccional de la variable justicia organizacional con las dimensiones cortesía y virtud cívica de la variable ciudadanía organizacional; y correlación significativa con las dimensiones altruismo, deportivismo y rectitud.

3.2. Discusión de resultados

La justicia organizacional se entiende como el nivel en que los colaboradores hacen una valoración de las organizaciones, como imparciales, con principios de justicia y equidad, así como la forma en que se realizan los procesos y formas de actuación (Colquitt, 2001).

Por otra parte, el constructo ciudadanía organizacional está referido al conjunto de conductas individuales, propias de cada colaborador, que no están sujetos a reconocimiento directo por parte de un sistema formal de recompensas; no obstante, favorece la efectividad de la organización. Es importante resaltar que estos comportamientos, no necesariamente forman parte de las funciones del puesto en el que se desempeña el colaborador (Podsakoff, et al., 2000).

En este sentido, el presente trabajo da cuenta de los hallazgos que se realizaron al correlacionar ambas variables en colaboradores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo, con el fin de conocer las implicancias de las mismas en este grupo.

Sabemos que las organizaciones del sector salud en nuestro país son infravaloradas por las personas, debido a que consideran que el servicio que prestan es de baja calidad. Sin embargo, las personas que laboran en ellas están sujetas a diversos riesgos que implican comprometer su bienestar tanto físico como emocional; ante esto, podemos darnos cuenta en las innumerables protestas del personal de salud por el mejoramiento de sus condiciones de trabajo, que en ciertos lugares es de muy ínfimo nivel, lo que viene siendo perjudicial tanto para ellos como para quienes se atienden en estos centros por la exposición a diversas enfermedades.

A pesar de ello, el personal de salud ha demostrado que puede sobreponerse a estas condiciones adversas y laborar bajo un compromiso de responsabilidad social en pro del bienestar de las personas; lo que no quiere decir, que no se vean mermadas sus percepciones acerca de la justicia dentro de la organización en todos los puestos de trabajo, desde el más alto cargo hasta el menor de ellos. Así también, el fomento de acciones que se sabe, no serán reconocidas y/o recompensadas, es particularmente gratificante en este panorama donde se evidencia el deterioro de nuestro sistema de salud nacional.

En primer lugar, se evidencia que el mayor volumen de los colaboradores del establecimiento de salud, puntuaron alto para las dimensiones de altruismo (91,7%), deportivismo (67,5%), rectitud (92,5%), cortesía (92,5%), virtud cívica (90%) y la escala total (97,5%), correspondientes a la variable ciudadanía organizacional, reflejando su

compromiso con el prójimo y su disposición a atenderlos aún en momentos complicados, de igual manera con sus compañeros de trabajo, fomentando el espíritu de grupo y la colaboración entre todos.

Seguidamente, nos damos cuenta que, en los niveles de justicia organizacional, el mayor volumen de sujetos se ubica en niveles medios para las dimensiones procedimental (38,3%), distributiva (39,3%), interaccional (45,8%) y escala total (48,3%), entendiendo que su percepción de justicia dentro de la organización no es del todo agradable, debido a que existen ciertas acciones y situaciones que conllevan a la disminución del valor de la misma.

Así mismo, se puede apreciar que la justicia procedimental, entendida como la percepción de equidad que tiene el colaborador sobre los procesos llevados a cabo dentro de la organización, está en relación directa y altamente significativa con el altruismo, rectitud, cortesía y virtud cívica; es decir, que mientras más se valore de manera positiva y equitativa los distintos procesos organizacionales, se tenderá a demostrar comportamientos de apoyo, buena voluntad, amabilidad e involucramiento con todo lo relacionado al desempeño de sus funciones y con las personas que estén implicadas dentro de los mismos.

No obstante, no se halló relación significativa con deportivismo, haciendo referencia a la tolerancia que puede tener el colaborador frente a inconvenientes que se presenten, lo que podría indicar que la percepción de justicia no necesariamente repercutirá sobre tolerar algunas faltas tanto al reglamento como personales.

