

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“La justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito,
Tocache - 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Villanueva Muñoz, Albertina

ASESORA: Agui Esteban, Keli

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46374718

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22498331

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0003-4952-780x

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Ortega Buleje, Vicky Evely	Magister en ingeniería industrial mención en gestión empresarial	22503140	0000-0001-5066-3759
2	Ramos Rosales, Dora Cecilia	Magister en medio ambiente y desarrollo sostenible	10417890	0000 0002 2955 1303
3	Villanueva Robles, Yojaira Kareem	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	72424758	0000-0002-6717-1811

D

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 horas del día 04 del mes de octubre del año 2024, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje
Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales
Mtra. Yojaira Karem Villanueva Robles

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 932-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada "LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, TOCACHE - 2024", presentada por la Bachiller, VILLANUEVA MUÑOZ, Albertina, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:50.. horas del día 04 del mes de octubre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje
DNI: 22503140
Código ORCID: 0000-0001-5066-3759
PRESIDENTE

Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales
DNI: 10417890
Código ORCID: 0000-0002-2955-1303
SECRETARIA

Mtra. Yojaira Karem Villanueva Robles
DNI: 72424758
Código ORCID: 0000-0002-6717-1811
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ALBERTINA VILLANUEVA MUÑOZ, de la investigación titulada “La justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024”, con asesora KELI AGUI ESTEBAN, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 578-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 30 de julio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

14. Villanueva Muñoz Albertina.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi mamá Teonila Muñoz Quispe por su amor infinito, por siempre creer en mí, por ser mi fuente de inspiración, mi motivación, mi guía para seguir profesionalmente, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, por ella todo esfuerzo vale la pena.

A mis hermanas: Flor de María por su apoyo constante, por sus desveladas continuas junto a mí, Limberta mi alma gemela, por ser mi soporte y brindarme su apoyo incondicional, Magna y Lilian por sus palabras de aliento y motivación. Fueron mi motor para alcanzar este logro.

A mi amado por su paciencia y comprensión, por su ayuda mutua, por su apoyo constante en los momentos difíciles, por estar dándome ánimos a no rendirme y la fortaleza que necesito en cada paso que doy para alcanzar mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad De Huánuco, de manera grata al Programa Académico de Administración de Empresas, por haberme brindado los conocimientos para desarrollarme como profesional durante los años de estudio que me permitieron alcanzar altos niveles de conocimiento y capacidades para así desempeñarme en la carrera Administrativa.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la carrera profesional de Administración de Empresas, por haber infundido sus instrucciones y experiencias, que me sirven para progresar como profesional. También por brindarme sus conocimientos, que me sirven para poder egresar.

A mi asesora, la Maestra Keli Agui Esteban, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo de investigación, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

A todos mis familiares y amistades que me brindaron su apoyo, a mi mamá Teonila, a mi hermana Flor de María, a mi cuñado Eldin gracias por su apoyo constante, así mismo a mis colegas de operaciones por su paciencia y comprensión.

Finalmente, agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda, por dejarme hacer mi proyecto de tesis en sus instalaciones y a los colaboradores que participaron como la muestra de mi estudio y mediante el cual pude cumplir con el objetivo de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	22
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. VARIABLE: JUSTICIA ORGANIZACIONAL	22
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	29
2.4. VARIABLE	30

2.4.1. VARIABLE.....	ÍNDICE	30
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		31
CAPÍTULO III.....		33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....		33
3.1.1. ENFOQUE		33
3.1.2. ALCANCE O NIVEL		33
3.1.3. DISEÑO.....		33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA		34
3.2.1. POBLACIÓN		34
3.2.2. MUESTRA.....		34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....		35
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS		35
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....		35
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS		36
CAPÍTULO IV		37
RESULTADOS		37
4.1. PROCEDIMIENTO DE DATOS.....		37
CAPÍTULO V		61
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		61
CONCLUSIONES		64
RECOMENDACIONES.....		66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		68
ANEXOS.....		72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	31
Tabla 2 Población	34
Tabla 3 Muestra	35
Tabla 4 ¿Sientes que tus superiores y compañeros te tratan con respeto? 37	
Tabla 5 ¿Has presenciado algún caso de discriminación o acoso en tu lugar de trabajo?.....	38
Tabla 6 ¿Sientes que tus compañeros de trabajo muestran empatía hacia ti cuando enfrentas dificultades personales o profesionales?	39
Tabla 7 ¿Has observado actos de comprensión y apoyo entre los miembros del equipo durante momentos difíciles?	40
Tabla 8 ¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo?	41
Tabla 9 ¿Consideras que la comunicación entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión?	42
Tabla 10 ¿Recibes la misma compensación que otros empleados que tienen las mismas responsabilidades que tú?	43
Tabla 11 ¿Consideras que la cooperativa tiene políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial entre sus empleados?	44
Tabla 12 ¿Se les otorga bonificaciones en reconocimiento de su desempeño?	45
Tabla 13 ¿Consideras que las bonificaciones son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa?	46
Tabla 14 ¿Consideras que la cooperativa divulga de manera transparente las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto?	47
Tabla 15 ¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa?	48
Tabla 16 ¿Crees que existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados de la cooperativa?	49
Tabla 17 ¿Tienes la oportunidad de expresar tus opiniones y sugerencias durante las reuniones sobre decisiones organizacionales?	50
Tabla 18 ¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?	51

Tabla 19 ¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?	52
Tabla 20 ¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para tu crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa?	53
Tabla 21 Distribución porcentual de la dimensión justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - 2024	54
Tabla 22 Distribución porcentual de la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - 2024	54
Tabla 23 Distribución porcentual de la dimensión justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - 2024	55
Tabla 24 Distribución porcentual de la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - 2024	55
Tabla 25 Distribución porcentual de la dimensión justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - 2024	57
Tabla 26 Distribución porcentual de la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - 2024	57
Tabla 27 Distribución porcentual de evaluación de la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - 2024.....	59
Tabla 28 Distribución porcentual de evaluación	59
Tabla 29 Variable justicia organizacional	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Sientes que tus superiores y compañeros te tratan con respeto?	37
Figura 2 ¿Has presenciado algún caso de discriminación o acoso en tu lugar de trabajo?.....	38
Figura 3 ¿Sientes que tus compañeros de trabajo muestran empatía hacia ti cuando enfrentas dificultades personales o profesionales?	39
Figura 4 ¿Has observado actos de comprensión y apoyo entre los miembros del equipo durante momentos difíciles?	40
Figura 5 ¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo?.....	41
Figura 6 ¿Consideras que la comunicación entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión?	42
Figura 7 ¿Recibes la misma compensación que otros empleados que tienen las mismas responsabilidades que tú?	43
Figura 8 ¿Consideras que la cooperativa tiene políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial entre sus empleados?	44
Figura 9 ¿Se les otorga bonificaciones en reconocimiento de su desempeño?	45
Figura 10 ¿Consideras que las bonificaciones son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa?	46
Figura 11 ¿Consideras que la cooperativa divulga de manera transparente las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto?	47
Figura 12 ¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa?	48
Figura 13 ¿Crees que existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados de la cooperativa?	49
Figura 14 ¿Tienes la oportunidad de expresar tus opiniones y sugerencias durante las reuniones sobre decisiones organizacionales?	50
Figura 15 ¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?	51
Figura 16 ¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?	52
Figura 17 ¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para tu crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa?	53

Figura 18 Dimensión justicia interpersonal	54
Figura 19 Dimensión justicia distributiva	56
Figura 20 Dimensión justicia informativa.....	58
Figura 21 Variable justicia organizacional	60

RESUMEN

La investigación lleva por título: LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, TOCACHE – 2024. Su objetivo fue describir cómo es la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024.

El estudio presentó como tipo aplicada, de enfoque cuantitativa, de alcance descriptivo y diseño descriptivo simple-no experimental de corte transaccional. La población fue de 54 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Tocache, mientras que la muestra solo se consideró a 34 colaboradores de la empresa. Se empleó como técnica a la encuesta y el cuestionario como instrumento.

Se obtuvo como resultado, que un 41.2% de los trabajadores consideran que casi siempre observa actos de comprensión entre los colaboradores de la Cooperativa y de esa manera dan soluciones ante cualquier problema que se pueden presentar.

Finalmente se concluye que, la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache, es adecuado el cual se refleja en la tabla 4 donde el 41.2% indican que siempre entre los jefes y compañeros se tratan con respecto, cabe mencionar que el respeto en una organización entre los jefes y colaboradores es importante ya que permite realizar los trabajos con mayor coordinación permitiendo de esa manera desempeñar sus funciones adecuadamente y esto ayudaría a cumplir las metas establecidas.

Palabras claves: justicia organizacional, compromiso organizacional, equidad laboral, liderazgo, satisfacción.

ABSTRACT

The research is titled: ORGANIZATIONAL JUSTICE IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE, TOCACHE – 2024. Its objective was to describe what organizational justice is like in the Savings and Credit Cooperative, Tocache – 2024.

The study presented as an applied type, with a quantitative approach, descriptive scope and simple-non-experimental descriptive design of a transactional nature. The population was 54 employees of the Savings and Credit Cooperative – Tocache, while the sample was only considered 34 employees of the company. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument.

The result was that 41.2% of the workers consider that they almost always observe acts of understanding among the Cooperative's collaborators and in this way they provide solutions to any problem that may arise.

Finally, it is concluded that interpersonal justice in the Savings and Credit Cooperative, Tocache, is adequate, which is reflected in table 4 where 41.2% indicate that bosses and colleagues always treat each other with respect, it is worth mentioning that respect In an organization between bosses and collaborators it is important since it allows work to be carried out with greater coordination, thus allowing them to perform their functions properly and this would help to meet the established goals.

Keywords: organizational justice, organizational commitment, employment equity, leadership, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lleva como título: **LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, TOCACHE – 2024**, se centra en comprender que la justicia organizacional juega un rol primordial en el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como en su compromiso con la organización. Identificar y comprender cómo se percibe la justicia dentro de la cooperativa proporcionaría información valiosa sobre la equidad en los procedimientos para la toma de decisiones, la distribución de recursos y las interacciones entre los empleados y la administración.

El estudio se obtuvo de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. La finalidad del presente estudio es dar respuesta al problema general, el cual es ¿Cómo es la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024?, para esto, se utilizó un instrumento de investigación relacionado con la variable de estudio. La metodología empleada fue diseñada específicamente para esta investigación, permitiendo recopilar información que luego se contrastó con la literatura existente. El estudio se estructura en cinco capítulos:

En el Capítulo I, se analizó el problema de investigación, describiendo tanto el problema general como los específicos, formulando el objetivo general y los objetivos específicos. Se presenta una justificación teórica, práctica y metodológica, se establecen las limitaciones y se evalúa la viabilidad de la investigación.

El Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, incluyendo antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Se fundamentó en bases teóricas que detallan el concepto central del tema, describe las definiciones conceptuales y presenta la variable de estudio con su operacionalización, dimensiones e indicadores.

En el capítulo III, se describió la metodología de investigación, incluyendo el tipo, enfoque, nivel y diseño de la investigación. Se detalló la población y muestra, se empleó la encuesta como técnica de recolección de

datos y se diseñó un cuestionario como instrumento. Finalmente, se presentó las técnicas y análisis utilizados para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, se presenta los resultados obtenidos de la investigación, mostrados de manera estadística a través de tablas y gráficos.

Capítulo V, se abordó la discusión de los resultados obtenidos, terminando con las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Greenberg (1993), nos dice que la justicia organizacional se define como la percepción de los empleados sobre lo que es equitativo dentro de las organizaciones en las que trabajan. Esta percepción se basa en tres componentes principales, a saber: distributiva, procedimental e interaccional. Además, se sugiere que los dos primeros componentes constituyen la base de la justicia organizacional, delineando el entorno en el que se desarrollan los eventos. Por otro lado, el tercer componente incluye aspectos interpersonales e informacionales, que se centran en cómo se trata a los individuos dentro de la organización.

A nivel internacional, un problema en relación con la justicia organizacional podría ser la disparidad en los conocimientos de equidad y tratamiento justo entre los empleados de una empresa multinacional con sucursales en distintos países. Las diferencias culturales, normativas laborales y prácticas organizacionales pueden generar discrepancias en la forma en que se aplica la justicia dentro de la organización, lo que podría afectar la moral, el compromiso laboral y la retención de talentos, obstaculizando así la eficiencia y la productividad a nivel global (Rodríguez et al., 2014).

La justicia organizacional, es clave en el bienestar y la productividad laboral, se centra en la equidad percibida en el trato entre empleados y empleadores. Cuando los trabajadores sienten que se les trata con justicia, se fortalece su confianza, compromiso y lealtad hacia la empresa, donde se utiliza de procesos la selección de personal, evaluación y distribución de recompensas deben adaptarse considerando estos principios para mejorar el ambiente laboral y el rendimiento de los trabajadores (Vásquez y Aranda, 2020).

En Perú, una investigación nos dice que la justicia organizacional por

parte de los docentes puede influir en su bienestar psicológico. Se explorará cómo las percepciones de equidad, imparcialidad y tratamiento justo dentro de la institución educativa pueden impactar en la salud mental, la satisfacción laboral y el bienestar general de los profesores. Este tipo de investigación puede ser relevante para comprender cómo los aspectos organizacionales afectan el estado emocional y la salud psicológica de los docentes, lo que a su vez podría tener implicaciones en la calidad de la enseñanza y el ambiente educativo (Loli et al., 2022).

El problema de la investigación “La Justicia Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache 2024”, se ajusta en comprender que la justicia organizacional juega un rol primordial en el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como en su compromiso con la organización. Identificar y comprender cómo se percibe la justicia dentro de la cooperativa proporcionaría información valiosa sobre la equidad en los procedimientos en cuanto a la toma de decisiones, distribución de recursos y las interacciones entre los empleados y la administración. Además, este tipo de investigación podría ayudar a detectar posibles problemas de injusticia percibida que podrían afectar negativamente el clima laboral, la moral y la productividad. Por lo tanto, abordar este tema podría ocasionar un gran impacto en el funcionamiento general y el éxito de la cooperativa, promoviendo un entorno de trabajo más justo, equitativo y satisfactorio para todos los implicados.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024?
- ¿Cómo es la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito, Tocache – 2024?

