

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**La justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores
de una institución pública de Puno**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Lía Aymé Chura Aruwanca

Keren Cesia Jiménez Severino

Asesor:

Danny Lita Alomía Lozano

Lima, Junio del 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Danny Lita Alomia Lozano, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“La justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una institución pública de Puno”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Lía Aymé Chura Aruhuanca y Keren Cesia Jiménez Severino, para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 3 días del mes de agosto del año 2022



Danny Lita Alomía Lozano

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a..21.... día(s) del mes de...Junio...del año 2022..... siendo las...15:00...horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Mg. Yessica Erazo Ordoñez.....**, el (la) secretario(a): **Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto.....** y los demás miembros: **Mg. Ricardo Elías Jarama Soto.....** y el (la) asesor(a) **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano..** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"La justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una institución pública de Puno"... del(los) bachiller/es:

a) **Lía Ayme Chura Arhuanca**

b) **Keren Cesia Jiménez Severino**

conducente a la obtención del título profesional de: **Licenciada(o) en Administración y Negocios Internacionales**

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Lía Ayme Chura Arhuanca**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (b): **Keren Cesia Jiménez Severino**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller(c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente/a



Secretario/a



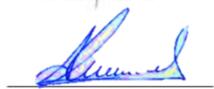
Asesor/a



Miembro



Miembro



Bachiller (a)



Bachiller (b)



Bachiller (c)

La justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una institución pública de Puno.

Organizational justice and work stress in workers of a public institution in Puno.

Lía Aymé Keren Cesia Danny Lita - Chura Aruhuanca Jiménez Severino Alomía Lozano.

Universidad Peruana Unión, Lima Perú. <https://orcid.org/0000-0002-7497-4313>.

<https://orcid.org/0000-0003-3632-849X>. <https://orcid.org/0000-0002-5381-2251>.

lia.chura@upeu.edu.pe

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la justicia organizacional y el estrés laboral en una institución pública de la ciudad de Puno. El estudio es de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, desarrollado bajo un modelo no experimental de corte transversal. La muestra consta de 122 colaboradores conformada en su mayoría, por varones cuyo rango de edades está entre 18 a 25 años, quienes se encuentran solteros, procedentes de la sierra, en modalidad de trabajo presencial con tiempo de permanencia de 0 a 2 años. Los instrumentos para la recolección de datos se basaron en el Modelo de escala de Colquitt (justicia organizacional) y el de Siegrist (estrés laboral). Tanto la justicia organizacional como el estrés laboral son percibidos en un nivel intermedio, donde se infiere que la población no está ajena a aquellas situaciones que crean ambas realidades. Se concluyó que ambas variables no se relacionan significativamente, ya que sus p valores son > 0.05 , de la misma manera las dimensiones de justicia organizacional no mantienen relación significativa con el estrés laboral, como lo indica la teoría e investigaciones, es así que se infiere que los niveles de estrés que experimentan los colaboradores de la institución pública puneña, no repercuten en la justicia organizacional de la institución.

Palabras clave: Justicia, estrés laboral, justicia social, organización, enfermedad profesional, percepción, organización gubernamental, institución pública.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between organizational justice and work stress in a public institution in the city of Puno. The study is a quantitative descriptive correlational approach, developed under a non-experimental cross-sectional model. The sample consisted of 122 collaborators, the majority of whom were men between 18 and 25 years of age, who were single, from the highlands, working in a face-to-face mode, and had been with the institution for 0 to 2 years. The instruments for data collection were based on the Colquitt Scale Model (organizational justice) and the Siegrist Scale Model (work stress). Both organizational justice and work stress are perceived at an intermediate level, where it is inferred that the population is not oblivious to the situations that create both realities. It was concluded that both variables are not significantly related, since their p-values are > 0.05 , in the same way the dimensions of organizational justice do not maintain a significant relationship with work stress, as indicated by theory and research, so it is inferred that the levels of stress experienced by the collaborators of the Puno public institution do not have an impact on the organizational justice of the institution.

Key words: Justice, occupational stress, social justice, organization, occupational disease, perception, governmental organization, public institution.

Introducción

Al comenzar observando la taxonomía de la justicia en las organizaciones, es necesario adentrarse un poco en los derechos laborales, los cuales son respaldados por la OIT - Organización Internacional del Trabajo (2021), y que desde un principio promueve que la justicia y los derechos laborales sean reconocidos internacionalmente. Sabiendo ello, dicha promoción, fomentaba condiciones favorables en cuestión de equidad y trato justo del colaborador, y la alta gerencia estaba comprometida en dar valor al trato justo de sus empleados, y se alcance los objetivos planeados. Sin embargo, en la actualidad la sistematización de procedimientos hace que la alta gerencia pisotee más de un derecho de sus colaboradores, vulnerando sus derechos, percibiendo tratos discriminatorios, y hasta violentos, haciendo que estos tengan percepciones injustas y actitudes negativas en su comportamiento (BBC Mundo, 2016). Seguidamente, la pandemia que se presentó desde el año 2020, acarreó que dichos derechos laborales sean atropellados y por consecuencia, existan injusticias. Debido a una mala gestión de la epidemia, por parte de los gobiernos (Murphy, 2021).