Por otro lado, en el siguiente objetivo, se corroboró la relación significativa que existe entre la justicia distributiva con altruismo, deportivismo y virtud cívica; lo que indica que a manera que exista una percepción positiva de la forma en que son distribuidas las facilidades, consideraciones y el trato hacia los colaboradores, se generarán conductas de camaradería, tolerancia y responsabilidad para con los demás como para sus funciones designadas.

Sin embargo, no se halló relación significativa con la rectitud y cortesía, lo que sugiere que, aún a pesar que exista un juicio equitativo sobre los colaboradores respecto a las consideraciones que se les tiene, no garantiza que se realicen las labores de acuerdo a las normas establecidas o se muestren solidarios hacia los demás.

Este último hallazgo en particular, va acorde a lo propuesto por Patlán, Martínez y Hernández (2012), quienes proponen que, si bien la justicia organizacional aporta de manera positiva al ambiente laboral, también puede mermar el desarrollo de funciones y la consecución de objetivos.

Respecto al tercer objetivo propuesto, se encontró relación significativa entre justicia interaccional con todas las dimensiones de ciudadanía organizacional, lo que indica que a medida que los colaboradores perciban un trato igualitario hacia ellos, independientemente del cargo que ocupen o las funciones que desempeñen, se generarán conductas prosociales que beneficien a los demás, realizando las cosas acordes a un protocolo e involucrándose de manera eficiente con lo que tenga encomendado.

Los resultados obtenidos en esta investigación están acordes a los reportados por diversos autores (Díaz, 2018; Lynch, 2018; Rubio, 2018; Wong, 2018; Martínez, 2017; Vaamonde y Omar, 2017) en distintas realidades y poblaciones, lo que confirma la relación existente entre justicia y ciudadanía organizacional; referida a que cuanto mayor sea la percepción de equidad en todos los aspectos del centro de labores, tenderán a surgir comportamientos que vayan a favor de la relación tanto con los compañeros de trabajo como con los superiores, fomentando mayor compromiso e involucramiento con sus funciones, en pro del desarrollo de la organización y en el trato hacia los demás, especialmente aun sabiendo que muchas de estas acciones probablemente no estarán o no serán reconocidas formalmente o sujetas a una recompensa y/o entrega de beneficios laborales.

Este es precisamente el sentir de los sujetos que participaron durante el diagnóstico situacional, donde saben que la mayoría de sus acciones no tendrán el reconocimiento que merecen, sin embargo dan lo mejor de sí para su trabajo, esperando fungir de efecto multiplicador hacia sus demás compañeros y por sentirse bien consigo mismos al saber que están cumpliendo bajo un compromiso ético.

Para finalizar, es importante mencionar que esta investigación tuvo una limitación a tener en cuenta, siendo que parte de la aplicación de los instrumentos a la población fue de manera virtual, por la coyuntura debido a la pandemia por Covid 19.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El mayor volumen de sujetos se ubica en niveles altos para las dimensiones de altruismo (91,7%), deportivismo (67,5%), rectitud (92,5%), cortesía (92,5%) y virtud cívica (90%), de la variable ciudadanía organizacional.
2. Para la justicia organizacional, en sus dimensiones procedimental (38,3%), distributiva (39,3%), interaccional (45,8%) y la escala total (48,3%), el mayor volumen de sujetos se ubica en niveles medios.
3. Se halló relación altamente significativa entre la dimensión justicia procedimental de la variable justicia organizacional con las dimensiones altruismo, rectitud, cortesía y virtud cívica de la variable ciudadanía organizacional; no obstante, no se halló significancia con la dimensión deportivismo.
4. Existe relación significativa entre la dimensión justicia distributiva de la variable justicia organizacional con las dimensiones altruismo, deportivismo, y virtud cívica de la variable ciudadanía organizacional; no siendo así con las dimensiones rectitud y cortesía.
5. Existe relación altamente significativa entre la dimensión justicia interaccional de la variable justicia organizacional con las dimensiones cortesía y virtud cívica de la variable ciudadanía organizacional; y correlación significativa con las dimensiones altruismo, deportivismo y rectitud.
6. Finalmente, bajo el objetivo general de analizar la relación entre justicia y ciudadanía organizacional, puede concluirse que ambas variables correlacionan de manera positiva y altamente significativa.