- ¿Cómo es la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir cómo es la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo es la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024.
- Describir cómo es la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024.
- Describir cómo es la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Radicó en la importancia fundamental de entender teóricamente la variable de estudio ya que fue de gran interés por su amplio contenido respecto a los conceptos y definiciones de los diversos autores presentados en la investigación, en este caso fue de Vanegas (2013) y demás estudios desarrollados sobre la variable de estudio.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio nos ayudó a poder ampliar nuestros conocimientos de acuerdo a la variable justicia organizacional, de tal manera en que se pudo determinar cómo es la justicia organizacional en el ámbito específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache. Los

hallazgos de esta investigación ofrecieron recomendaciones prácticas y orientadas a resultados para optimizar el ambiente laboral.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio siguió los procedimientos del método científico y nos ayudó en la creación de un instrumento para recolectar datos y analizar la información, obteniendo así las respuestas de las poblaciones elegidas, de esa manera el estudio servirá como base para futuros estudios.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio tuvo como una limitación la inexistencia de antecedentes internacionales y locales sobre la variable de estudio justicia organizacional.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue viable, ya que se dispuso de una amplia bibliografía y de los instrumentos necesarios para su desarrollo, de la misma manera se contó con los recursos económicos para financiar el mismo y la disponibilidad suficiente para el desarrollo óptimo del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Esguerra (2021), en su tesis titulada: “Efecto del liderazgo ético sobre la calidad de vida laboral en organizaciones del sector servicios en Colombia: el rol de la justicia organizacional”, para optar el Grado Académico de Doctor en Administración en la Universidad del Rosario, Colombia. El propósito fue describir si el liderazgo ético predice la calidad de vida laboral de los empleados del sector servicios en Colombia y verificar si la justicia organizacional tiene un rol mediador entre estas variables. El presente estudio adopta un enfoque explicativo y predictivo, con un diseño no experimental transversal, es de tipo aplicada y de nivel relacional, utilizando una muestra no probabilística de 503 empleados de empresas dentro del sector mencionado, y se aplicó un cuestionario estandarizado como instrumento. Los resultados validaron el modelo conceptual propuesto, demostrando que el liderazgo ético si tiene influencia en la percepción de la calidad de vida laboral, y está mediada por la justicia organizacional. Estos resultados tienen implicaciones importantes para la administración, dirección y gestión de organizaciones, porque proporciona comprensión sobre las relaciones y factores determinantes en el desarrollo de entornos laborales más éticos, equitativos y de bienestar dentro del sector examinado. Se concluye en cuanto a la evaluación de las variables analizadas, se detectó una tendencia positiva predominante en todas ellas, esto indica una percepción favorable hacia el comportamiento ético de los superiores, la justicia dentro de las organizaciones, especialmente en términos de relaciones interpersonales, y la calidad de vida laboral, particularmente en lo que concierne a la motivación intrínseca.

Oviedo (2021), en su investigación titulada: “La justicia

organizacional y el engagement en el trabajo como antecedentes del desempeño laboral en una muestra de empleados del sector público”, Grado Académico de Maestra en Administración en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. El propósito fue evaluar la justicia organizacional, engagement en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en trabajadores del sector público. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental. La población y muestra fueron los 75 empleados del Centro de Justicia para las Mujeres de San Luis Potosí (CJM), a quienes se aplicó un cuestionario por internet. Los hallazgos indican una relación positiva entre tres variables: la justicia organizacional, el compromiso y el rendimiento laboral en los empleados del CJM. No obstante, se reconoce que estos factores pueden influenciar en otros aspectos dentro de la organización, lo que mantiene su relevancia para futuras investigaciones en el ámbito social. Se concluye que los hallazgos respaldan la hipótesis sobre la relación positiva entre la justicia organizacional y el compromiso laboral. Esto sugiere que los individuos perciben una distribución justa y equitativa de recursos (como compensaciones e información) por parte de las organizaciones para las que trabajan, así como un trato respetuoso por parte de sus superiores, lo que contribuye a niveles elevados de compromiso.

Sjöberg–Tapia et al. (2022), tesis titulada: “Justicia organizacional y resultados empresariales. Estudio comparativo en pequeñas y medianas empresas de Chile y Perú”, Grado de Doctor en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Católica de Colombia. El propósito fue evaluar la justicia organizacional y su relación con los resultados en el proceso de toma de decisiones en pymes de Chile y Perú. La metodología del estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de diseño no experimental. Se usó un cuestionario aplicado a 149 empleados en roles estratégicos y tácticos. Los resultados obtenidos a través del análisis de regresión múltiple indicaron una conexión significativa entre las prácticas de justicia organizacional implementadas en estas empresas y los logros en la toma

de decisiones, sugiriendo que mejorar la percepción de equidad y justicia en la organización podría ser fundamental para alcanzar el éxito empresarial, especialmente en el ámbito de la toma de decisiones en el entorno de las pymes en ambos países. Se llegó a la siguiente conclusión, hay una relación entre los tipos de justicia empleado en la organización y los hallazgos empresariales, lo que indica que, para alcanzar el logro empresarial, se debe optimizar la justicia organizacional.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Vallejo (2023), en su tesis titulada: “Justicia organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores de Municipalidades Distritales de Trujillo”, Grado de Maestro en Administración de Empresas en la Universidad Privada del Norte. El propósito fue describir la justicia organizacional y su relación con el compromiso organizacional en los trabajadores de las Municipalidades Distritales de Trujillo. La metodología de dicha investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, diseño no experimental correlacional y enfoque cuantitativo. La población y la muestra fueron 83 colaboradores de las Municipalidades de Trujillo. La investigación utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los hallazgos de este estudio indican que existe una correlación directa (0,290) y altamente significativa (0,008) entre la justicia organizacional y el compromiso organizacional, según la percepción de los colaboradores de las Municipalidades distritales en Trujillo. Por lo tanto, se concluye que la hipótesis alternativa (H1) planteada debe ser aceptada, mientras que la hipótesis nula (Ho) debe ser rechazada, demostrando que hay una relación directa y significativa entre la justicia organizacional y el compromiso organizacional de los empleados de las Municipalidades distritales en Trujillo.

Atúncar (2020), en su tesis titulada: “Justicia organizacional y satisfacción en el trabajo en una empresa contable, 2020”, Grado de Maestra en Administración de Negocios en la Universidad César Vallejo.

El propósito de este estudio consistió en determinar la relación que existe entre la justicia organizacional y la satisfacción en el trabajo en una empresa contable, 2020. Desde un enfoque metodológico, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo de naturaleza básica, de nivel descriptivo-correlacional, utilizando un diseño transversal no experimental. La muestra consistió en 38 empleados administrativos de la empresa objeto de estudio. Se empleó una encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando dos cuestionarios como instrumentos para obtener información sobre la perspectiva de justicia organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados revelaron un valor de $p < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.578, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Se concluyó que existe una relación significativa entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral en una empresa contable en el año 2020, presentando una correlación entre ambas variables.

Córdova (2022), en su estudio titulado: "Justicia organizacional y satisfacción laboral de los Colaboradores de las Microfinancieras de la ciudad de Chiclayo", Grado de Maestro en Administración de Negocios en la Universidad César Vallejo. El propósito de la investigación fue examinar la relación entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral, utilizando una muestra de 43 empleados de dos entidades financieras en Chiclayo. Esta investigación tuvo un enfoque descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de naturaleza aplicada y de nivel correlacional. Como técnica se empleó la encuesta, mientras que como instrumento fue el cuestionario. Los hallazgos revelaron una correlación significativa y directa entre ambas variables, con un coeficiente rho de 0.937 y un valor de $p < 0.01$. Sin embargo, los resultados indicaron que no existe una relación significativa entre la justicia distributiva y la satisfacción laboral, con un coeficiente rho de 0.121. Se concluye que existe una relación significativa y directa entre las variables estudiadas.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

No se encontró ninguna investigación relacionada a la variable de estudio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. VARIABLE: JUSTICIA ORGANIZACIONAL

De acuerdo a Vanegas (2013), es la percepción que tienen los colaboradores sobre la equidad en su entorno laboral, incluyendo aspectos como la imparcialidad en las decisiones, la equidad en las oportunidades de desarrollo y la transparencia en los procedimientos y políticas dentro de una organización, en el cual hay una conexión entre el positivismo y la idea de que la ciencia puede resolver los problemas enfrentados por las personas, tanto aquellos generados por la sociedad como por los individuos (p. 11).

Según Uribe (2014), la teoría de la justicia organizacional sugiere que las personas están incentivadas por recibir un trato equitativo en comparación con sus colegas en el entorno laboral (p. 41).

➤ Importancia de la Justicia Organizacional

La importancia de la Justicia Organizacional radica en la conducta de las personas en las empresas porque está vinculada con la equidad en que son distribuidos a los recursos, beneficios y recompensas a los colaboradores, así como con la forma en que un trabajador es tratado (Cuenca, 2012, p. 19).

Es crucial la justicia organizacional porque cuando las decisiones y prácticas organizacionales son percibidas como injustas o inequitativas, esto provoca una variedad de sentimientos, emociones, reacciones y comportamientos negativos por parte de los empleados hacia su trabajo, sus superiores, compañeros y la organización en general. La importancia de la justicia organizacional se basa en el impacto de las consecuencias generadas por prácticas y acciones organizacionales vistas como

injustas o desiguales, tales como la distribución de cargas de trabajo, salarios y prestaciones justas, promociones equitativas para todos los empleados, y un trato digno y justo al personal. En este contexto, la percepción de justicia organizacional se refleja en diversos resultados que afectan indirectamente a las organizaciones, como la rotación de personal, el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo, entre otros (Isla y Mladinic, 2002).

La justicia organizacional puede generar significativos beneficios tanto para las organizaciones como para los empleados. Por ejemplo, promueve una mayor confianza y compromiso organizacional, mejora el rendimiento laboral, incrementa la satisfacción del cliente y disminuye los conflictos. Cuando los empleados sienten que son tratados con justicia, desarrollan actitudes positivas hacia su trabajo, sus superiores y la organización. Por el contrario, la percepción de injusticia genera tensiones, desmotivación e insatisfacción en el trabajo (Patlán et al., 2013).

➤ **Tipos de justicia organizacional**

De acuerdo a Patlán et al. (2013), destacan 3 principales factores de justicia organizacional: distributiva, de procedimientos e interaccional; esta última se compone de justicia interpersonal e informacional.

- **Justicia distributiva**

Son las percepciones de equidad relacionadas con la asignación de resultados o recompensas (o castigos) que reciben los empleados. Los trabajadores forman juicios sobre la equidad de estas distribuciones y su impacto en los resultados organizacionales. En el ámbito organizacional, la justicia distributiva se centra en la percepción de una distribución justa y equitativa de recursos y resultados realizada por los directivos. Los empleados tienden a evaluar los resultados de esta distribución (como aumentos salariales o promociones) en términos de igualdad, equidad y necesidad. La justicia distributiva incluye tres componentes:

- Igualdad: la distribución se basa en la igualdad de oportunidades para todos los empleados.
- Necesidad: la distribución se ajusta a las necesidades individuales de cada empleado.
- Equidad: la distribución se basa en la comparación entre lo que un empleado aporta y lo que recibe, en comparación con lo que otros aportan y reciben.

- **Justicia de procedimientos**

Se refiere a la percepción de los empleados sobre la equidad en los procedimientos y procesos utilizados para asignar beneficios, recursos y decisiones. Este tipo de justicia se enfoca en los métodos empleados para lograr un objetivo, asegurando que los procedimientos sean justos y conduzcan a resultados organizacionales deseables. Los principales componentes de la justicia de procedimientos incluyen:

- Consistencia: los procedimientos deben ser establecidos y aplicados de manera consistente para todos los empleados.
- Ausencia de sesgos: ningún empleado debe ser discriminado.
- Precisión: todas las decisiones se tienen que basar en información y hechos precisos.
- Representación de todos los interesados: las partes interesadas deben participar en la formulación de procedimientos y decisiones.
- Corrección: existen mecanismos para rectificar errores o inconsistencias en los procedimientos.
- Ética: las normas de conducta profesional deben ser respetadas.

- **Justicia interaccional**

Se enfoca en la calidad del trato interpersonal entre superiores y subordinados, especialmente al implementar procedimientos. La justicia interaccional se divide en dos componentes:

- Justicia interpersonal: implica tratar a los colaboradores con

dignidad, cortesía y respeto.

- Justicia informacional: consiste en compartir información relevante con los empleados, explicando el porqué de las decisiones y la distribución de resultados (trabajo, información, decisiones).

➤ **Teorías**

Según Patlán et al. (2013), una de las teorías principales de la justicia organizacional es la teoría de la equidad de Adams del año 1965, esta teoría postula que los empleados están motivados para mantener relaciones justas y equitativas, en lugar de relaciones injustas e inequitativas. Según esta teoría, los colaboradores comparan sus resultados y relaciones con las de otros, evaluando la equidad de estas relaciones al compararse con sus compañeros de trabajo o con empleados de otras organizaciones. La primera comparación se refiere a la percepción de equidad interna, mientras que la segunda se relaciona con la equidad externa. Cuando los empleados perciben que existe una relación justa entre los recursos y resultados que reciben, se considera que hay equidad en la organización. Sin embargo, si hay una desigualdad, ya sea por una compensación excesiva o insuficiente, se genera un estado de tensión y malestar que puede manifestarse como ira y resentimiento (cuando hay subcompensación) o como sentimientos de culpa (cuando hay sobrecompensación).

De acuerdo a Rodríguez et al. (2014), desde tiempos antiguos, como en las épocas de Platón y Aristóteles, los seres humanos han mostrado interés en descubrir la justicia en diversas facetas de la vida. Se han desarrollado numerosas teorías sociales que buscan ofrecer una explicación ontológica del concepto de justicia, tales como la teoría de la equidad de Adams (1965), la equidad en el intercambio social de Homans (1961), las expectativas en el intercambio social de Blau (1964), las normas de distribución múltiple de Leventhal (1976), la equidad en los procedimientos de disputas de Thibaut y Walker (1975), y la teoría del trato interpersonal de Bies y Moag (1986). Estas teorías han

contribuido a entender la justicia como una construcción social. En consonancia con esta perspectiva, Greenberg (1987) definió la justicia organizacional como la percepción de los empleados sobre lo que es justo dentro de la organización. Fue con el trabajo seminal de Colquitt (2001) que varias teorías de la justicia fueron integradas, dando lugar a un modelo de justicia organizacional con cuatro dimensiones: justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal y justicia informacional. La justicia distributiva se centra en la equidad de las distribuciones y resultados obtenidos. La justicia procedimental se refiere a la equidad de los procesos utilizados para determinar esas distribuciones. La justicia interpersonal aborda la sensibilidad social, incluyendo cómo los supervisores tratan a las personas afectadas por sus decisiones con respeto y dignidad. Finalmente, la justicia informacional se relaciona con la explicación del razonamiento detrás de las decisiones tomadas por los supervisores.