Ahora bien, ya se observó panoramas a grandes rasgos, y se evidencia que esta variable tiene un eslabón con los derechos laborales, haciéndola tan controversial y de menuda importancia. Es por ello, que la utilidad eficiente de la justicia organizacional y de las variables que de esta se desglosan, ya sea en los parámetros de distribución, procedimientos e interacción; depende mucho de la igualdad y equidad que se quiera alcanzar en los colaboradores.

No obstante, la verdadera problemática emerge cuando la variable produce efectos, desgastantes, negativos e irritantes en el entorno laboral, que psicológicamente hablando se le conoce como: “estrés laboral”. Y los datos estadísticos, motivan a decir que el 39% de los peruanos sufren de estrés laboral debido a su fuente de trabajo, y el otro 18% proviene de las excesivas responsabilidades demandadas por sus empleadores (Lizama, 2021). Claramente, lo anterior evidencia que tales demandas conllevan a efectos negativos organizacionales, muchos de los cuales se traducen en ausentismo laboral, ya sea por desgaste físico o emocional, y pérdidas económicas que drenan lentamente la economía empresarial Omar (2014a).

Es por ello, que la presente implica importancia, porque se presentará las relaciones existentes en ambas variables, seguida del desglose de sus dimensiones, las cuales demostrarán resultados certeros, y la contribución necesaria para mejorar la percepción adecuada de justicia organizacional y disminuir los índices de estrés laboral.

Cabe mencionar, que lo relevante de esta investigación se justificará por la postura teóricamente aportada por Colquitt (2001), quien destaca la teoría organizacional como el conjunto de decisiones y prácticas organizacionales consideradas equitativas y que son percibidas por el trabajador. Seguidamente, el estrés laboral se justificará bajo la teoría Desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist et al. (2004), la cual evidencia el esfuerzo que realizan los colaboradores, la recompensa que obtienen y su grado de implicación con la empresa.

Por otro lado, pese a la importancia de la Justicia Organizacional y el Estrés Laboral dentro de las organizaciones y los efectos negativos por la ausencia de las mismas, es notable subrayar que existe insuficiente indagación de estas variables en entidades privadas o públicas en el sur del Perú, y mucho menos en el área administrativa. Y es aquí, que conviene observar que aún no se llega a un consenso, si los problemas de estas variables no tienen la misma agudeza negativas en el sector privado o público (Ramos y Jordão, 2015); y se resalta lo anterior, debido a que la empresa donde se desarrollará esta investigación pertenece al sector público, donde probablemente tengas reacciones adversas o quizás mantengan respuestas equilibradas o significativas. Es decir, el problema de esta situación, depende mucho de las características de la organización.

Finalmente, la presente aportará de manera significativa a dicha institución pública y a la comunidad científica en general, basado en instrumentos confiables y válidos para examinar los componentes distributivos, procedimentales, interpersonales e informacional de la justicia organizacional y su relación con el estrés laboral.

1. Antecedentes

Sert et al. (2014a), en su investigación “The Effects of Organizational Justice and Climate on Perceived Work Related Stress”. Este estudio trabajó con una muestra de 915 empleados de 44 empresas diferentes los cuales estaban divididos en el sector de educación, finanzas y salud. Sus resultados están sustentados en la teoría, donde evidenciaron que la justicia organizacional como el clima ético se relacionan negativamente con el estrés relacionado con el trabajo Jaramillo et al. (2013), sustentaron que hay varios estudios que encontraron vínculos entre justicia procesal y estrés laboral (Judge & Colquitt, 2004). Por último, afirmaron que el clima ético y la justicia se centran en la responsabilidad, la relación social y la protección de derechos de los empleados (por ejemplo, recompensas) por reglas y algunas regulaciones. Por lo tanto, concluyeron que una organización que tiene tales características conduce a disminuir el estrés relacionado con el trabajo.

Omar (2014a), en su investigación titulada “Justicia organizacional, individualismo- colectivismo y estrés laboral”. Trabajaron con una muestra de 378 trabajadores argentinos (216 varones y 162 mujeres), empleados de empresas estatales (27%), privadas (32%) y privatizadas (41%). Los resultados evidenciaron que la interacción entre las dimensiones de justicia e individualismo no resultaron significativas, lo que indica que, al menos entre los trabajadores argentinos, el individualismo no mediatiza las relaciones entre percepciones de justicia y estrés laboral. En cambio, los términos de las interacciones entre justicia procedimental, interpersonal e informacional con el colectivismo resultaron altamente significativos, lo que constituye un indicador claro del papel moderador del colectivismo sobre las relaciones entre las dimensiones de justicia organizacional y el estrés laboral entre dichos trabajadores. Finalmente, concluyen que varias de las características sociodemográficas están altamente ligadas a las dimensiones de justicia procesal, distributiva e interaccional.