Recomendaciones

A través de los resultados que se hallaron en esta investigación, se cree pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

1. Implementar planes de intervención para fomentar conductas de ciudadanía organizacional en los colaboradores, con la finalidad de identificar problemas y generar soluciones concretas en torno a la variable.
2. Fomentar talleres para mejorar relaciones interpersonales entre colaboradores, tomando como temas la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.
3. Es recomendable correlacionar con otras variables o comparándolas con otros grupos y, en el mejor de los casos, realizando trabajos experimentales para constatar si la organización realmente requiere este tipo de trabajos.
4. Realizar estudios, comparativos o experimentales para profundizar de manera específica la relación entre los constructos, a fin de confirmar o negar si existe relación significativa entre ambas, tal como se ha encontrado en el presente trabajo.
5. Gestionar el apoyo del área de recursos humanos para la programación de reuniones con las jefaturas de cada área y el director general, para dar a conocer las deficiencias y recabar la opinión de cada uno para corroborar los resultados, asimismo, solicitar la participación activa y comprometida, con los acuerdos que se generen.

REFERENCIAS

- American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Arias, P. (2017). *Justicia organizacional y satisfacción laboral en las Unidades de Prestaciones Económicas de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ato, M.; López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(2), pp. 1038-1059. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Biaggini, M., y Mendoza, A. (2005). *Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel de cargo sobre la ciudadanía organizacional*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4502.pdf>
- Bliese, P. D., y Jex, S. M. (2002). Incorporating a multilevel perspective into occupational stress research: Theoretical, methodological, and practical implications. *Journal of occupational health psychology*, 7(3), 265. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/2002-01632-006>
- Bolino, M., (1999). Citizenship And Impression Management: Good Soldiers Or Good Actors?. *Academy Of Management Review*. 24(1), 82-98.
- Boomer, W.; Miles, E.; y Grover, S. (2003). Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior*, 181-196. doi: <https://doi.org/10.1002/job.187>
- Castro, Y. y Fernández, S. (2005). *Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, justicia organizacional percibida y variables personales sobre ciudadanía organizacional*. Fondo Editorial Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-40

- Cropanzo, R. Byrne, Z. Bococel, D. y Rupp, D. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1), pp. 164-209. doi: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1791>
- Dávila, M. y Finkelstein, M. (2016). Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar en trabajadores de Madrid. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 35-48. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/295859022_Comportamiento_de_ciudadania_organizacional_y_bienestar
- Díaz, F. (2018). *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28887>
- Fall, A. (2014). Justice organisationnelle, reconnaissance au travail et motivation intrinsèque: résultats d'une étude empirique. *Département des Relations Industrielles*, 90(4), 709-731.
- Farh, J.; Zhong, CH.; y Organ, D. (2004). Organizational Citizenship Behavior In The People'S Republic Of China. *Organization Science*. 15(2), 241-253
- García M.; y Forero, C. (2014). Cambio organizacional y percepción de la justicia organizacional en una entidad de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Diversitas*, 293-305.
- Gershon, R.; Stone, P.; Zeltser, M.; Faucett, J.; Macdavitt, K.; & Shin-Shang, C. (2007). Organizational climate and nurse health outcomes in the United States: a systematic review. *Industrial Health*, 45(5), 622-636.
- González, M. (2017). *Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud de los trabajadores*. (Tesis doctoral). Universidad de Huerva, Huelva, España.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Guevara, M. (2015). Justicia organizacional y satisfacción laboral en el Banco de la Nación del Perú, Agencia Trujillo. *Revista Ex Cathedra en Negocios*, 1(1), 40-51.