➤ **Dimensiones de Justicia organizacional**

✓ **D1. Justicia interpersonal**

Según Vanegas (2013), es la equidad y el trato justo que las personas perciben en las interacciones directas con sus colegas, superiores y subordinados en el entorno laboral. Se trata de la percepción de ser tratado con respeto, dignidad y consideración en las relaciones laborales cotidianas. Implica aspectos como la imparcialidad en la toma de decisiones, la transparencia en las comunicaciones y el apoyo mutuo entre compañeros (p. 14).

○ **Indicadores**

• **Trato respetuoso**

Es la manera en que las personas se relacionan entre sí con cortesía, consideración y dignidad, implica mostrar un alto grado de sensibilidad hacia las necesidades, opiniones y sentimientos de los demás, evitando comportamientos que puedan ser percibidos como

ofensivos, despectivos o irrespetuosos (Vanegas, 2013, p. 88).

- **Empatía laboral**

Es la capacidad de los empleados y líderes de una organización para comprender y sentir la perspectiva, emociones y circunstancias de sus colegas y subordinados en el entorno de trabajo, esto implica no solo reconocer las emociones de los demás, sino también demostrar comprensión, preocupación y apoyo hacia ellos. La empatía laboral se traduce en acciones que promueven un ambiente de trabajo más colaborativo, inclusivo y solidario, donde las personas se sienten valoradas y comprendidas (Vanegas, 2013, p. 86).

- **Comunicación afectiva**

Se refiere a un tipo de interacción verbal y no verbal que se caracteriza por expresar y transmitir emociones de manera clara, sincera y respetuosa, en este tipo de comunicación, las personas no solo comparten información, sino que también expresan sus sentimientos, preocupaciones y necesidades de manera abierta y empática. La comunicación afectiva busca establecer conexiones emocionales genuinas entre los individuos, promoviendo la comprensión mutua, la empatía y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales (Vanegas, 2013, p. 76).

- ✓ **D2. Justicia distributiva**

De acuerdo a Vanegas (2013), la justicia distributiva se refiere a cómo los empleados perciben la justicia en lo que obtienen como resultado de su desempeño laboral, se centra en la imparcialidad en cuanto a la distribución de oportunidades, recompensas y recursos entre los trabajadores dentro de una organización. Se trata de asegurar que las personas reciban lo que perciben como justo y adecuado en relación con su contribución y esfuerzo en el trabajo (p. 13).

- **Indicadores**

- **Equidad salarial**

Se refiere al principio de remunerar a los empleados de manera justa y proporcional en función de sus responsabilidades, habilidades, experiencia y contribuciones al trabajo realizado dentro de una organización, esto implica asegurar que no existan disparidades injustificadas en los salarios entre personas que desempeñan roles similares o comparables (Vanegas, 2013, p. 12).

- **Bonificaciones justas**

Son incentivos adicionales que se otorgan a los empleados de manera equitativa y transparente, en reconocimiento a su desempeño excepcional, logros sobresalientes o contribuciones significativas al éxito de la organización, estas bonificaciones están diseñadas para reflejar de manera precisa y justa el valor del trabajo realizado por cada individuo, evitando favoritismos o discriminaciones injustas (Vanegas, 2013, p. 89).

- **Transparencia en política salarial**

Se refiere a la práctica de divulgar de manera clara, abierta y comprensible las políticas, criterios y procesos utilizados para determinar los salarios dentro de una organización, esto implica que los empleados comprendan cómo se establecen los salarios, qué factores se tienen en cuenta para determinar las compensaciones y cómo pueden influir en su propio avance salarial (Vanegas, 2013, p. 47).

- ✓ **D3. Justicia informativa**

De acuerdo a Vanegas (2013), es el grado de transparencia y claridad que las personas perciben en relación con la información que reciben sobre los procesos, decisiones y acciones que los afectan en el entorno laboral, implica sentirse informado de manera adecuada y oportuna sobre cómo se toman las decisiones y cómo estas afectan a los individuos (p. 15).

- **Indicadores**

- **Transparencia en la comunicación**

Es la práctica de compartir información de manera clara, completa y honesta, sin ocultar datos relevantes o distorsionar la verdad, implica que tanto emisores como receptores de información tengan acceso a todos los detalles necesarios para comprender completamente el mensaje transmitido (Vanegas, 2013, p. 170).

- **Participación en la toma de decisiones**

Es un proceso mediante el cual los individuos tienen la oportunidad de contribuir activamente con sus ideas, opiniones y conocimientos en la formulación y ejecución de decisiones que afectan sus roles, responsabilidades y el funcionamiento general de una organización, este enfoque implica involucrar a los empleados en diferentes niveles jerárquicos en la discusión, análisis y evaluación de alternativas antes de tomar una determinación final (Vanegas, 2013, p. 175).

- **Retroalimentación constructiva**

Es un proceso en el que se proporcionan comentarios o sugerencias de manera honesta, objetiva y respetuosa con el propósito de ayudar a una persona a mejorar su desempeño, habilidades o comportamientos, este tipo de retroalimentación se centra en identificar tanto los aspectos positivos como aquellos que necesitan ser mejorados, ofreciendo consejos concretos y orientación para el crecimiento y el desarrollo personal o profesional (Vanegas, 2013, p. 138).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Beneficios laborales:** Son beneficios, facilidades y la propuesta de valor ofrecida por las organizaciones, que pueden ser financiadas total o parcialmente por estas para sus empleados (Amador, 2016, p. 266).
- **Comunicación:** Es el intercambio de información de una persona a otra,

es el proceso mediante el cual se transmiten información y significados entre individuos (Chiavenato, 2011, p. 50).

- **Compromiso organizacional:** Es el grado en el que el colaborador se identifica con una empresa y sus objetivos, por ende, quiere seguir siendo parte de la organización (Robbins, 2004, p. 72).
- **Equidad laboral:** Tiene el fin de prevenir y erradicar todas las formas de discriminación, inequidad y violencia en la institución (Sánchez y Lafourie, 2018, p. 50).
- **Liderazgo:** Es la capacidad de guiar y permitir que los miembros de un grupo, que comparten intereses comunes, avancen hacia la consecución de un objetivo específico (Amador, 2016, p. 449).
- **Satisfacción laboral:** Es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo (Robbins, 1998, p. 36).
- **Trato digno:** Es el ser respetuoso entre el personal que trabaja en la organización, independiente de sus cargos, erradicando todo mal trato o discriminatorio (Mendez, 2022).
- **Atención laboral:** Es la capacidad mental para poder enfocarse exclusivamente en una actividad, objetivo o en una persona (Ortega, 2008).

2.4. VARIABLE

2.4.1. VARIABLE

Justicia organizacional.

Dimensiones

- Justicia interpersonal.
- Justicia distributiva.
- Justicia informativa.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Items
Variable Justicia organizacional	Justicia interpersonal	Trato respetuoso	¿Sientes que tus superiores y compañeros te tratan con respeto? ¿Has presenciado algún caso de discriminación o acoso en tu lugar de trabajo?
		Empatía laboral	¿Sientes que tus compañeros de trabajo muestran empatía hacia ti cuando enfrentas dificultades personales o profesionales? ¿Has observado actos de comprensión y apoyo entre los miembros del equipo durante momentos difíciles?
		Comunicación afectiva	¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo? ¿Consideras que la comunicación entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión?
	Justicia distributiva	Equidad salarial	¿Recibes la misma compensación que otros empleados que tienen las mismas responsabilidades que tú? ¿Consideras que la cooperativa tiene políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial entre sus empleados? ¿Se les otorga bonificaciones en reconocimiento de su desempeño?
		Bonificaciones justas	¿Consideras que las bonificaciones son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa? ¿Consideras que la cooperativa divulga de manera transparente las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto?
		Transparencia en política salarial	
		Transparencia en la comunicación	¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa? ¿Crees que existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados de la cooperativa?
Justicia informativa			

Participación en la toma de decisiones	¿Tienes la oportunidad de expresar tus opiniones y sugerencias durante las reuniones sobre decisiones organizacionales? ¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?
Retroalimentación constructiva	¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral? ¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para tu crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se enfocó en una investigación aplicada, el cual se centra en la aplicación y el aprovechamiento de los conocimientos adquiridos, así como en la implementación y sistematización de la práctica basada en la investigación (Hernández et al., 2014).

3.1.1. ENFOQUE

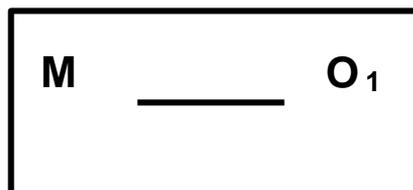
En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo ya ello empleó datos para ser procesados y poder realizar el análisis estadístico, con el fin de reconocer tendencias en comportamientos (Hernández et al., 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Fue descriptivo su alcance, debido a que tiene como objetivo detallar las características más relevantes de comunidades, individuos, grupos u otros fenómenos sujetos a análisis. Se evalúan y cuantifican diferentes aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos objeto de investigación (Hernández et al., 2014).

3.1.3. DISEÑO

El presente estudio correspondió a descriptivo simple - no experimental de corte transaccional, descriptivo simple debido a que se utilizó la información lograda luego de la aplicación del instrumento, no experimental porque se realizan sin manejo intencional de variables, en el que solo se observan para el estudio en cuanto a los fenómenos en su entorno natural y de corte transaccional ya que la recolección de datos fue en un solo momento (Hernández et al, 2014).



M = Muestra.

O₁ = Variable de estudio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Se distingue por las particularidades temporales, geográficas y de contenido de un caso específico, al definir los criterios para elegir quiénes formaron parte y quiénes no de la muestra, mediante la selección basada en el estatus socioeconómico, género, edad, entre otros (Hernández et al., 2014).

En la presente investigación el número de la población fue de 54 colaboradores entre personal administrativo, directivos y asesores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tocache.

Tabla 2

Población

Cargo	N° Colaboradores
DIRECTIVOS	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	32
ASESORES	20
TOTAL	54

Fuente. Cuadro de Asignación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

3.2.2. MUESTRA

De acuerdo a Hernández et al. (2014), una muestra representa una porción de la población y consiste en un grupo de elementos con atributos que los identifican como parte de la población de estudio.

Para definir la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico intencionado. La muestra estuvo conformada por 34 personas entre personal administrativo y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Tocache.

Tabla 3

Muestra

Cargo	N° Colaboradores
DIRECTIVOS	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	32
TOTAL	34

Fuente. Cuadro de Asignación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnica:** Encuesta

Se utilizó en la investigación la encuesta como técnica para medir la variable de estudio. Se trata de una técnica principal para recopilar información que se basa en un conjunto organizado y coherente de preguntas, asegura la obtención de datos específicos de una muestra representativa de un grupo más grande de individuos (Hernández et al., 2014).

- **Instrumento:** Cuestionario

El instrumento que fue empleado como herramienta de investigación es el cuestionario. Según los autores, se trata de un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables que se buscan evaluar (Hernández et al., 2014). El cuestionario que se aplicó para la recolección de datos para el desarrollo del presente trabajo de investigación consta de 17 ítems que han sido elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable de estudio la justicia organizacional, estas preguntas nos permitió medir la variable para llegar a los resultados.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

En primera instancia, se utilizó Microsoft Excel para organizar, limpiar y tabular los datos recopilados a partir de la encuesta y/o

cuestionario. Esta herramienta proporcionó una plataforma efectiva para la gestión de grandes conjuntos de datos, permitiendo la creación de tablas, gráficos y resúmenes estadísticos que facilitaron la comprensión inicial de los datos.

Finalmente, se empleó Microsoft Word para documentar los hallazgos y resultados del estudio en forma de informes y documentos escritos. Esta herramienta facilitó la creación de informes estructurados y bien organizados que comunicaron de manera efectiva los resultados de la investigación.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Cuando se obtuvo la carta de aprobación, se aplicó el cuestionario a la muestra correspondiente de la investigación. Para la recolección de los resultados, se procesaron de manera descriptiva e inferencial con sus interpretaciones correspondientes, para poder llegar a las conclusiones. Los datos recolectados por medio del instrumento, el cuestionario, fueron organizados en Excel, para después ser procesados en SPSS, donde se realizaron las tablas y figuras de cada uno de los resultados. El análisis e interpretación de los datos se realizó por medio de Word, donde se plasmaron los hallazgos, y de acuerdo a ello, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCEDIMIENTO DE DATOS

Tabla 4

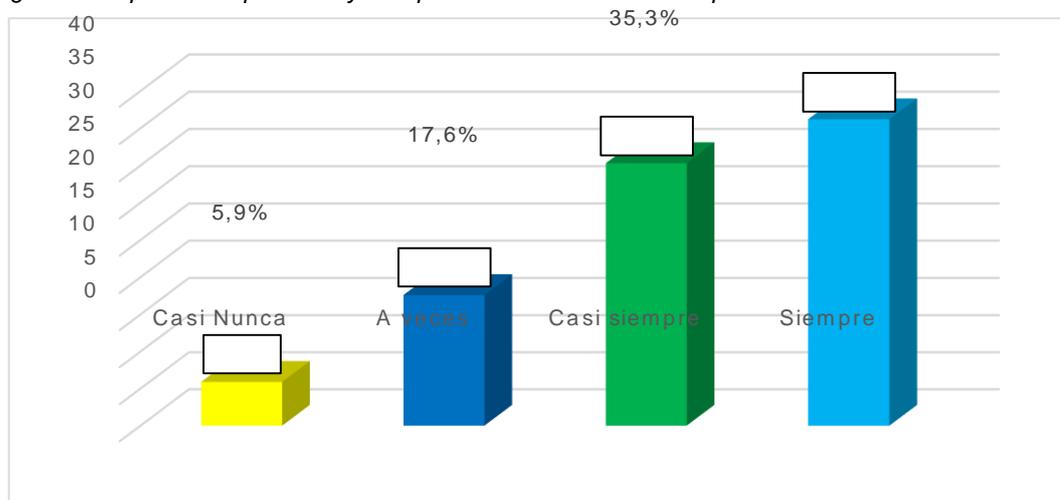
¿Sientes que tus superiores y compañeros te tratan con respeto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	5,9	5,9	5,9
	A veces	6	17,6	17,6	23,5
	Casi siempre	12	35,3	35,3	58,8
	Siempre	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 1

¿Sientes que tus superiores y compañeros te tratan con respeto?