“The mediating role of stress in the relationship between perceived organizational justice and presenteeism” investigado por Akdogan et al. (2018). Su metodología, se basó en un muestreo fácil en 12 empresas que operan en la zona industrial organizada de Kayseri, con un total de 404 empleados de cuello azul. Los resultados denotaron que el promedio de las respuestas es muy cercano, ya que el promedio más alto es para justicia organizacional (3.49), ausencia en el trabajo (2.74) y estrés profesional (2.78). Y el análisis correlacional, demuestran que las variables fueron muy significativas. Además, se usó el método de Baron y David, (1986), los cuales proponen cuatro condiciones para el efecto de mediación, de las cuales este estudio cumplió las tres primeras condiciones, y en la cuarta dio como resultado que el estrés laboral desempeña un papel mediador completo en la relación de las variables. Por último, las conclusiones manifestaron que el estrés profesional desempeña un papel mediador en la relación entre la justicia organizacional y el ausentismo. Asimismo, la percepción de justicia en los empleados reduce el estrés.

2. Revisión de la literatura

3.1. Justicia Organizacional

Se define fundamentalmente como la percepción de equidad en las organizaciones, y se pone en contexto cuando es aplicado en los colaboradores de las organizaciones, ya sea en la asignación justa y equitativa de los recursos, tales como: información, funciones, salarios, etc. Es así, como estos recursos se desglosan mediante las siguientes dimensiones: Justicia Distributiva ,básicamente se describe como la distribución justa de recursos económicos (Moorman, 1991); justicia procedimental ,se manifiesta con procesos justos y equitativos de las normativas y/o decisiones organizacionales (Arboleda, 2009b); justicia interpersonal, se basa en el trato justo, cortés y respetuoso por parte de los superiores a los trabajadores (Colquitt, 2001), y la justicia informativa, la cual se refiere a la claridad de la información en las funciones y decisiones que se les transmite a los trabajadores (Omar, 2014a). Asimismo, esta variable está respaldada por las teoría de Equidad desarrollado por Adams (1963), y los modelos de escala psicométrica en la Teoría de Colquitt (2001).

3.1.1. Justicia distributiva

La Justicia Distributiva se define como la percepción de los recursos asignados. Es una relación de intercambio, entre inversión y beneficios recibidos, en dependencia a resultados justos; con la finalidad de percibir igualdad o equidad de oportunidades para lograr tales beneficios, en su defecto, la percepción de resultados injustos creará un impacto en la conducta del trabajador.

Greenberg (1993), define a la justicia distributiva como percepciones sobre los recursos percibidos en las organizaciones. De igual manera Messick y Cook (1983), citado por Arboleda (2009), relacionan a la justicia distributiva como un resultado de lo justo, teniendo en cuenta la inversión inicial y la distribución salarial. Adicionalmente, Moorman (1991), menciona que el nivel salarial, carga laboral y las funciones asignadas a cada colaborador, son factores de percepción en relación a los resultados.

Homans (1961), citado por Adams (1965), concibió a la inversión como los aportes personales que incluyen habilidades, esfuerzo, educación, experiencia, entre otros. Por otro lado, el beneficio es aquello que el individuo recibe a cambio, estableciendo una relación de intercambio, entre inversión y beneficio. De análoga manera, Mladimic e Isla (2014), describe, que los colaboradores valoran su preeminencia, con base en la imparcialidad. En otras palabras, esperan lograr igualdad de oportunidades en caso de alcanzar una recompensa. En adición, Khuram, Hassan, y Naveda (2014), mencionan que la justicia distributiva ocupa un lugar en la economía por un enfoque dirigido a la asignación de recompensas.

Mladimic e Isla (2014), hablan de la igualdad de oportunidades, indicando que existe un impacto que puede ocasionar en el trabajador en el momento de percibir injusticia distributiva, estos impactos pueden ser una considerable rotación de puestos o ausentismo. De la misma manera, Colquitt, Wesson, Porter, Conlon, y Ng (2001), señalan que los trabajadores de una organización perciben la equidad de la distribución de resultados y beneficios, esto está relacionado principalmente con reacciones cognitivas, afectivas y comportamientos frente a resultados particulares. Reforzando la idea, Adams (1965), indica que, al dar tareas no equitativas, estas producen en los colaboradores emociones negativas que incitan a modificar su conducta, y sumar su insatisfacción.

3.1.2. Justicia procedimental

La Justicia Procedimental se define como la manera de percibir las normas y políticas, a partir de la imparcialidad de procedimientos, y basado en el proceso de decisiones relacionadas con los colaboradores; los cuales serán justos si contienen criterios éticos.

Según Patlán-Pérez, Martínez, y Hernández (2012), mencionan que la percepción se basa en las normas y políticas establecidas en la organización. De la misma manera, Arboleda (2009), complementa esta idea al nombrar que los colaboradores al ofrecer sus servicios, perciben procedimientos y políticas.

Por otro lado, Cohen-Charash y Spector (2001), mencionan que la imparcialidad de los procesos es el medio por el cual se determinarán los resultados. Apoyando este concepto Greenberg (1993), también define a la imparcialidad como el medio de toma de decisiones de asignación de recursos.