- Hernández, E.; y Rovira, L. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 22, 72-100. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1946-20262011000100004
- Hernández, J.; Martínez, T.; Martínez, M.; Castillo, F.; y Corichi, A. (2015). Justicia organizacional y su relación con el personal docente de una institución de educación superior. *Global Journal of Management and Business Research: G Interdisciplinary*, 15(2), 32-42. Recuperado de <https://globaljournals.org/item/4921-justicia-organizacional-y-su-relacion-con-el-personal-docente-de-una-institucion-de-educacion-superior>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Sexta edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huilca, E. (2008). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Aplicación Productos Unión*. Recuperado de http://investigacion.fce.upeu.edu.pe/img/catalogo_de_tesis.pdf
- Kiliç, E. (2013). *The Relationship Among Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior -A Research Study On Call Center Employees*. Recuperado de <http://www.isguc.org/index.php?p=articleid=518ycilt=15ysayi=3yyil=2013>
- Lynch, Y. (2018). *Justicia organizacional y compromiso organizacional de los colaboradores de un establecimiento de salud de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33679>
- Martínez, J. (2017). *Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6576>
- Martínez, V.; Peiró, J.; Ramos, J. y Moliner, C. (2006). Justice Perceptions as Predictors of Customer Satisfaction: The Impact of Distributive, Procedural, and Interactional

- Justice. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(1), 100-119. doi:
<https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00005.x>
- Mas, F. (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*. (Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú). Recuperado de
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3288>
- Murphy, J. (1994). Learning-Centered Leadership: A Conceptual Foundation. *Learning Sciences Institute, Vanderbilt University* (NJ1). Recuperado de
https://scholar.google.com/scholar_url?url=https://eric.ed.gov/%3Fid%3DED505798&hl=es&sa=T&oi=gsb&ct=res&cd=2&d=11210692719148876046&ei=0RPeXbqmFdS1mAGzwp7QCQ&scisig=AAGBfm2ErbbgTqOyc_ngixPtRxtEkRs8gw
- Niehoff, B. & Moorman, R. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556. doi: <http://dx.doi.org/10.2307/256591>
- Omar, A. (2006). *Justicia organizacional*. En: Littlewood, H. y Vega, S. (2006). *Psicología Industrial-Organizacional*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Monterrey, México.
- Omar, A. (2014). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207-217. Recuperado de
<http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774/1384>
- Organ, D. (1988). *Issues in organization and management series. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Patlán, J.; Martínez; E. y Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 1-19. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-1.pdf>.

- Pedraja, L.; Sjoberg, O.; Rodríguez, E.; y Cuadra, A. (2015). El conflicto y la justicia organizacional como determinantes de los resultados del proceso de toma de decisiones: un estudio para la pyme de Chile y Perú. *Interciencia*, 107-113.
- Portal Trabajando.com (2016). *Satisfacción laboral en el Perú*. Recuperado de: https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html?fbclid=IwAR3GFQV_aK6BGMR5D4zkpgQwI6re3jEftjey9_NgmQRzudPqBIhAMoI VL0E
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., y Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563. doi: [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00047-7](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00047-7)
- Rodríguez, R.; Sánchez I.; y Martínez, M. (2013). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo en un grupo de empleados(as) en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 25(1), 30-49.
- Rojas, K. Y. (2018). *Propiedades psicométricas de la Escala de Justicia Organizacional en colaboradores de entidades públicas de la ciudad de Trujillo*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Rubio, L. (2018). Justicia organizacional y engagement en docentes de una universidad privada de Armenia. *Contexto*, 7, 47-56. doi: 10.18634/ctxj.7v.0i.884
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Martínez, I. (2012). We need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model. *Group & Organization Management*, 37, 785–822.
- Sánchez, B. y Pérez, J. (2016). La relación del bienestar espiritual con el optimismo, la autoeficacia y la ciudadanía organizacional en una muestra de empleados de una corporación pública de Puerto Rico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(1), 99-115. Recuperado de: <http://www.journals.unam.mx/index.php/repi/article/view/54894/48761>