Fuente. Tabla 4.

Ante la interrogante: ¿Sientes que tus superiores y compañeros te tratan con respeto?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 5.9% casi nunca, el 17.6% a veces, el 35.3% casi siempre y el 41.2% siempre. De acuerdo a estos resultados tanto los superiores y compañeros se tratan siempre con respeto generando de esa manera un clima laboral adecuado entre todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache.

Tabla 5

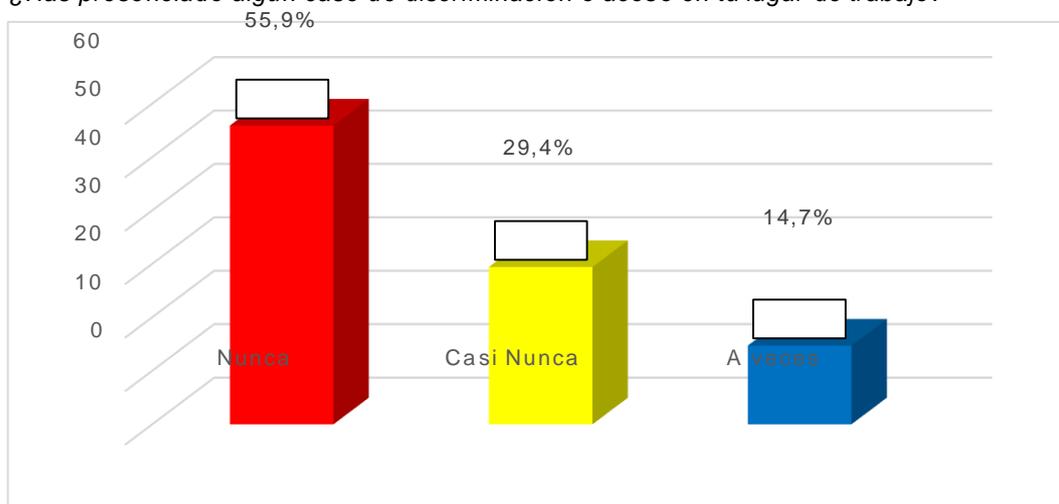
¿Has presenciado algún caso de discriminación o acoso en tu lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	55,9	55,9	55,9
	Casi Nunca	10	29,4	29,4	85,3
	A veces	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 2

¿Has presenciado algún caso de discriminación o acoso en tu lugar de trabajo?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 5.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la interrogante: ¿Has presenciado algún caso de discriminación o acoso en tu lugar de trabajo?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 55.9% nunca, el 29.4% casi nunca y el 14.7% a veces. Entonces mediante estos resultados podemos decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache no se practica ningún tipo de discriminación entre los colaboradores ya que se preocupan por tener una relación adecuada entre todos, permitiendo de esa manera el bienestar y la satisfacción de todos los colaboradores.

Tabla 6

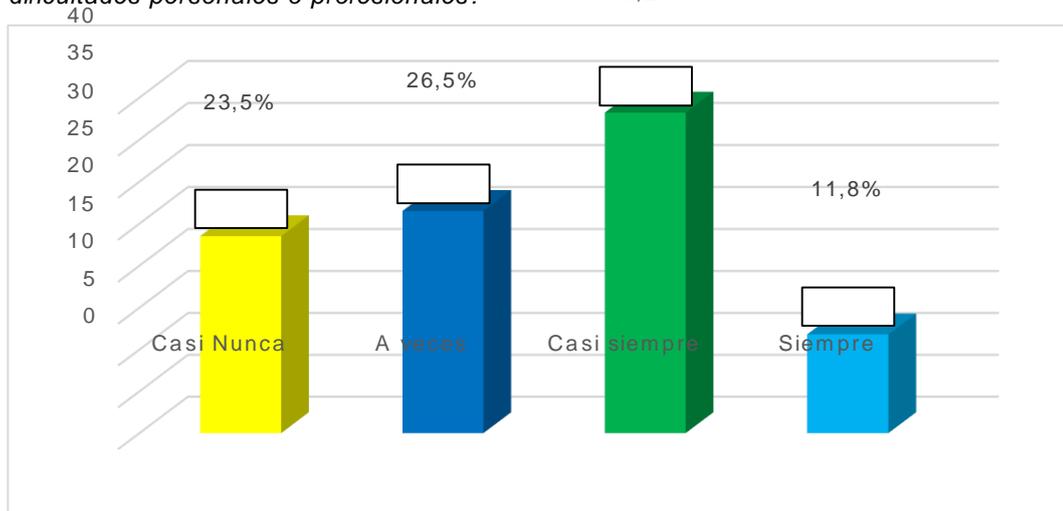
¿Sientes que tus compañeros de trabajo muestran empatía hacia ti cuando enfrentas dificultades personales o profesionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	8	23,5	23,5	23,5
A veces	9	26,5	26,5	50,0
Casi siempre	13	38,2	38,2	88,2
Siempre	4	11,8	11,8	100,0
Válido Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 3

¿Sientes que tus compañeros de trabajo muestran empatía hacia ti cuando enfrentas dificultades personales o profesionales?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 6.

Análisis e Interpretación

Mediante la interrogante: ¿Sientes que tus compañeros de trabajo muestran empatía hacia ti cuando enfrentas dificultades personales o profesionales?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 23.5% casi nunca, el 26.5% a veces, el 38.2% casi siempre y el 11.8% siempre. De acuerdo a los resultados podemos decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache existe un entorno de apoyo y colaboración entre los empleados generado relaciones laborales sólidas y respetuosas.

Tabla 7

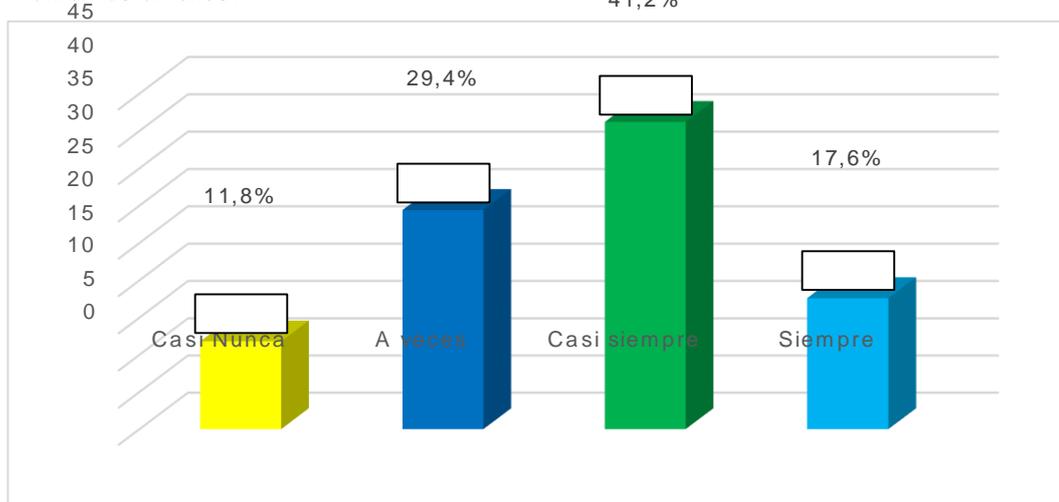
¿Has observado actos de comprensión y apoyo entre los miembros del equipo durante momentos difíciles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	11,8	11,8	11,8
A veces	10	29,4	29,4	41,2
Casi siempre	14	41,2	41,2	82,4
Siempre	6	17,6	17,6	100,0
Válido Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 4

¿Has observado actos de comprensión y apoyo entre los miembros del equipo durante momentos difíciles?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 7.

Análisis e Interpretación

Según la interrogante: *¿Has observado actos de comprensión y apoyo entre los miembros del equipo durante momentos difíciles?*, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 11.8% casi nunca, el 29.4% a veces, el 41.2% casi siempre y el 17.6% siempre. Entonces mediante estos resultados podemos decir que casi siempre los colaboradores se apoyan para dar solución a cualquier inconveniencia que se puede presentar, permitiendo de esa manera no generar incomodidades a los directivos.

Tabla 8

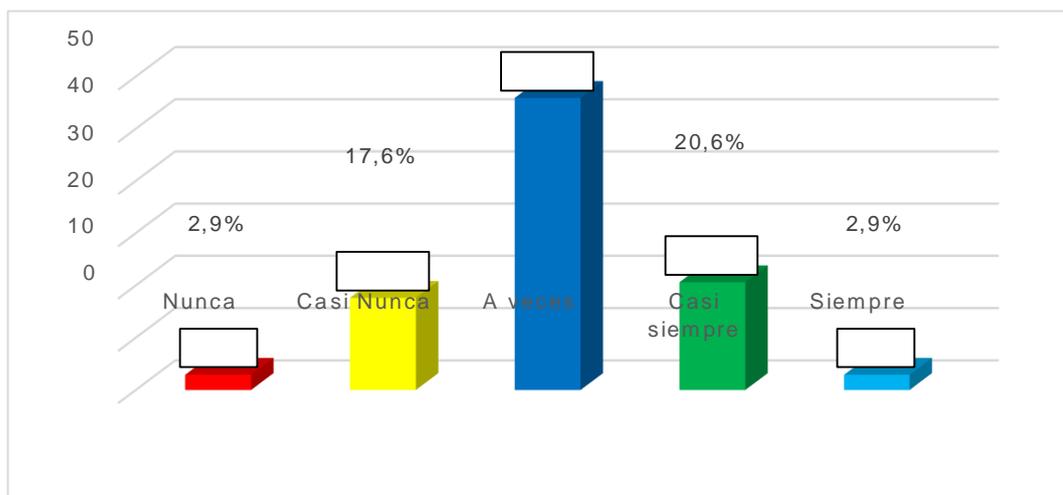
¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
Casi Nunca	6	17,6	17,6	20,6
A veces	19	55,9	55,9	76,5
Válido				
Casi siempre	7	20,6	20,6	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 5

¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 8.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la interrogante: ¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 2.9% nunca, el 17.6% casi nunca, el 55.9% a veces, el 20.6% casi siempre y el 2.9% siempre. En ese sentido se podemos decir que la falta de comunicación afectiva entre los colaboradores puede generar problemas y conflictos laborales.

Tabla 9

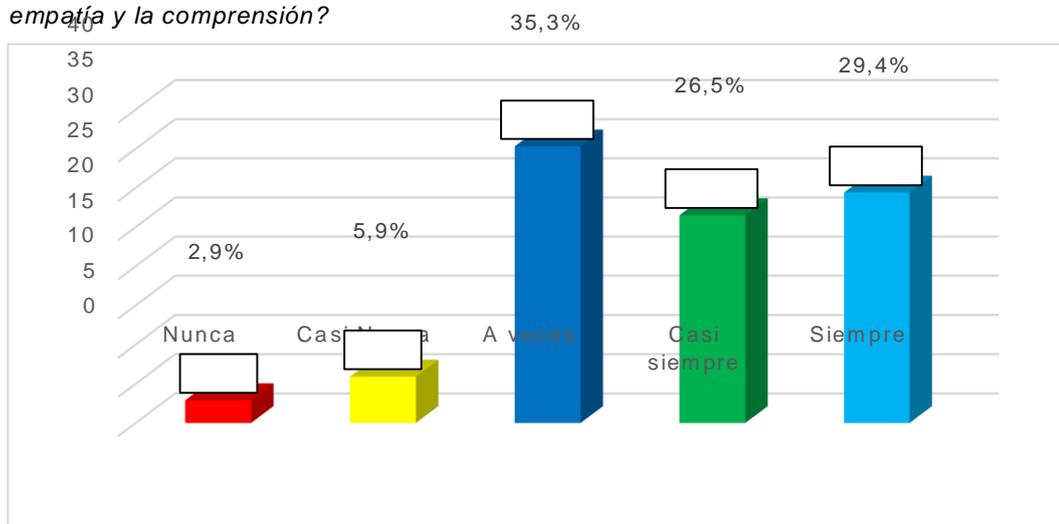
¿Consideras que la comunicación entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
Casi Nunca	2	5,9	5,9	8,8
A veces	12	35,3	35,3	44,1
Válido Casi siempre	9	26,5	26,5	70,6
Siempre	10	29,4	29,4	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 6

¿Consideras que la comunicación entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 9.

Análisis e Interpretación

Según la interrogante: ¿Consideras que la comunicación entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 2.9% nunca, el 5.9% casi nunca, el 35.3% a veces, el 26.5% casi siempre y el 29.4% siempre. Mediante estos resultados podemos decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache a veces la comunicación está relacionada con la empatía, por lo que es importante que deba existir comunicación y comprensión entre todos los colaboradores ya que de esa manera la realización de trabajo será más eficiente.

Tabla 10

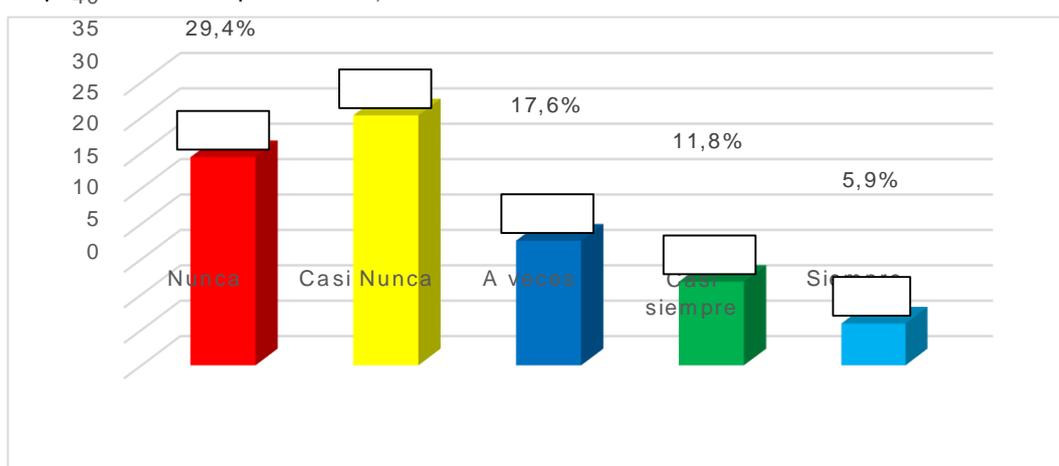
¿Recibes la misma compensación que otros empleados que tienen las mismas responsabilidades que tú?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	29,4	29,4	29,4
Casi Nunca	12	35,3	35,3	64,7
A veces	6	17,6	17,6	82,4
Válido Casi siempre	4	11,8	11,8	94,1
Siempre	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 7

¿Recibes la misma compensación que otros empleados que tienen las mismas responsabilidades que tú?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 10.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la interrogante: ¿Recibes la misma compensación que otros empleados que tienen las mismas responsabilidades que tú?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 29.4% nunca, el 35.3% casi nunca, el 17.6% a veces, el 11.8% casi siempre y el 5.9% siempre. Entonces podemos decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache no existe equidad salarial lo cual puede generar una disminución en la moral y la motivación de los trabajadores, lo que puede afectar negativamente su rendimiento y productividad.