Según, Kazemi y Törnblom (2008), agregan que dicha justicia se fundamenta en las decisiones. A conocimiento de ello, Moorman (1991), describe que dicha justicia precisa una condición en la toma de decisiones; esto hace referencia al nivel de justicia de un proceso, y las decisiones que se han determinado de los mismos. Finalmente, Thibaut y Walker (1975), señalan que los colaboradores estiman justa una recompensa, cuando tuvieron la oportunidad de ser partícipes o influenciaron en los procesos de toma de decisión.

Webber (1944), indica que es la probabilidad de encontrar la obediencia a un mandato de determinado contenido, este concepto puede generar la percepción de una autoridad estricta, pero Vaamonde (2013), junto a Tyler y Lind (1992), explican la neutralidad, la confianza, y el estatus, son tres divisores vinculados a la autoridad, los cuales forjan la percepción y el reconocimiento imparcial que tiene los superiores hacia el colaborador, el cual es evidenciado mediante una relación amable, atento y digno. Adicionalmente, Leventhal (1976), citado por Cohen-Charash y Spector (2001); y Mladinic e Isla (2002), proponen criterios de ética para que un procedimiento sea considerado justo, los cuales son: consistencia, independencia de sesgos, información precisa del proceso, la decisión debe tener oportunidad de corrección, debe ser representativo (puntos de vista) y por último la prevalencia de principios éticos y valores morales.

3.1.3. Justicia interpersonal

La justicia interpersonal se define como el buen trato (respeto, empatía, cortesía, dignidad, etc.) que los colaboradores perciben de sus superiores, jefes o autoridades encargados de la ejecución de órdenes y toma de decisiones, durante los procesos organizacionales. Esto sirve para cambiar o alterar las reacciones a los resultados, ya que la sensibilidad puede lograr que las personas se sientan mejor, incluso con resultados desfavorables.

Colquitt et al. (2001), menciona que la justicia interpersonal se refiere al respeto, amabilidad y sensibilidad interpersonal, concordando con el concepto de Greenberg (2001). Tax et al. (1998), lo define como trato personal, mientras que Mladinic e Isla (2002a), suman al concepto la calidad y la medida, en que las personas perciben el trato con respeto, amabilidad y dignidad. Es decir, el grado en que se consideran tratadas con cortesía, apoyo, dignidad, colaboración, retroalimentación, la concesión de permisos que logran, el reconocimiento, estímulos y respeto (Judge y Colquitt, 2004).

Las personas reciben el trato de parte de sus superiores (Colquitt et al., 2001), proveedores de servicio (Belén et al., 2009), jefaturas (Judge y Colquitt, 2004), autoridades, encargados de la ejecución de tareas (Mladinic & Isla, 2002a), encargados de la ejecución (Mladinic e Isla, 2002b), o personas encargadas de la toma de decisiones; por lo cual este concepto se enfoca más al comportamiento de los mencionados (Conlon et al., 2005).

Mladinic e Isla (2002a), indican que al momento de implementar un procedimiento en dónde el cómo de la interacción cobra relevancia, es cuando la calidad del trato personal es percibido; una idea similar nos indica Colquitt et al. (2001), quien menciona que esto se produce durante los procedimientos de la organización. Así mismo, Tax et al (1998), define que la gente recibe el trato personal durante el desarrollo de un proceso.

Belén et al. (2009), contempla que las percepciones del buen trato son eficientes para resolver un problema. Mladinic e Isla (2002b), añaden que la justicia interpersonal actúa principalmente para cambiar las reacciones hacia las decisiones que los superiores tomaron, ya que se considera que la sensibilidad puede hacer sentir mejor a las personas, en respuesta a un resultado poco favorable. Adicionalmente, Colquitt et al. (2001), apoya esta idea al mencionar que el buen trato sirve principalmente para alterar las reacciones a los resultados, porque la sensibilidad puede hacer que las personas se sientan mejor, incluso si el resultado es desfavorable.

3.1.4. Justicia informativa

La justicia informativa se enfoca en la claridad de información de los procesos, y en la explicación que se brinda a los trabajadores con base en las decisiones tomadas por la organización.

Según, Rodríguez et al. (2015), añade que la justicia informativa, se basa en la claridad de información que reciben de parte de sus superiores. De manera similar, Rodríguez et al. (2014), refiere que es la veracidad de la información proporcionada a los trabajadores. También, Greenberg (1990), citado por Colquitt et al. (2001), afirman que la claridad de información brindada a los trabajadores, se relaciona con procedimientos y los resultados obtenidos.

En otra posición, Rodríguez et al. (2014), acota que la justicia informativa se sustenta en las decisiones efectuadas por los superiores, y la aclaración de las mismas. En otra posición, Wayne et al. (2002) citado por Omar (2014), presume que las explicaciones que reciban los trabajadores, de acuerdo a los resultados obtenidos, atenúan las percepciones de injusticia. De la misma manera, Brockner y Wiesenfeld (1996) citado por Malvezzi (2014), explican que ésta justicia es facilitadora, ya que permite a los empleados aceptar decisiones, siempre y cuando se les den razones adecuadas y genuinas.