- Smith, A., Organ, D. y Near, J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents. *Journal Of Applied Psychology*, 68(4), 653-663. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Suarez, M. (2016). *Relación entre la ciudadanía organizacional, la conducta de compartir conocimiento y el desempeño organizacional en una muestra de trabajadores de una entidad del estado*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia). Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3146>
- Torrente, P.; Salanova, S.; Llorens, S.; & Schaufeli, W. (2012). Teams make it work: How team work engagement mediates between social resources and performance in teams. *Psicothema*, 24, 106-112
- Vaamonde, J., & Omar, A. (2017). Perceptions of organizational justice and ambivalent sexism: The moderating role of individualism-collectivism. *Revista de Psicología*, 35(1), 32-60. doi: <https://doi.org/10.18800/psico.201701.002>
- Wong, K. (2018). *La justicia organizacional y los derechos laborales en trabajadores del sector de servicios del departamento de Ucayali*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Ucayali, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4509>

ANEXOS

Anexo 1.

Prueba de normalidad de los datos

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Justicia organizacional	Ciudadanía organizacional
N		120	120
Parámetros normales ^{a,b}	Media	66,71	123,29
	Desv. Desviación	15,384	17,747
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,119	,138
	Positivo	,087	,070
	Negativo	-,119	-,138
Estadístico de prueba		,119	,138
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Si $p > 0.05$ entonces decimos que los datos presentan normalidad; en este caso tenemos lo siguiente:

- Los puntajes de justicia organizacional presentan un $p = ,000$ es menor que $0,05$, entonces decimos que los puntajes de esta variable no se ajustan a la normalidad.
- Los puntajes de ciudadanía organizacional presentan un $p = ,000$ es menor que $0,05$, entonces decimos que los puntajes de esta variable no se ajustan a la normalidad.

Anexo 2.

Ficha de consentimiento informado

Yo, _____, identificado/a con
DNI N°: _____, en mi condición de trabajador asistencial de salud, de:

MANIFIESTO QUE,

AUTORIZO participar del proyecto de investigación denominado: “JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO”, realizada por las estudiantes de psicología de la Universidad Señor de Sipán: Piedra Saldivar, Tatiana Ysabel y Cueva Corrales, Karen Juliana.

Para ello, AFIRMO QUE, he leído detenidamente los alcances de mi participación en el proceso de investigación, que a continuación se detalla.

- La investigación tiene por finalidad recolectar información sobre las variables justicia organizacional y ciudadanía organizacional, en un momento único, a fin de comprobar su relación trabajadores de un establecimiento de salud de la ciudad de Chiclayo.
- La investigación se desarrolla de un marco de respeto, responsabilidad y protección de la integridad de los participantes, de manera que los datos recogidos se presentarán en estricto anonimato.
- Mi participación consiste en responder dos instrumentos psicométricos de elección múltiple, la Escala de Justicia Organizacional y el Cuestionario de Ciudadanía Organizacional. La duración promedio es de 30 minutos.
- El lugar donde se aplicarán los instrumentos, es mi centro laboral, cuidando de no inferir con actividades planificadas con antelación.
- Los aportes de la investigación permitirán comprobar inferencias teóricas en nuestra localidad; por lo que se pondrá proponer alternativas de solución, que favorezcan el bienestar subjetivo de los trabajadores de salud y la sociedad en su conjunto.

Lambayeque, _____ de _____ 2020

Firma

Anexo 3.

Escala de Justicia Organizacional de Colquitt

Edad: _____ Sexo: _____ Cargo: _____

A continuación se detallan una serie de preguntas relacionadas con su trabajo. Lea cada una con detenimiento y marque con sinceridad, según sea su forma de pensar, sentir o actuar.