Tabla 11

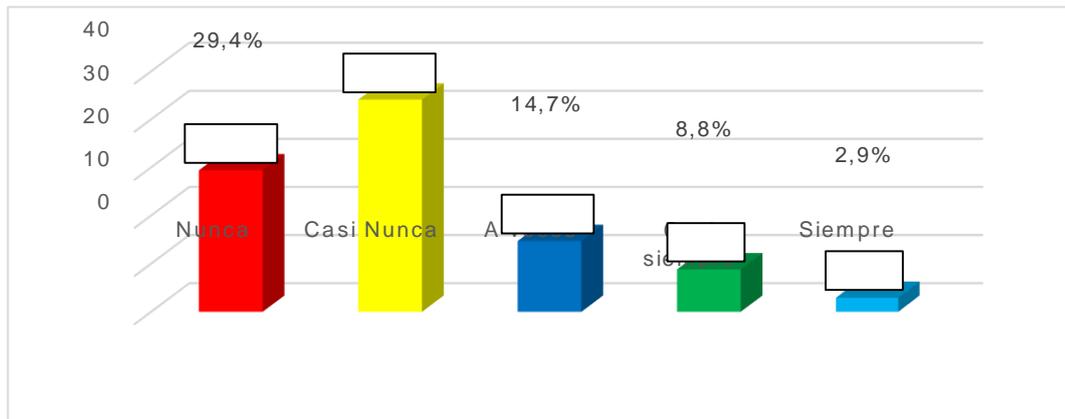
¿Consideras que la cooperativa tiene políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial entre sus empleados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	29,4	29,4	29,4
Casi Nunca	15	44,1	44,1	73,5
A veces	5	14,7	14,7	88,2
Válido Casi siempre	3	8,8	8,8	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 8

¿Consideras que la cooperativa tiene políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial entre sus empleados?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 11.

Análisis e Interpretación

Según indica la interrogante: ¿Consideras que la cooperativa tiene políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial entre sus empleados?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 29.4% nunca, el 44.1% casi nunca, el 14.7% a veces, el 8.8% casi siempre y el 2.9% siempre. Mediante estos resultados podemos decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache no cuenta con políticas y procedimientos efectivos que garanticen la equidad salarial, esto puede generar conflictos laborales y dañar la cohesión del equipo de trabajo.

Tabla 12

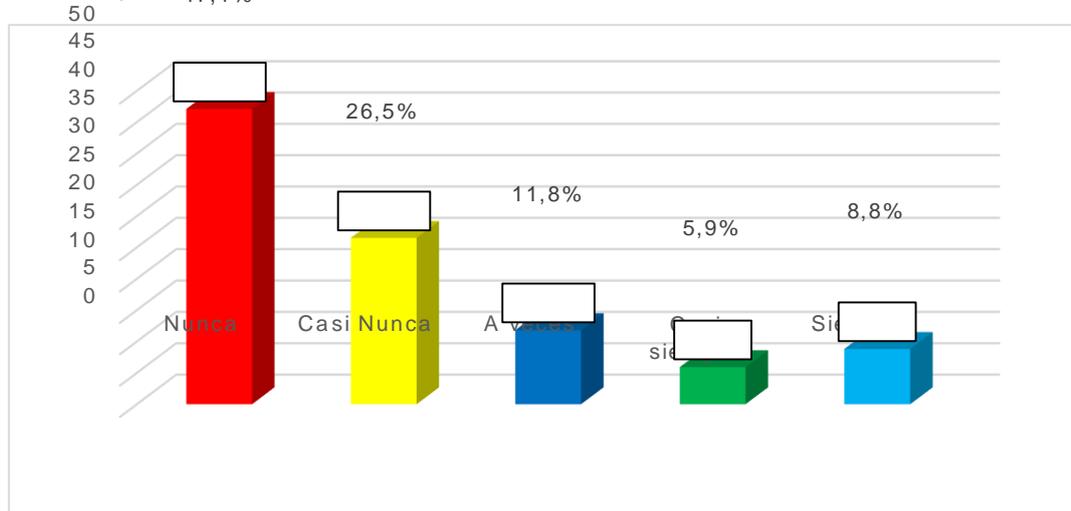
¿Se les otorga bonificaciones en reconocimiento de su desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	47,1	47,1	47,1
Casi Nunca	9	26,5	26,5	73,5
A veces	4	11,8	11,8	85,3
Válido Casi siempre	2	5,9	5,9	91,2
Siempre	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 9

¿Se les otorga bonificaciones en reconocimiento de su desempeño?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 12.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la interrogante: ¿Se les otorga bonificaciones en reconocimiento de su desempeño?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 47.1% nunca, el 26.5% casi nunca, el 11.8% a veces, el 5.9% casi siempre y el 8.8% siempre. Se puede decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache no otorga bonificaciones a sus trabajadores como reconocimiento de su desempeño, esto puede generar que los empleados sientan que su trabajo no es valorado adecuadamente, lo que puede llevar a una disminución en la productividad y la moral.

Tabla 13

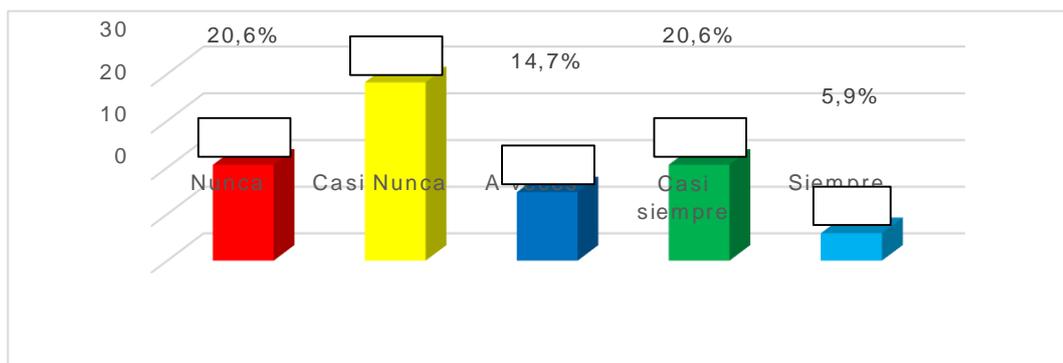
¿Consideras que las bonificaciones son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	20,6	20,6	20,6
Casi Nunca	13	38,2	38,2	58,8
A veces	5	14,7	14,7	73,5
Válido				
Casi siempre	7	20,6	20,6	94,1
Siempre	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 10

¿Consideras que las bonificaciones son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 13.

Análisis e Interpretación

Según indica la interrogante: ¿Consideras que las bonificaciones son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 20.6% nunca, el 38.2% casi nunca, el 20.6% casi siempre y el 5.9% siempre. Se puede decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache las bonificaciones no son proporcionales al desempeño y contribución que realizan los trabajadores, esta falta de reconocimiento adecuado puede llevar a una alta rotación de empleados, ya que los trabajadores pueden buscar oportunidades donde sus contribuciones sean más valoradas y recompensadas justamente.

Tabla 14

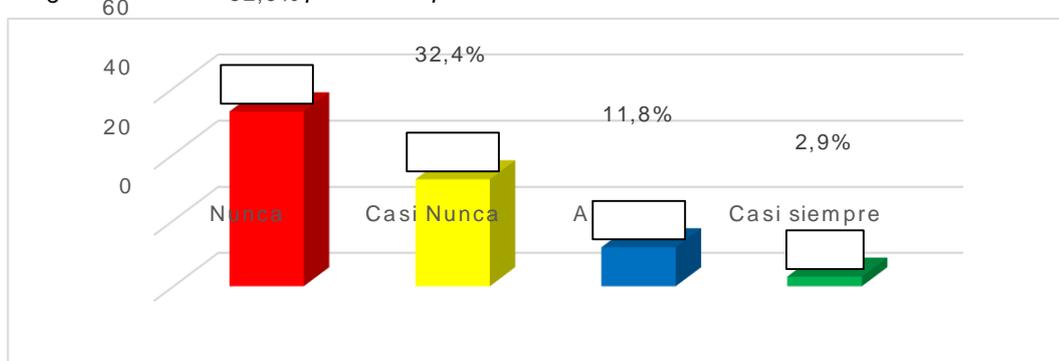
¿Consideras que la cooperativa divulga de manera transparente las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	52,9	52,9	52,9
Casi Nunca	11	32,4	32,4	85,3
A veces	4	11,8	11,8	97,1
Casi siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 11

¿Consideras que la cooperativa divulga de manera transparente las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 14.

Análisis e Interpretación

La interrogante: ¿Consideras que la cooperativa divulga de manera transparente las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 52.9% nunca, el 32.4% casi nunca, el 11.8% a veces y el 2.9% casi siempre. Se puede decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache no divulga transparentemente su escala salarial y los rangos de remuneración para cada puesto, esto puede llevar a la percepción de inequidad y favoritismo, los empleados pueden sentir que no están siendo compensados justamente por su trabajo y responsabilidades, lo que puede resultar en un ambiente laboral tenso y desmotivador.

Tabla 15

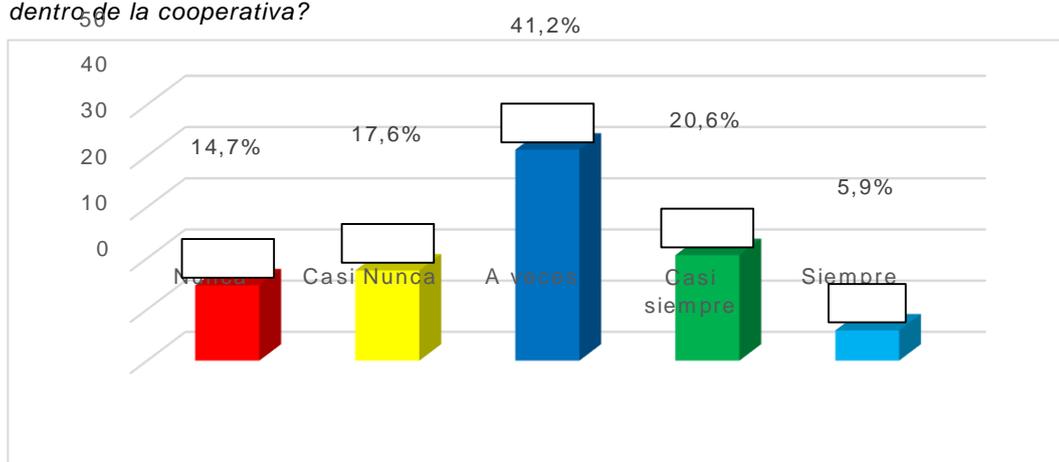
¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,7	14,7	14,7
Casi Nunca	6	17,6	17,6	32,4
A veces	14	41,2	41,2	73,5
Válido				
Casi siempre	7	20,6	20,6	94,1
Siempre	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 12

¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 15.

Análisis e Interpretación

Según menciona la interrogante: ¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 14.7% nunca, el 17.6% casi nunca, el 41.2% a veces, el 20.6% casi siempre y el 5.9% siempre. Mediante estos resultados podemos decir que solo a veces la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache informa los cambios de las políticas y procedimientos, esto puede generar confusión y malentendidos entre los empleados, lo que dificulta la implementación efectiva de las nuevas políticas, generando que se cometan errores en el trabajo, redundancias en los procesos y una disminución en la eficiencia operativa.

Tabla 16

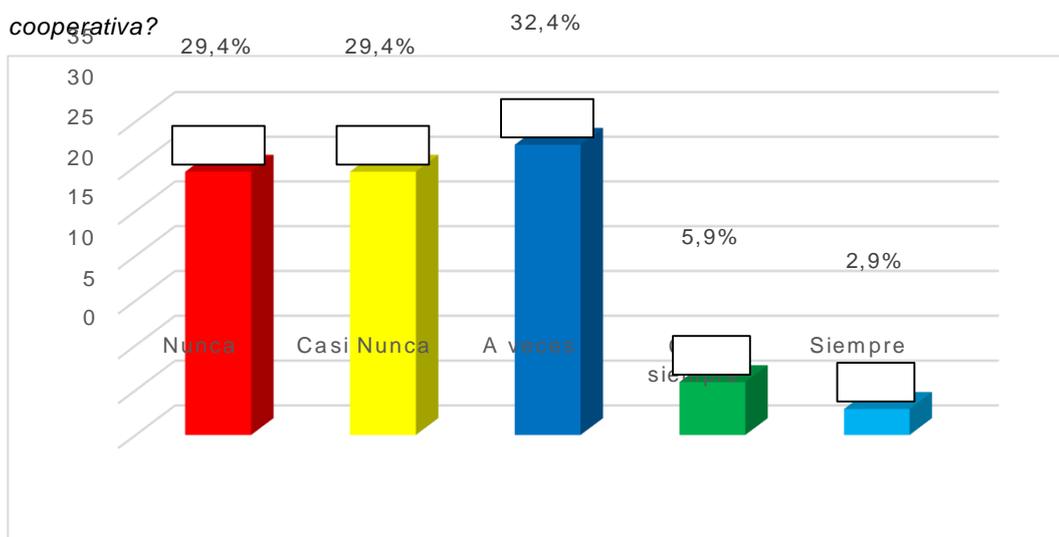
¿Crees que existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados de la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	29,4	29,4	29,4
Casi Nunca	10	29,4	29,4	58,8
A veces	11	32,4	32,4	91,2
Válido				
Casi siempre	2	5,9	5,9	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 13

¿Crees que existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados de la cooperativa?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 16.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la interrogante: ¿Crees que existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados de la cooperativa?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 29.4% nunca y casi nunca, el 32.4% a veces, el 5.9% casi siempre y el 2.9% siempre. Entonces podemos decir que a veces algunos de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache tienen acceso a la información, mayormente el personal de confianza (directivos, gerencias y jefes de área).