3.3. Estrés laboral

Principalmente se define por el exceso de presión en el entorno laboral, ya sea por la excesiva recarga de responsabilidades, y la poca disponibilidad de recursos para solucionar las mismas, así como la extenuante exigencia por parte de los superiores a los empleados, la cual conlleva a un desequilibrio laboral y de salud, con secuelas en el estado mental y físico. Esta variable se respalda en tres modelos: El primero, y para fines de esta investigación es utilizado, es el Modelo de desequilibrio de esfuerzo y recompensa (DER) de Siegrist, que básicamente se refiere al grado de implicación que tiene el trabajador, Esfuerzo (Demanda) - Recompensa (Reconocimiento) e Implicación (Siegrist, 1996). El segundo es el Modelo de control - demanda (CD) de Karasek, este explica que las demandas percibidas por parte de los trabajadores percibidas, se ven contrastadas con el control por tomar decisiones frente a estas demandas (Karasek, 1979). Por último, el Modelo cognitivo - transaccional de Lazarus y Folkman, se basa en los esfuerzos cognitivos que desarrollan los trabajadores frente a demandas, y la gestión de las mismas. (Lazarus y Folkman, 1986)

3. Hipótesis

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

4.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación negativa entre la justicia distributiva y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

H2: Existe relación negativa entre la justicia procedimental y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

H3: Existe relación negativa entre la justicia interpersonal y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

H4: Existe relación negativa entre la justicia informativa y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

4. Objetivos

5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

5.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la justicia distributiva y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Determinar la relación que existe entre la justicia procedimental y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Determinar la relación que existe entre la justicia interpersonal y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Determinar la relación que existe entre justicia informativa y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

5. Materiales y métodos

6.1. Diseño

Según Bernal (2010), el enfoque cuantitativo se orienta a la medición y generalización de resultados mediante instrumentos de recolección de datos. En tal sentido este trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque se pretende analizar datos numéricos y utilizar datos estadísticos. En adición a ello, es de alcance descriptivo, debido a que se describirán todos los datos que se sometan a análisis de información enfocados en la realidad; y correlacional, ya que se pretende establecer relaciones estadísticas entre Justicia organizacional y el Estrés laboral (Tamayo, 2003).

Asimismo, está desarrollado bajo un modelo no experimental, porque según Bernal (2010), menciona que este modelo tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones se dirijan a la formulación o contraste de la teoría, además Hernández et al. (2014), señala que no se realiza la manipulación intencional de variables, solo se observan sus fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Además, es de corte transversal, porque se tomarán los datos en un momento determinado (Tamayo, 2003).

Según Alfaro (2013), la delimitación espacial exige determinar el lugar; es decir, región, país etc., en que se produce el fenómeno que es objeto de investigación; y la delimitación temporal la define como el período de tiempo que se toma en cuenta, con relación a hechos, fenómenos y sujetos de la realidad. La delimitación de este estudio es espacial y temporal.

6.2. Participantes

La población se define como todos los casos que coinciden con una definida lista de especificaciones Hernández et al. (2010), de igual manera, López (2004), define la población como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

En tal sentido, la población estuvo constituida por 250 trabajadores, y se encuestó a una muestra representativa de 122, considerándose como un muestreo no probabilístico por conveniencia. Sousa (2007), define que el muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio, empleada para crear muestras de acuerdo a la viabilidad de acceso y la disponibilidad de las personas en formar parte de una muestra con el intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación.

6.3. Instrumentos

Para medir la variable de Justicia organizacional, se utilizará la escala de Justicia Organizacional basado en los estudios de Colquitt (2001), adaptado al español por Díaz-Gracia et al. (2014). Este instrumento está compuesto por 20 ítems, con opciones de respuesta de tipo Likert de 5 puntos, donde (1) es Muy en desacuerdo y (5) Muy de acuerdo. Además consta de 4 dimensiones: "Justicia procedimental", comprende 7 ítems, donde recoge información sobre los procedimientos o criterios para que el trabajador alcance sus recompensas; justicia

distributiva, comprende 4 ítems, donde hace referencia a las recompensas que como trabajadores se perciben; justicia interpersonal, comprende 4 ítems, donde hace referencia a la percepción hacia los jefes o supervisores; y la justicia informativa, comprende 5 ítems, donde igualmente hace referencia a la percepción hacia los jefes o supervisores. Cabe resaltar que el análisis factorial de esta escala, muestra un alfa de Cronbach 0.94, para la dimensión de justicia procedimental 0.89, justicia distributiva 0.92, justicia interpersonal 0.93 y la justicia informativa 0.94; siendo estos resultados altos, fiables y confiables para la aplicación en esta investigación.