Afirmaciones	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Tiene la libertad de expresar sus ideas u opiniones sobre las decisiones que se toman en la empresa?					
2. ¿Su participación en la organización, cumpliendo las normas y procedimientos, influye en los logros obtenidos?					
3. ¿Las normas y procedimientos de toma de decisión son justos?					
4. ¿La aplicación de reglas y normativas en la empresa responde a información correcta?					
5. ¿Atribuye los resultados obtenidos en la organización, a los procedimientos y normas utilizados en la toma de decisiones?					
6. ¿Las reglas y procedimientos de decisión que se aplican en su empresa se fundamentan en valores éticos y morales?					
7. ¿Las reglas y procedimientos de toma de decisión son aplicados de manera confiable?					
8. ¿El salario, beneficios y reconocimientos que le dan en la empresa son de acuerdo al esfuerzo que pone a su trabajo?					
9. ¿El valor que usted da a su trabajo se ve reflejado en los incentivos y reconocimientos que le da la empresa?					
10. ¿El aporte que usted hace a la empresa por medio de su trabajo corresponde a los méritos que en ella le otorgan?					
11. ¿Las recompensas que recibe justifican su desempeño?					
SU JEFE Y/O COMPAÑEROS:					
12. ¿Lo tratan con amabilidad y cortesía en situaciones cotidianas del trabajo?					
13. ¿Lo tratan con dignidad?					
14. ¿Respetan su punto de vista, aun cuando no concuerda con la idea de otros?					

15. ¿Evitan hacer comentarios inadecuados sobre usted?					
SU JEFE(S):					
16. ¿Es sincero cuando se comunica con usted?					
17. ¿Le explica con claridad los procedimientos adoptados para tomar decisiones?					
18. ¿Le proporciona explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados para la toma de decisiones?					
19. ¿Se comunica con usted en los momentos oportunos?					
20. ¿Adapta la comunicación a las necesidades específicas de cada colaborador?					

Anexo 4.

Cuestionario de ciudadanía organizacional

Edad: _____ Sexo: _____ Cargo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con su forma de pensar, sentir y actuar, en su ambiente laboral. Responda a cada una de ellas, con la mayor sinceridad, tomando en cuenta, lo siguiente, 1=Muy en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ligeramente en desacuerdo; 4=Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo; 5=Ligeramente de acuerdo; 6=De acuerdo; 7=Muy de acuerdo.

Afirmaciones	1	2	3	4	5	6	7
1. Ayudo a mis compañeros con trabajos pesados.							
2. No necesito que me manden a hacer las cosas.							
3. Apoyo, dar un día honesto de trabajo, por un día honesto							
4. Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo.							
5. Me molestan cuestiones triviales constantemente.							
6. Estoy al corriente de los cambios en la organización.							
7. Tiendo a exagerar las cosas.							
8. Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás.							
9. Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran							
10. Estoy dispuesto a tenderle la mano a las personas que me rodean.							
11. Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la							
12. Leo y estoy al tanto de los asuntos, memos, situaciones, de la organización.							
13. Ayudo a compañeros quienes se han ausentado.							
14. No violo los derechos de los demás.							
15. Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo.							
16. Generalmente me concentro en lo que está mal, en lugar de apreciar el lado positivo.							
17. Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores.							
18. Soy puntual en el trabajo.							
19. Apoyo las decisiones de la empresa.							
20. Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas.							
21. No tomo más tiempo del permitido.							
22. Obedezco las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie esté supervisando.							
23. Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio.							
24. Me considero uno de los empleados más rectos.							

Anexo 5.

Autorizaciones para uso de instrumentos

The screenshot shows a Gmail interface with a search bar containing 'insent'. The email is from TATIANA YSABEL PIEDRA SALDIVAR to philip.podsakoff. The subject is 'Solicito autorización para utilizar pruebas'. The email content includes a request for authorization to use an organizational citizenship questionnaire for academic purposes. It mentions the sender's affiliation with Universidad Señor De Sipán and her field of study, Psychology.

Solicito autorización para utilizar pruebas

TATIANA YSABEL PIEDRA SALDIVAR <saldivarty@crece.uss.edu.pe> para philip.podsakoff
mié., 20 nov. 23:28 (hace 7 días)

Estimado Dr. Philip M. Podsakoff
De mi especial consideración.

Por medio del presente le saludo cordialmente y a la vez solicitarle **AUTORICE POR ESCRITO UTILIZAR el CUESTIONARIO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL**, de su autoría; con fines académicos.

En tal sentido, informarle que, en el marco de mi formación profesional en Psicología, estoy realizando una investigación denominada: Justicia Organizacional y Ciudadanía Organizacional en trabajadores de un Establecimiento de Salud de Chiclayo, motivo por el cual, he considerado necesario realizar el análisis de propiedades psicométricas del mencionado cuestionario, adaptándolo a la realidad de mi país; para lo cual, es necesario tener su autorización.