Tabla 17

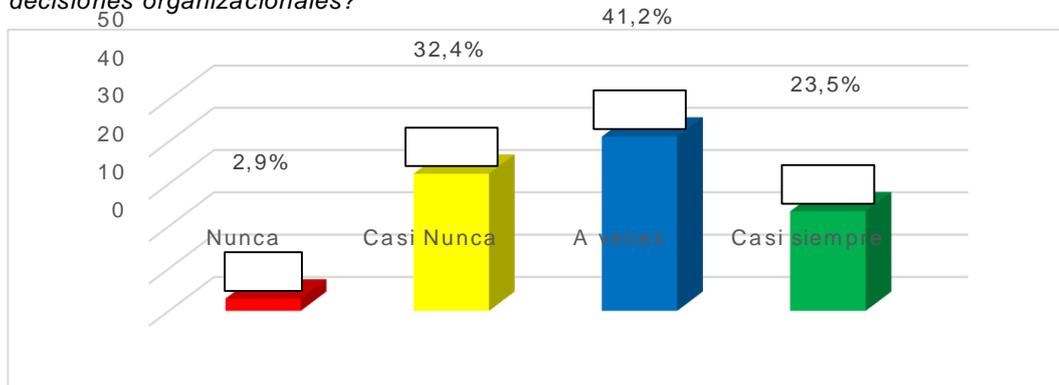
¿Tienes la oportunidad de expresar tus opiniones y sugerencias durante las reuniones sobre decisiones organizacionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
Casi Nunca	11	32,4	32,4	35,3
A veces	14	41,2	41,2	76,5
Casi siempre	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 14

¿Tienes la oportunidad de expresar tus opiniones y sugerencias durante las reuniones sobre decisiones organizacionales?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 17.

Análisis e Interpretación

Según indica la interrogante: *¿Tienes la oportunidad de expresar tus opiniones y sugerencias durante las reuniones sobre decisiones organizacionales?*, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 2.9% nunca, el 32.4% casi nunca, el 41.2% a veces y el 23.5% casi siempre. Por lo que podemos decir que en ocasiones las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para la toma de decisiones organizacionales, cuando las opiniones de los empleados no se toman en cuenta puede generar que se sientan desvalorizados y desconectados del proceso decisional, lo que puede llevar a una disminución en la moral y la motivación, esta falta de participación puede afectar negativamente el compromiso de los empleados con los objetivos y la visión de la cooperativa, reduciendo así la eficiencia y eficacia en la implementación de la toma de decisiones.

Tabla 18

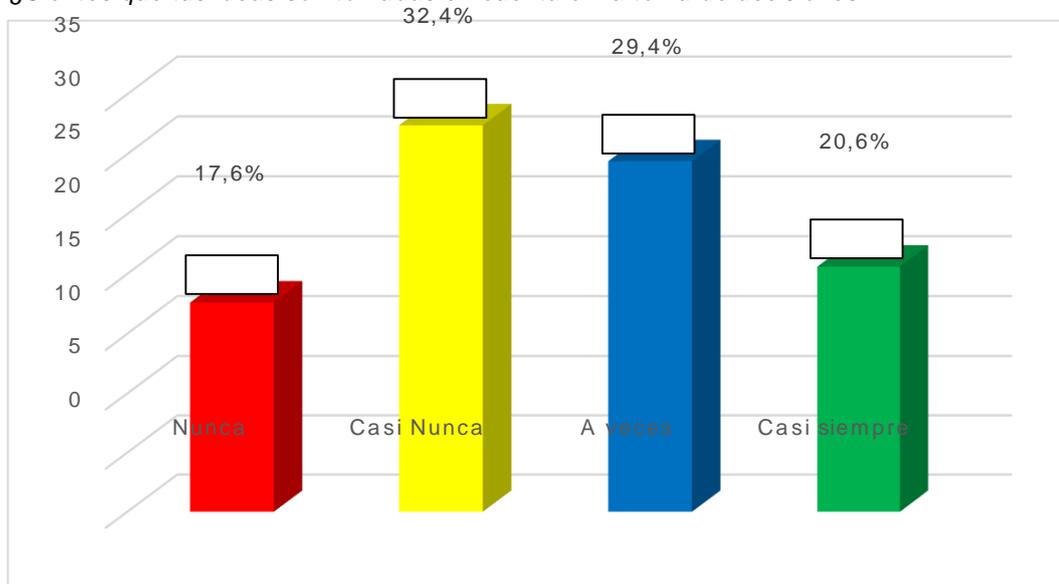
¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	17,6	17,6	17,6
Casi Nunca	11	32,4	32,4	50,0
A veces	10	29,4	29,4	79,4
Casi siempre	7	20,6	20,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 15

¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 18.

Análisis e Interpretación

La interrogante: *¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?*, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 17.6% nunca, el 32.4% casi nunca, el 29.4% a veces y el 20.6% casi siempre. Mediante estos resultados podemos decir que casi nunca en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache se tiene en cuenta las ideas de sus colaboradores para la toma de decisiones, esto puede causar que los empleados experimenten frustración y desmotivación al percibir que no tienen voz ni influencia en los procesos decisivos, esto puede llevar a una disminución en la moral y en el compromiso con los objetivos de la cooperativa, afectando así la productividad y la calidad del trabajo.

Tabla 19

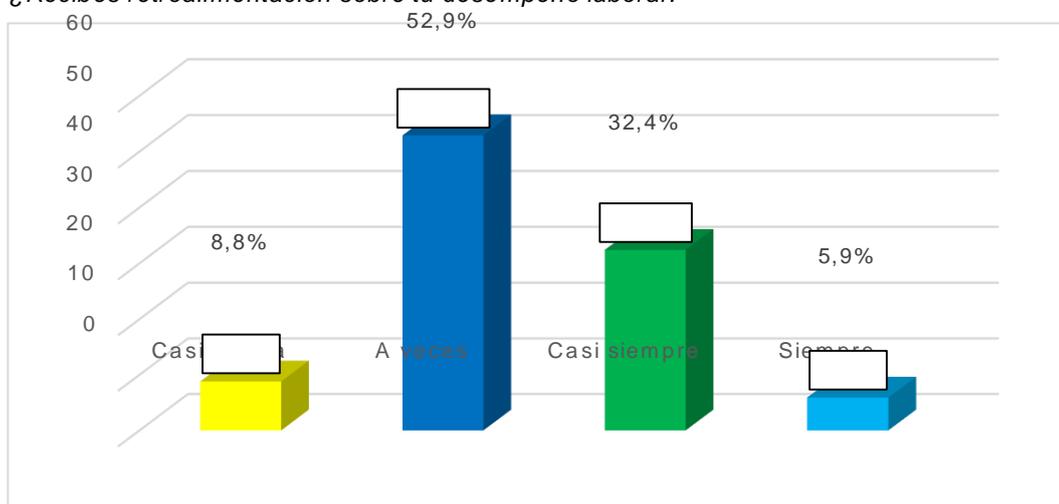
¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	8,8	8,8	8,8
A veces	18	52,9	52,9	61,8
Casi siempre	11	32,4	32,4	94,1
Siempre	2	5,9	5,9	100,0
Válido Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 16

¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 19.

Análisis e Interpretación

Según indica la interrogante: *¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?*, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 8.8% casi nunca, el 52.9% a veces, el 32.4% casi siempre y el 5.9% siempre. Es decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache a veces realiza retroalimentación sobre las labores que desempeñan los colaboradores, esto se da por la falta de compromiso de los directivos, cuando no se da una retroalimentación sobre el desempeño laboral los empleados estos pueden experimentar incertidumbre respecto a cómo están cumpliendo con las expectativas y metas establecidas, esta falta de claridad puede afectar su motivación y compromiso con el trabajo, ya que no tienen una guía clara sobre áreas de mejora o reconocimiento por su buen desempeño.

Tabla 20

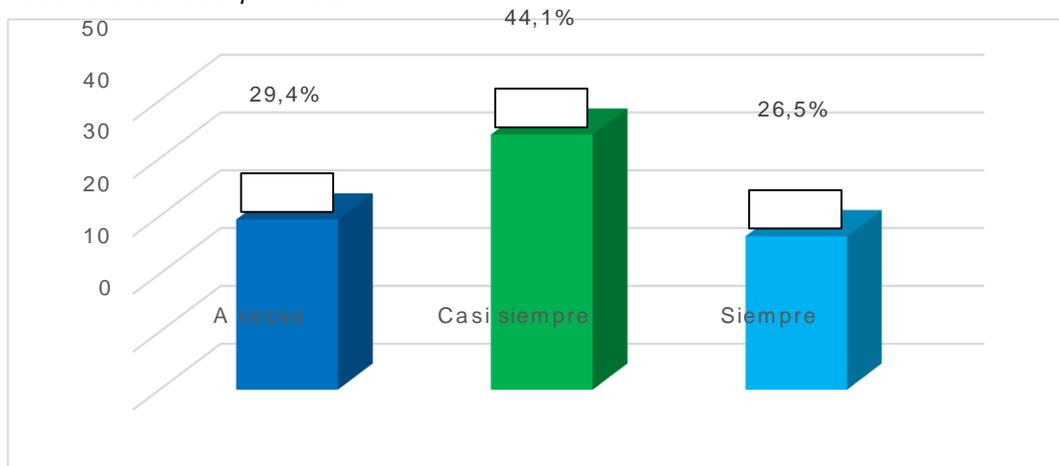
¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para tu crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
A veces	10	29,4	29,4	29,4
Casi siempre	15	44,1	44,1	73,5
Siempre	9	26,5	26,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024. Fuente. IBM SPSS Statistics.

Figura 17

¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para tu crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa?



Nota. Encuesta 2024. Fuente. Tabla 20.

Análisis e Interpretación

Ante la interrogante: ¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para tu crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa?, los trabajadores manifestaron lo siguiente; el 29.4% a veces, el 44.1% casi siempre y el 26.5% siempre. Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache manifiestan que casi siempre la retroalimentación ayuda a mejorar su crecimiento, por lo tanto, los empleados sentirán que están siendo valorados y apoyados en su desarrollo profesional, lo cual puede aumentar su motivación y compromiso con la cooperativa. La retroalimentación efectiva les proporciona orientación clara sobre sus fortalezas y áreas de mejora, lo que les permite enfocarse en mejorar su desempeño y alcanzar sus metas laborales.

Tabla 21

Distribución porcentual de la dimensión justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024.

Justicia interpersonal	n = 34									
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Trato respetuoso										
Respeto entre trabajadores	0	0.0%	2	5.9%	6	17.6%	12	35.3%	14	41.2%
Situaciones de discriminación	19	55.9%	10	29.4%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%
Empatía laboral										
Dificultades personales y profesionales	0	0.0%	8	23.5%	9	26.5%	13	38.2%	4	11.8%
Actos de comprensión y apoyo	0	0.0%	4	11.8%	10	29.4%	14	41.2%	6	17.6%
Comunicación afectiva										
Conflictos laborales	1	2.9%	6	17.6%	19	55.9%	7	20.6%	1	2.9%
Empatía y comprensión	1	2.9%	2	5.9%	12	35.3%	9	26.5%	10	29.4%

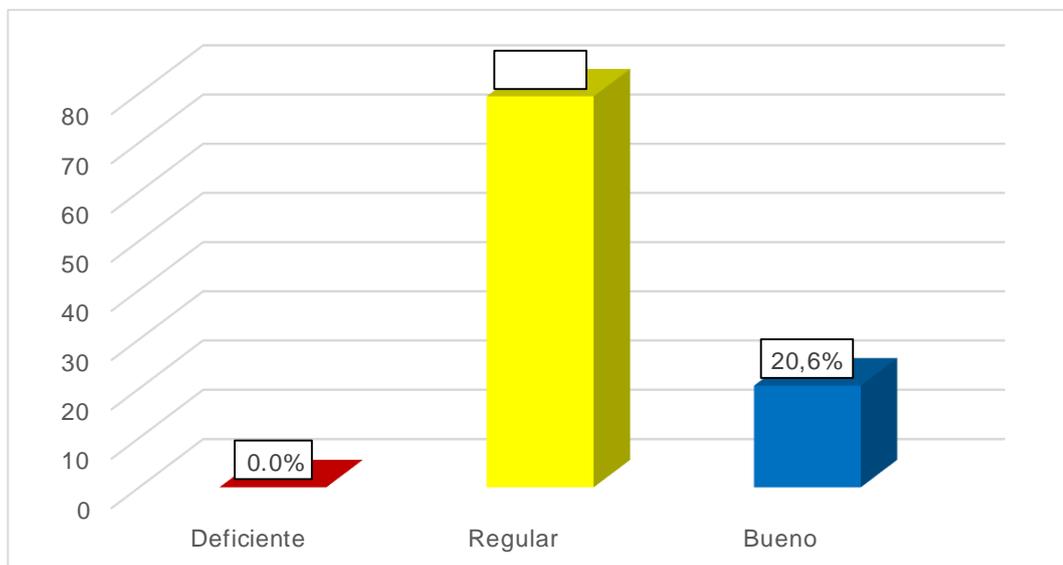
Tabla 22

Distribución porcentual de la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024.

Justicia interpersonal	n = 34	
	fi	%
Deficiente	0	0.0%
Regular	27	79.4%
Bueno	7	20.6%

Figura 18

Dimensión justicia interpersonal



Análisis e Interpretación

En cuanto a la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, el 79.4% de los trabajadores opina que la justicia organizacional es regular y el 20.6% indico que es bueno. Estos resultados demuestran que existen prácticas que fomentan el respeto y la consideración entre los empleados, tales como la comunicación abierta y el trato cordial, pero también se han identificado áreas que necesitan mejoras significativas. La percepción de equidad en el trato y la consistencia en la aplicación de políticas y procedimientos pueden ser mejoradas para asegurar un ambiente de trabajo más justo y armonioso.

Tabla 23

Distribución porcentual de la dimensión justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024.