En la escala de estrés laboral se utilizará un instrumento basado en los estudios de Johannes Siegrist et al. (2004), adaptado al español por Macías et al. (2003). Este instrumento de medición está compuesto por 22 ítems, con opciones de respuesta escala de tipo Likert de 4 puntos donde (1) Muy en desacuerdo y (4) Muy de acuerdo. Además, consta de tres dimensiones: “Esfuerzo”, comprende de 5 ítems, donde se recoge información sobre el trabajador con base al esfuerzo extrínseco que este manifiesta en su ambiente laboral. La siguiente dimensión, es “Recompensa”, cuenta con 11 ítems, estos se dividen en: Componente de Estima (6-10); Componente de promoción de empleo (11-14); Componente de seguridad laboral (15-16). Y la tercera dimensión, es “Implicación” consta de 6 ítems, este intervalo de estos ítems evidencia el grado de implicación del trabajador en su puesto de trabajo. Cabe resaltar, que el análisis factorial de esta escala, muestra un alfa de cronbach de 0.80; para esfuerzo 0.77, recompensa 0.69 para implicación 0.68; siendo estos resultados altos, fiables y confiables para la aplicación propicia en esta investigación.

En adición a ello, los instrumentos fueron sometidos a validación por profesionales, compuesto por tres jueces, así mismo se informó de la importancia de la investigación a cada trabajador que fue parte del llenado de las encuestas, explicándoles la temática, manteniendo la privacidad de la data personal y que su participación en el estudio será netamente para fines académicos.

6.4. Procedimiento y análisis de datos

Para la aplicación del instrumento se gestionó una carta formal al gerente de la institución, solicitando el permiso correspondiente para encuestar a los colaboradores, con el libre movimiento de todas las instalaciones. Con los datos recolectados se realizó el análisis de estadística descriptiva, cuantitativa, tablas de frecuencia y porcentajes, mediante los Softwares de Microsoft Excel y Estadístico IBM SPSS 24; utilizando el coeficiente Rho de Spearman para hallar las relaciones que se presentan en las hipótesis.

6. Resultados

7.1. Datos sociodemográficos

Se identifica en la tabla 1, que la unidad de estudio está conformada por 122 trabajadores de una institución pública en la ciudad de Puno de las cuales el 59% corresponden al sexo masculino y el 41% al sexo femenino. El grupo etario de mayor proporción comprende entre las edades de 18 a 25 años (34%) seguido de aquellos cuyas edades son de 26 a 33 años (31%). Por otro lado, más de la mitad de la población (64%) tiene como estado civil soltero/a, el 19% está casado/a, el 14% convive y sólo el 3% se encuentra divorciado. La modalidad de trabajo que predomina es la presencial (87%). Sólo el 6% de la unidad de estudio tiene como lugar de procedencia la costa. Finalmente, en cuanto al tiempo de permanencia el 69% tiene entre 0 a 2 años en la institución y el 6% entre 3 a 5 años. Se infiere que la unidad de estudio está conformada en su mayoría, por varones cuyo rango de edades está entre 18 a 25 años, quienes se encuentran solteros, procedentes de la sierra, en modalidad de trabajo presencial que se encuentran laborando en la institución de 0 a 2 años.

Tabla 1
Datos Demográficos

		n	%
Sexo	Masculino	72	59%
	Femenino	50	41%
Edad	De 18 a 25 años	41	37%
	De 26 a 33 años	38	31%
	De 34 a 41 años	22	18%
	De 42 años a más	21	17%
Estado Civil	Casado	23	19%
	Divorciado	4	3%
	Soltero	78	64%
	Conviviendo	17	14%
Modalidad de trabajo	Presencial	106	87%
	Remoto	2	2%
	Ambos	14	11%
Lugar o región de procedencia	Costa	7	6%
	Sierra	115	94%
Tiempo de permanencia	De 0 a 2 años	84	69%
	De 3 a 5 años	7	6%
	De 6 a 9 años	17	14%
	De 10 años a más	14	11%

7.2. Descriptivos de la variable

7.2.2. Niveles de percepción de la variable

A través de los percentiles 30 y 70, se determinaron los niveles bajo, intermedio y alto para la variable justicia organizacional y sus dimensiones como se puede apreciar en la tabla 2. Se puede apreciar que los colaboradores de la institución pública puneña, perciben a la variable justicia organizacional en un nivel intermedio (58.20%) siendo la justicia distributiva con mayor aceptación intermedia (68.03 %). Por otro lado, se identifica también que justicia informativa presenta un nivel alto de 23.77% el mayor ponderado a diferencia de las demás dimensiones con respecto al mencionado nivel.

Tabla 2
Nivel de percepción de la variable Justicia organizacional y sus dimensiones

	Justicia distributiva	Justicia procedimental	Justicia interpersonal	Justicia informativa	Justicia organizacional
Nivel bajo	20,49%	22,95%	20,49%	22,95%	20,49%
Nivel Intermedio	68,03%	54,10%	62,30%	53,28%	58,20%
Nivel Alto	11,48%	22,95%	17,21%	23,77%	21,31%

Se evidencia que tanto como en el sexo, edad y estado civil la percepción de la unidad de estudio respecto a la justicia organizacional es intermedia. Sin embargo, se evidencia que respecto al sexo son los varones quienes presentan niveles bajos en mayor proporción (22.2%) de justicia organizacional a diferencia de las damas (18.0%). Referente a la edad, son los más jóvenes (de 18 a 25 años) quienes tienen un nivel de justicia organizacional alto (21.1%). Con relación al estado civil, son los divorciados y solteros quienes tienen una percepción alta en cuanto a justicia organizacional (25%).