Sin otro particular, me despido, deseando pueda atender mi petición.

Tatiana Ysabel Piedra Saldivar
Estudiante de Psicología
Décimo Cielo
Universidad Señor De Sipán
Pimentel-Perú.

The screenshot shows a Gmail interface with a search bar containing 'Buscar correo'. The email is from TATIANA YSABEL PIEDRA SALDIVAR to Ramón Rodríguez-Montalban. The subject is 'Solicito autorización para utilizar prueba'. The email content includes a response to the previous request, granting authorization for the use of the scale. It also includes a link to download Outlook for Android.

Solicito autorización para utilizar prueba

TATIANA YSABEL PIEDRA SALDIVAR
21 nov. 2019 22:49 (hace 6 días)

Estimado Dr. Ramón Rodríguez-Montalban De mi especial consideración. Por medio del presente le saludo cordialmente y a la vez S...

Rodríguez Montalban, Ramón a través de albizu.onmicrosoft.com para mí
22 nov. 2019 12:48 (hace 5 días)

Estimada Tatiana:

Espero se encuentre bien. Por este medio le autorizo utilizar la escala. Le deseo éxito en su investigación. Linda tarde

Get [Outlook for Android](#)

From: TATIANA YSABEL PIEDRA SALDIVAR <saldivarty@crece.uss.edu.pe>
Sent: Thursday, November 21, 2019 11:49:59 PM
To: Rodríguez Montalban, Ramón <rmontalban@albizu.edu>
Subject: Solicito autorización para utilizar prueba

Anexo 6

Informe de Originalidad

JUSTICIA Y CIUDADANIA ORGANIZACIONAL			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
17%	8%	1%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	4%	
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%	
4	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	2%	
5	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%	
6	Submitted to Pontifical Catholic University of Puerto Rico Trabajo del estudiante	1%	
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%	
8	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%	
9	scielo.isciii.es Fuente de Internet	<1%	
10	Submitted to Systems Link Trabajo del estudiante	<1%	
11	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%	
12	Submitted to Texas A&M University - Commerce Trabajo del estudiante	<1%	
13	BÜYÜKYILMAZ, Ozan and FIDAN, Yahya. "ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL GÜVENİN ARACILIK ROLÜ", Karabük Üniversitesi, 2017.	<1%	
14	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%	
15	Igor Esnaola, Lorea Azpiazu, Iratxe Antonio-Agirre, Marta Sarasa, Eloisa Ballina. "Validity evidence of Emotional Quotient Inventory: Youth Version (Short) in a sample of Mexican adolescents / Evidencias de validez del Emotional Quotient Inventory: Youth Version (Short) en una muestra de adolescentes mexicanos", Estudios de Psicología, 2018	<1%	
Publicación			
16	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	<1%	
17	prezi.com Fuente de Internet	<1%	
18	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%	
19	mabel7.galeon.com Fuente de Internet	<1%	



"Universalización de la Salud"

CARTA N°- 027 - PCHO -OCPYAP-GRALA- "JAV" -ESSALUD-2020

Chiclayo, 24 de Enero del 2,020.

Señor:

Dra. NELLY DIOSES LESCANO
Decana de Facultad de Humanidades
Universidad Señor de Sipan

Presente:

ASUNTO : Aceptación para aplicación de Instrumento Psicológico.

REFERENCIA. : Carta S/N° Enero del 2,020.

Por medio de la presente me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, se le acepta el ingreso de la trabajadora **PIEDRA SALDIVAR, TATIANA YSABEL**, estudiante de Psicología, para la aplicación de instrumentos psicológicos "Justicia Organizacional" y "Ciudadanía Organizacional"

Sin otro particular, quedo de usted.



Dr. Nicolas E. Vallejos Celis
DIRECTOR
CAP III CHICLAYO OESTE RAL - JAV


NEVC/lega
C C Archivo
A folios ()
NIT = 4030-2020 - 065