Justicia distributiva	n = 34									
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Equidad salarial										
Compensación equitativa	10	29.4%	12	35.3%	6	17.6%	4	11.8%	2	5.9%
Políticas y procedimientos salariales	10	29.4%	15	44.1%	5	14.7%	3	8.8%	1	2.9%
Bonificaciones justas										
Bonificaciones reconocimiento por	16	47.1%	9	26.5%	4	11.8%	2	5.9%	3	8.8%
Bonificaciones proporcionales al desempeño	7	20.6%	13	38.2%	5	14.7%	7	20.6%	2	5.9%
Transparencia en política salarial										
Divulgación de escalas salariales	18	52.9%	11	32.4%	4	11.8%	1	2.9%	0	0.0%

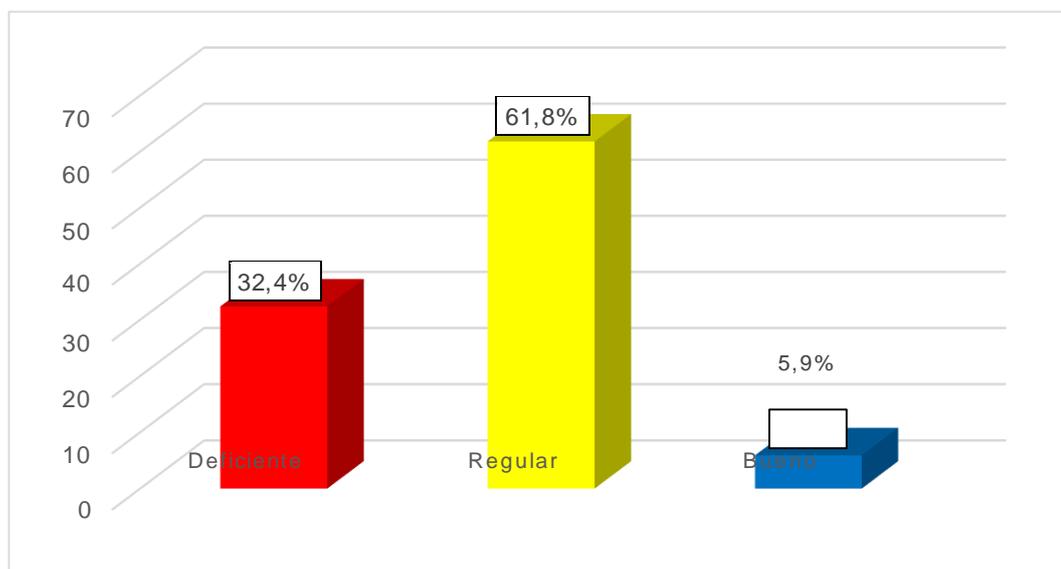
Tabla 24

Distribución porcentual de la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024.

Justicia distributiva	n = 34	
	fi	%
Deficiente	11	32.4%
Regular	21	61.8%
Bueno	2	5.9%

Figura 19

Dimensión justicia distributiva



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, el 32.4% de los trabajadores opina que la justicia organizacional es deficiente, el 61.8% opina que es regular y el 5.9% indico que es bueno. Estos resultados demuestran que, aunque se han observado algunos esfuerzos por distribuir los recursos y las recompensas de manera equitativa, persisten percepciones de desigualdad entre los empleados. Aspectos como la asignación de beneficios, la distribución de cargas de trabajo y las oportunidades de crecimiento profesional requieren una revisión y ajuste para garantizar una mayor equidad.

Tabla 25

Distribución porcentual de la dimensión justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024.

Justicia informativa	n = 34									
	N nca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Transparencia en la comunicación										
Información sobre los cambios en políticas	5	14.7%	6	17.6%	14	41.2%	7	20.6%	2	5.9%
Igualdad de acceso a la información	10	29.4%	10	29.4%	11	32.4%	2	5.9%	1	2.9%
Participación en la toma de decisiones										
Oportunidad de expresar opiniones y sugerencias	1	2.9%	11	32.4%	14	41.2%	8	23.5%	0	0.0%
Se toma en cuenta las ideas de los trabajadores	6	17.6%	11	32.4%	10	29.4%	7	20.6%	0	0.0%
Retroalimentación constructiva										
Retroalimentación de desempeño	0	0.0%	3	8.8%	18	52.9%	11	32.4%	2	5.9%
Retroalimentación útil para el crecimiento profesional	0	0.0%	0	0.0%	10	29.4%	15	44.1%	9	26.5%

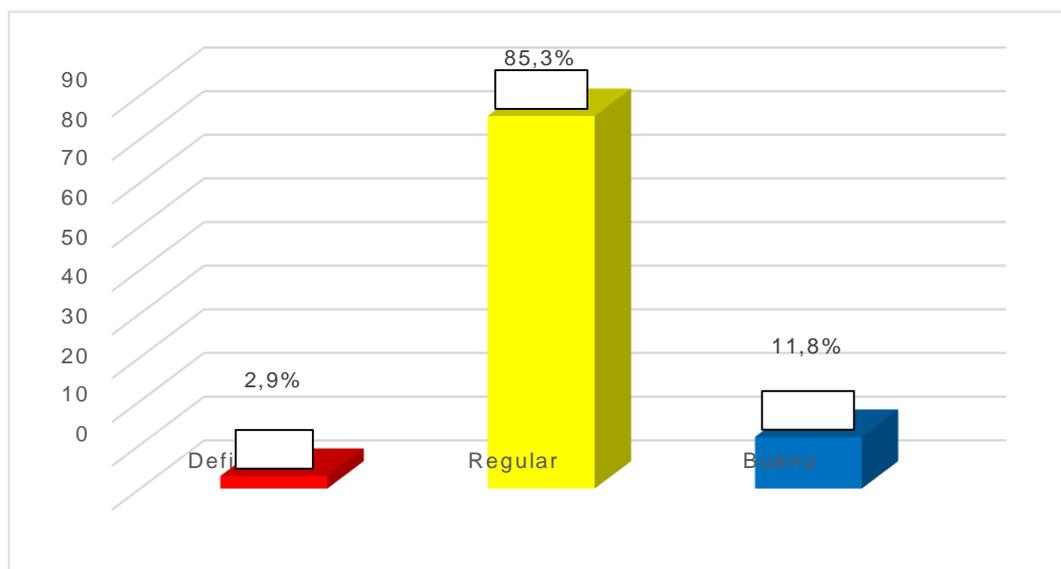
Tabla 26

Distribución porcentual de la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024.

Justicia informativa	n = 34	
	fi	%
Deficiente	1	2.9%
Regular	29	85.3%
Bueno	4	11.8%

Figura 20

Dimensión justicia informativa



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, el 2.9% de los trabajadores opina que la justicia organizacional es deficiente, el 85.3% opina que es regular y el 11.8% indicó que es bueno. Estos resultados demuestran que, aunque la cooperativa se esfuerza por mantener a los empleados informados a través de diversos canales de comunicación, la calidad y la claridad de la información proporcionada aún presentan áreas de mejora. La consistencia y la transparencia en la comunicación de decisiones importantes y políticas organizacionales son fundamentales para fortalecer la confianza y la percepción de justicia entre los empleados.

Tabla 27

Distribución porcentual de evaluación de la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024.

Evaluación de la justicia organizacional	n = 34					
	Bueno		Regular		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Justicia interpersonal	7	20.6%	27	79.4%	0	0.0%
Justicia distributiva	2	5.9%	21	61.8%	11	32.4%
Justicia informativa	4	11.8%	29	85.3%	1	2.9%

En la tabla 27 se observa la distribución porcentual de la evaluación de la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – 2024, se muestra que las características generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache influyen en su justicia organizacional.

Tabla 28

Distribución porcentual de evaluación

Variable	Ítems	Deficiente	Regular	Bueno
Justicia organizacional	1 al 17	17 - 28	29 - 57	58 - 85
Dimensiones	Ítems	Deficiente	Regular	Bueno
Justicia interpersonal	1 al 6	8 - 13	14 - 27	28 - 40
Justicia distributiva	7 al 11	6 - 10	11 - 21	22 - 40
Justicia informativa	12 al 17	8 - 13	14 - 27	28 - 40

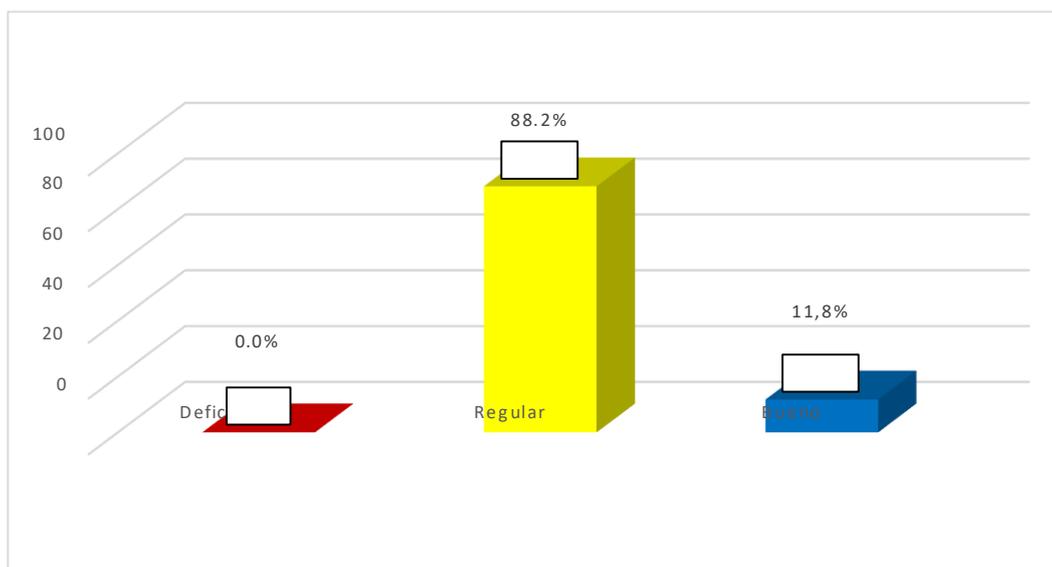
Tabla 29

Variable justicia organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	0	0.0	0.0	0.0
	Regular	30	88.2	88.2	88.2
	Bueno	4	11.8	11.8	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Figura 21

Variable justicia organizacional



Análisis e Interpretación

En lo que respecta a la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, el 88.2% de los trabajadores opina que la justicia organizacional es regular y el 11.8% indicó que es bueno. Estos resultados se ven reflejados en las dimensiones justicia interpersonal, distributiva e informativa donde aún hay aspectos por fortalecer y mejorar, si no podría causar desmotivación e insatisfacción en los colaboradores lo que conllevaría a una disminución en el rendimiento y productividad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- De acuerdo al objetivo general, describir cómo es la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024, dentro de ello en los resultados se muestra en la tabla 29 que el 88.2% de los trabajadores opina que la justicia organizacional está en un nivel regular y un 11.8% indico que está en un nivel bueno, en la tabla 27 que la justicia interpersonal obtuvo 20.6% bueno y 79.4% regular, en la justicia distributiva se obtuvo 5.9% bueno, 61.8% regular y 32.4% deficiente, en la justicia informativa se obtuvo 11.8% bueno, 85.3% regular y 2.9% deficiente, demostrando que la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache está en un nivel regular, en ese contexto estos resultados podemos contrastar con la investigación desarrollada por Oviedo (2021), donde llega a concluir que la justicia organizacional está relacionado con el compromiso laboral ya que mediante ello se puede realizar las distribuciones adecuadamente y equitativas las compensaciones e informaciones, llevando de esa manera a que se trabaje con un trato respetuoso por parte de los superiores y entre todos los colaboradores y esto contribuye en que se eleva a tener mayor compromiso. En ese contexto podemos decir que, la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024 es importante ya que permite que se realicen las labores con mayor coordinación, viendo la equidad y el compromiso de todos los trabajadores ya que de esa manera se podría ahondar en el cumplimiento de las metas.
- De acuerdo al objetivo específico 1, describir cómo es la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024, en los resultados que se han obtenido es que el 41.2% (tabla 4) de los colaboradores indican que siempre los jefes superiores y los compañeros se tratan con respeto ya que de esa manera se realizan las labores con mayor coordinación, dichos resultados encontrados podemos contrastar con la investigación desarrollado por Esguerra (2021), donde llega a

concluir que se ha detectado una predominante positiva es decir que el comportamiento de los superiores es adecuado y ético, por la que se practica la justicia organizacional adecuadamente dentro de la organización con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales permitiendo de esa manera una calidad de vida adecuada particularmente en lo que concierne a la motivación intrínseca. En ese contexto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache, se practica la justicia interpersonal es decir que se prima el respeto entre todos desde la alta gerencia permitiendo de esa manera en realizar los trabajos de la mejor manera y manteniendo una comunicación constante sobre los trabajos que se realiza.

- De acuerdo al objetivo específico 2, describir cómo es la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024, de acuerdo a los resultados se observa que el 38.2% (tabla 13), considera que casi nunca los bonos que se les brinda en la Cooperativa son proporcionales al desempeño que realiza el trabajador por lo que la distribución no es adecuada para los colaboradores, estos resultados lo podemos contrastar con la investigación desarrollado por Sjöberg–Tapia et al. (2022), donde llega a concluir que las formas de justicia se relaciona con los resultados empresariales, por la que indica si es que se pretende tener éxito empresarial se debe mejorar la justicia organizacional ya que de esa manera facilitaría a tener mejores éxitos. En ese contexto podemos decir que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache la distribución de los beneficios deben ser equitativos y de acuerdo a la productividad que realizan, ya que de esa manera se tendrían colaboradores satisfechos por lo que permitiría que se tenga un mayor éxito con el cumplimiento de las metas y por ende se debe de seguir incentivando a los colaboradores con el fin de que sigan manteniendo o mejorando su productividad.

- De acuerdo al objetivo específico 3, describir cómo es la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache – 2024, en los resultados que se han obtenido son que el 41.2% (tabla 15), consideran que a veces la Cooperativa de Ahorro y Crédito informa de manera clara

y oportuna sobre algunos cambios que se realizan tanto en las políticas como también en los procedimientos, dichos resultados podemos contrastar con lo que nos menciona Vanegas (2013), que la práctica de compartir información de manera clara, completa y honesta, sin ocultar datos relevantes o distorsionar la verdad, implica en comprender completamente el mensaje transmitido y debe ser oportuna. En ese sentido podemos decir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene deficiencia en cuanto a la transparencia de la información sobre los cambios que se realizan, por lo que esto muchas veces puede afectar a las operaciones que se realizan dentro de la Cooperativa, conllevando a una pérdida de tiempo y económica, por ello se debe informar oportunamente sobre los cambios que se realizan.