Tabla 3
Justicia Organizacional en función al sexo, edad y estado civil

		Justicia Organizacional		
		Bajo	Intermedia	Alto
Sexo	Masculino	22.2%	61.1%	16.7%
	Femenino	18.0%	54.0%	28.0%
Edad	De 18 a 25 años	17.1%	53.7%	29.3%
	De 26 a 33 años	10.5%	68.4%	21.1%
	De 34 a 41 años	31.8%	54.5%	13.6%
	De 42 años a más	33.3%	52.4%	14.3%
Estado Civil	Casado	34.8%	52.2%	13.0%
	Divorciado	50.0%	25.0%	25.0%
	Soltero	16.7%	57.7%	25.6%
	Viudo	0.0%	0.0%	0.0%
	Conviviendo	11.8%	76.5%	11.8%

Se aprecia que el estrés laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel intermedio (55.74%), la dimensión esfuerzo presenta la mayor ponderación en cuanto al nivel intermedio (68.85%), tal y como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4
Nivel de percepción de la variable Estrés laboral y sus dimensiones

	Esfuerzo	Recompensa	Implicación	Estrés laboral
Nivel bajo	13,93%	22,95%	22,13%	22,95%
Nivel Intermedio	68,85%	60,66%	63,11%	55,74%
Nivel Alto	17,21%	16,39%	14,75%	21,31%

La tabla 5, muestra el nivel de estrés por sexo, edad y estado civil. Se aprecia que los varones presentan altos niveles de estrés (27.8%) en comparación con las damas (12.0%). Sin embargo, se identificó que el nivel de estrés de la demás es intermedio en un 62%. Por otro lado, el grupo etario de 42 años a más cuenta con mayores niveles de estrés alto (28.6%) se infiere que se deba a que poseen mayor responsabilidad tanto como en el trabajo como en el hogar. Respecto al estado civil, los convivientes reportaron niveles de estrés intermedio (64.7%).

Tabla 5
Estrés laboral en función al sexo, edad y estado civil

		Estrés laboral		
		Bajo	Intermedio	Alto
Sexo	Masculino	20.8%	51.4%	27.8%
	Femenino	26.0%	62.0%	12.0%
Edad	De 18 a 25 años	29.3%	51.2%	19.5%
	De 26 a 33 años	23.7%	60.5%	15.8%
	De 34 a 41 años	13.6%	59.1%	27.3%
	De 42 años a más	19.0%	52.4%	28.6%
Estado Civil	Casado	26.1%	52.2%	21.7%
	Divorciado	25.0%	50.0%	25.0%
	Soltero	24.4%	55.1%	20.5%
	Viudo	0.0%	0.0%	0.0%
	Conviviendo	11.8%	64.7%	23.5%

Contrastación de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Ha: Existe relación significativa entre la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Ha1: Existe relación negativa entre la justicia distributiva y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Ha2: Existe relación negativa entre la justicia procedimental y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno

Ha3: Existe relación negativa entre la justicia interpersonal y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Ha4: Existe relación negativa entre la justicia informativa y el estrés laboral percibido en los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Regla de decisión

Si Sig.>0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

Si Sig.< 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se aprecia que la relación entre estrés laboral y justicia organizacional es positiva y débil, como lo indica el estadístico de correlación de Rho de Spearman ($\rho=0.034$) se aprecia además que el nivel de significancia es mayor a 0.05, siendo este de Sig.=0.707 por tal motivo se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por otro lado, se aprecia en la tabla 6, que la relación entre las dimensiones justicia procedimental y justicia interpersonal es negativa y débil ($\rho = -0.003$ y $\rho= -0.010$) lo que indica que, a mayor estrés, menor justicia procedimental e interpersonal experimentarían los trabajadores; sin embargo, el nivel de significancia en ambos casos es superior a 0.05 señalando así que la relación entre las dimensiones y la variable estrés laboral no tiene mayor repercusión por no ser significativa. Finalmente, la relación entre las dimensiones justicia distributiva y justicia informativa con la variable estrés laboral, es débil y no significativa (Sig.>0.05; Sig.=0.585; Sig.= 0.439) Se infiere que los niveles de estrés que experimentan los colaboradores de la institución pública puneña, no repercuten en la justicia organizacional de la institución.

Tabla 6

Matriz de correlaciones

		Justicia Distributiva	Justicia Procedimental	Justicia Interpersonal	Justicia Informativa	Justicia Organizacional
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación (Rho)	0.050	-0.003	-0.010	0.063	0.034
	Sig. (bilateral)	0.585	0.974	0.916	0.493	0.707
	Nivel de significancia	No significativa	No significativa	No significativa	No significativa	No significativa

Discusión

En base a que el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Justicia organizacional y estrés laboral de los trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Puno.