CONCLUSIONES

- Se concluye que, la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, es regular, el 88.2% de los trabajadores indico que la justicia organizacional es regular y el 11.8% que es bueno (tabla 29), los trabajadores de la cooperativa perciben que existe justicia y equidad en su entorno laboral pero que aún hay aspectos en los cuales mejorar, la justicia interpersonal es regular (tabla 22) debido a que entre los colaboradores de la cooperativa existe un trato respetuoso, también hay empatía y tienen una comunicación afectiva, la justicia distributiva es regular (tabla 24) debido a que no hay políticas claras que demuestren que hay equidad salarial y tampoco se dan bonificaciones de manera justa, la justicia informativa es regular (tabla 26) debido a que el acceso a la información no es igual para todos, solo en algunas ocasiones se toman en cuenta las ideas del personal y falta implementar más retroalimentación constructiva.
- Se concluye que, la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, es regular, los trabajadores indican que siempre entre los jefes y compañeros se tratan con respecto (tabla 6), además nunca han presenciado algún caso de discriminación o acoso en su lugar de trabajo (tabla 5), también han observado que sus compañeros de trabajo muestran empatía cuando enfrentan dificultades personales o profesionales (tabla 6), al igual que existen actos de comprensión y apoyo entre los compañeros de trabajo (tabla 7), a pesar de ello en ocasiones han experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo (tabla 8) y la comunicación que existe entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión (tabla 9).
- Se concluye que, la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, es regular, los trabajadores indicaron que no se otorga la misma compensación a todos a pesar de tener las mismas responsabilidades (tabla 10), además la cooperativa no cuenta con

políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial (tabla 11), en pocas ocasiones se les otorgan bonificaciones de reconocimiento (tabla 12) y las bonificaciones que se otorgan no son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa (tabla 13) tampoco se comunica de manera transparente las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto (tabla 14).

- Se concluye que, la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, es regular, los trabajadores indicaron que en algunas ocasiones reciben información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa (tabla 15), además no existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados (tabla 16), también indicaron que no tienen la oportunidad de expresar sus opiniones y sugerencias durante las reuniones (tabla 17) y sus ideas no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones (tabla 18) reciben poca retroalimentación sobre su desempeño laboral (tabla 19) pero esta retroalimentación les ha sido útil para su crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa (tabla 20).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Gerencia General y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, implementar una serie de medidas enfocadas en la transparencia, la equidad y la comunicación efectiva. Es crucial revisar y estandarizar los procesos internos, asegurando que las políticas de distribución de recursos y oportunidades sean claras y equitativas, fomentar la transparencia a través de sesiones informativas regulares y boletines internos, junto con programas de capacitación en habilidades interpersonales para los gerentes y establecer canales formales para la retroalimentación y la participación de los empleados.
- Se recomienda a la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, realizar sesiones de capacitación y desarrollo en habilidades comunicativas y de liderazgo para todos los niveles de la organización, asegurarse de que las políticas de la empresa sobre diversidad, igualdad e inclusión sean claras, completas y actualizadas para que siga existiendo un ambiente de respeto, organizar talleres regulares sobre inteligencia emocional, habilidades interpersonales y comunicación empática para asegurar que todos los empleados continúen desarrollando estas habilidades, ofrecer formación específica sobre técnicas de resolución de conflictos e implementar encuestas periódicas para evaluar el clima laboral y la efectividad de la comunicación dentro de la empresa para utilizar los resultados para hacer mejoras continuas.
- Se recomienda a la Gerencia General y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, evaluar los salarios actuales para identificar posibles desigualdades en la compensación entre empleados con responsabilidades similares, implementar políticas y procedimientos claros sobre los salarios y comunicarlos de manera efectiva a todos los empleados, revisar y ajustar el sistema de bonificaciones para alinear mejor las recompensas con el desempeño individual y la contribución al éxito organizacional asegurando que los

criterios utilizados sean transparentes y entendidos por todos, establecer una política de transparencia salarial mediante la divulgación clara de las escalas salariales y los rangos de remuneración para cada puesto de trabajo mediante la creación de documentos accesibles que detallen las estructuras salariales y los criterios utilizados para determinar los salarios.

- Se recomienda a la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, mejorar la comunicación interna mediante el establecimiento de canales claros y efectivos para informar a los empleados sobre cambios en políticas y procedimientos, implementar un sistema formalizado de gestión de la información que asegure igualdad de acceso para todos los empleados, crear un ambiente de trabajo que fomente activamente la participación de los empleados en las decisiones organizacionales mediante la realización de reuniones regulares dedicadas a la discusión abierta y la recopilación de opiniones y sugerencias, implementar un proceso formalizado de retroalimentación y valoración de ideas, a través de canales específicos donde los empleados puedan presentar sus propuestas de manera estructurada y fortalecer y expandir los programas de retroalimentación estructurada y personalizada para todos los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional*. Editorial Tendencias.
<http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Atúncar, H. L. (2020). *Justicia organizacional y satisfacción en el trabajo en una empresa contable, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UDH.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47829/At%20c3%bancar_AHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9ª Ed.). Editorial Mc Graw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Córdova, R. D. (2022). *Justicia organizacional y satisfacción laboral de los Colaboradores de las Microfinancieras de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78129/C%20c3%b3rdova_LRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuenca, J. (2012). *Manual de dirección y gestión de recursos humanos en los gobiernos locales*. Editorial Instituto Nacional de Administración Pública. Manual de dirección y gestión de recursos humanos en los gobiernos locales - Google Books
- Esguerra, G. A. (2021). *Efecto del liderazgo ético sobre la calidad de vida laboral en organizaciones del sector servicios en Colombia: el rol de la justicia organizacional* [Tesis doctoral, Universidad del Rosario, Colombia]. Repositorio Institucional.
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/7e7438f4-cd48-480e-8bd3-426f72ed2bd0/content>
- Greenberg, J. (1993). *El lado social de la equidad: clases interpersonales e*

informativas de justicia organizacional. Edition Justice in the Workplace
Ap-proaching Fairness in Human Resource.
<http://www.andidas.com/academic/lse/CompleteSummaries.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Ed.). Editorial Mc Graw Hill Education.
<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

Isla, P. y Mladinic, A. (2002). Justicia Organizacional: Entendiendo la Equidad en las Organizaciones. *Revista Psykhe*, 11(2), 171-179.
<https://redae.uc.cl/index.php/psykhe/article/view/20143/16655>

Loli, A. E. Llacho, K., Pulido, C., Cerón, F. y Vergara, A. (2022). Justicia organizacional y bienestar psicológico en docentes peruanos en situación de la pandemia COVID-19. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(2), 5-23. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v25n2/1560-909X-rip-25-02-5.pdf>

Mendez, R. O. (2022). *La humanización un asunto ético*. Editorial Lulu.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_Humanizacion_Un_Asunto_Etico/-AsVzwEACAAJ?hl=es

Ortega, E. (2008). *Toda contratación laboral*. Editorial CISS.
https://www.google.com.pe/books/edition/Todo_Contrataci%C3%B3n_Laboral_2008/KN45c9Y5HbQC?hl=es&gbpv=1&dq=atenci%C3%B3n+laboral&pg=PA191&printsec=frontcover

Oviedo, M. (2021). *La justicia organizacional y el engagement en el trabajo como antecedentes del desempeño laboral en una muestra de empleados del sector público* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México]. Repositorio Institucional.
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7381/TesisM.FCA.2021.Justicia.Oviedo.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patlán, J., Flores, R., Martínez, E. y Hernández, R. (2013). Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana. *Revista Contaduría y Administración*

59(2), 97-120. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v59n2/v59n2a5.pdf>

- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_comportamiento_organizaci/Q8p51ceQyXoC?hl=es-419&gbpv=0
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson Educación. https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento_organizacional/OWBokj2RqBYC?hl=es-419&gbpv=0
- Rodríguez, R., Martínez, M. y Salanova, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Revista Universidad Psychol*, 14(3), 1-34. https://www.researchgate.net/publication/260822199_Justicia_organizacional_engagement_en_el_trabajo_y_comportamientos_de_ciudadania_organizacional_Una_combinacion_ganadora
- Sánchez, M. y Lafourie, M. (2018). *Sexualidad y reproducción en clave de equidad*. Editorial Universidad El Bosque. https://www.google.com.pe/books/edition/Sexualidad_y_reproducci%C3%B3n_en_clave_de_e/ZBqvDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Sjöberg–Tapia, O., Oyarzún, F., Ganga, F. y Cadamuro, I. (2022). Justicia organizacional y resultados empresariales. Estudio comparativo en pequeñas y medianas empresas de Chile y Perú. *Novum Jus*, 16(3), 315-337. <https://novumjus.ucatolica.edu.co/article/view/4799/4433>
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno. https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_y_ambiente_organizacional/UuYhCQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Vallejo, P. (2023). *Justicia organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores de Municipalidades Distritales de Trujillo* [Tesis de Maestro, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34007/Vallejo%20Palma%2c%20Paolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances*. Ecoe Ediciones.

https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_organizacional/U8E0DgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=justicia+organizacional+interpersonal+distributiva&pg=PA51&printsec=frontcover

Vásquez, E. M. y Aranda, C. (2020). Organizaciones justas: ¿es posible construirlas? *Revista Científica Visión de Futuro*, 24(2), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357963491005/html/>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Villanueva Muñoz, A. (2024). *La justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, TOCACHE – 2024.

Tabla 8

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024?	OBJETIVO GENERAL Describir cómo es la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024.		Justicia interpersonal.	Trato respetuoso. Empatía laboral. Comunicación afectiva.	TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada. ENFOQUE: Cuantitativo. ALCANCE: Descriptivo. DISEÑO: Descriptivo simple - no experimental de corte
PROBLEMAS ESPECÍFICOS • ¿Cómo es la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024? • ¿Cómo es la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024? • ¿Cómo es la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS • Describir cómo es la justicia interpersonal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024. • Describir cómo es la justicia distributiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024. • Describir cómo es la justicia informativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024.	Justicia organizacional	Justicia distributiva. Justicia informativa.	Equidad salarial. Bonificaciones justas. Transparencia en política salarial Transparencia en la comunicación. Participación en la toma de decisiones. Retroalimentación constructiva	transaccional. POBLACIÓN: Está conformada por 54 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Tocache MUESTRA: Está conformada por 34 personas entre directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito – Tocache.



ANEXO 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 9

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES		
Justicia organizacional	Justicia interpersonal	Trato respetuoso		
		Empatía laboral		
		Comunicación afectiva		
	Justicia distributiva	Justicia distributiva	Equidad salarial	
			Bonificaciones justas	
		Justicia informativa	Justicia informativa	Transparencia en política salarial
				Transparencia en la comunicación
			Participación en la toma de decisiones	
			Retroalimentación constructiva	

ANEXO 3 INSTRUMENTO



CUESTIONARIO UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario dirigido a los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito - Tocache.

Objetivo: Describir la justicia organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tocache - 2024.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responde de manera adecuada y ordenada.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Justicia interpersonal						
1	¿Sientes que tus superiores y compañeros te tratan con respeto?					
2	¿Has presenciado algún caso de discriminación o acoso en tu lugar de trabajo?					
3	¿Sientes que tus compañeros de trabajo muestran empatía hacia ti cuando enfrentas dificultades personales o profesionales?					
4	¿Has observado actos de comprensión y apoyo entre los miembros del equipo durante momentos difíciles?					
5	¿Has experimentado situaciones en las que la falta de comunicación afectiva ha generado conflictos en el trabajo?					
6	¿Consideras que la comunicación entre compañeros de trabajo está marcada por la empatía y la comprensión?					
Justicia distributiva						
7	¿Recibes la misma compensación que otros empleados que tienen las mismas responsabilidades que tú?					
8	¿Consideras que la cooperativa tiene políticas y procedimientos efectivos para garantizar la equidad salarial entre sus empleados?					
9	¿Se les otorga bonificaciones en reconocimiento de su desempeño?					
10	¿Consideras que las bonificaciones son proporcionales a su desempeño y contribución al éxito de la cooperativa?					
11	¿Consideras que la cooperativa divulga de manera transparente las escalas salariales y los rangos de					

	remuneración para cada puesto?					
Justicia informativa						
12	¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios en políticas y procedimientos dentro de la cooperativa?					
13	¿Crees que existe igualdad de acceso a la información entre todos los empleados de la cooperativa?					
14	¿Tienes la oportunidad de expresar tus opiniones y sugerencias durante las reuniones sobre decisiones organizacionales?					
15	¿Sientes que tus ideas son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?					
16	¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?					
17	¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para tu crecimiento profesional y desarrollo en la cooperativa?					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 4

SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tocache, 22 de Abril del 2024.

**Solicito: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación:**

Señor(a):

CPC. Teodocia Horna Lanares

Gerente General (e) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA.

Yo, **Villanueva Muñoz Albertina**, identificado con DNI 46374718, con domicilio en el Jr. Jacinta Cartagena cdra. 10, me dirijo ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, solicito a Ud. permiso para realizar mi trabajo de Investigación y hacer uso de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tema a Investigar **"LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE – 2024"**, para optar el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

POR LO EXPUESTO:

A la espera de su autorización me suscribo de usted.

Atentamente,



Villanueva Muñoz Albertina
DNI N° 46374718



25 ABR 2024
6:40
GESTIÓN HUMANA
RECIBIDO

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tocache, 25 de abril del 2024

CARTA N° 0240-2024-COOPAC TOCACHE.G.G.

Srta. Albertina Villanueva Muñoz
Presente-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a Usted, a fin de expresarle un saludo cordial, aprovecho la oportunidad para dar respuesta a la carta presentada por su persona, solicitando autorización para el uso de información para la elaboración de proyecto de investigación titulado "LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOCACHE LTDA - 2024"; se autoriza la ejecución de la Tesis en los plazos que usted estime conveniente.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Cooperativa de Ahorro y Crédito
Tocache Ltda

.....
CPC. TEODOCIA HORNA LANARES
Gerente General (e)

ADJUNTO:
Archivo
THU/gdd

ANEXO 6
PANEL FOTOGRÁFICO