Los resultados obtenidos demostraron mediante la medida de correlación de Rho de Spearman que no existe relación significativa entre ambas variables ($Rho= 0.034$), lo que da a entender que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula. Sabiendo lo anterior, Sert et al. (2014), discrepan con este resultado, ya que ellos concluyeron que ambas variables de estudio se relacionan negativamente. En concordancia, Omar (2014), explica que los coeficientes de justicia y estrés laboral son negativos y significativos.

Ahora, con respecto a la contrastación de hipótesis. Se aceptó la hipótesis nula de la H1 y H4. Donde la relación de justicia distributiva y estrés laboral, es no significativa. Este resultado se alinea con el estudio realizado por Judge y Colquitt (2004), donde concluyen que la justicia distributiva no tiene efectos significativos sobre el estrés, recibiendo un apoyo parcial. Puesto que, Tepper (2001), resalta que, en el momento que los colaboradores experimentan menor justicia distributiva, padecen mayor estrés. Alineado a esta idea, Greenberg (2004), añade que, la ausencia de percepción de justicia distributiva en los colaboradores puede producir un incremento en los niveles de agotamiento emocional, y crear sentimientos muy estresantes, que a su vez pueden conducir a problemas de salud relacionados con el estrés. Mientras que la H4, indica que no existe relación significativa entre la justicia informativa y el estrés laboral. Por lo contrario, Greenberg (2004), concluye que la justicia informativa es o puede ser una forma de mitigar las reacciones del estrés, sugiriendo al personal de supervisión, la promoción de la justicia informativa para minimizar los niveles de estrés. De igual manera, Graham (2009), adjunta que la dimensión de justicia informativa, predice el estrés en una relación negativa, es decir que cuando la justicia informacional es alta, hay menos estrés que cuando la justicia informativa es baja.

En cuanto a la H2 y H3, existe una relación negativa y débil, la cual indican que, a mayor estrés, menor justicia procedimental e interpersonal experimentaran los colaboradores. estas concuerdan con los estudios de Lam et al. (2002), los cuales coincide que la falta de justicia procedimental se relaciona con el estrés, ya que vincula el ausentismo como consecuencia de enfermedades relacionadas con tensiones laborales. De la misma manera, Malvezzi (2014), agrega que la ausencia de justicia procedimental, genera sobrecarga de trabajo, debido a que en los procesos se muestran predictores de estrés laboral, estos pueden ser: dudosa definición de funciones, falta de reconocimiento profesional y excesiva responsabilidad. Incluso, Judge y Colquitt (2004), citado por Vasquez y Aranda (2020), añaden que ambas justicias tienen un efecto sobre la percepción del estrés. Con base a la dimensión de justicia interpersonal, ciertamente existe un vacío de conocimiento, debido a que solo hay un artículo que respalde esta relación. Sin embargo, si hablamos netamente de la palabra interpersonal, Wright et al. (2015), deja en efecto que las interacciones interpersonales son una fuente importante de estrés laboral. Finalmente, el nivel de significancia en ambos casos es superior a 0,05, señalando así, que la relación entre ambas dimensiones, y la variable estrés laboral, no tienen mayor repercusión por no ser significativa; esto quiere decir que ambos casos, la hipótesis nula se acepta.

7. Conclusiones

En el estudio realizado en colaboradores de una institución pública de la ciudad de Puno. Se concluye que, si bien no existe una relación significativa entre la justicia organizacional y el estrés laboral, aun existiendo base teórica de respaldo, se logra plasmar tentativas hipótesis, que fueron rechazadas, y de las cuales los resultados no fueron forzados a cumplir con resultados esperados, de lo contrario se estaría tratando de imponer ideas, lo cual es completamente erróneo. Una hipótesis no necesariamente puede ser verdadera (Laudó, 2011).

Como muestra de estos resultados, se hace referencia al planteamiento del problema mostrado al principio de la presente investigación. La cual estipula que la insuficiente indagación de estas variables en instituciones públicas o privadas en el sur del país, probablemente tengan reacciones adversas o dependan de las características de la organización. Y es así, que, con los resultados obtenidos en esta investigación, se da como resuelto este problema, ya que los resultados son equilibrados, y dependen mucho de las características de la muestra.

Por otro lado, se puede concluir que el estrés laboral como tal no repercute en ninguna de las dimensiones de justicia o la variable como tal; esto puede ser debido a que los niveles de estrés que los colaboradores experimentan, no afectan en la justicia organizacional de la institución. Esto se debe, a que se involucran características internas y externas; internas: como el tamaño de la muestra, la veracidad de las respuestas, las condiciones laborales en la institución estudiada, la falta de conocimiento o percepción de las variables de estudio en la población, y externas como: la cultura en la población o los limitados puestos de trabajo en el sector público.

Además, es imprescindible mencionar, que un factor importante es el vacío del conocimiento con base a las variables de estudio, puesto que, hablando en términos generales, en el Perú es escasa la investigación de la relación entre justicia organizacional y estrés laboral. Por lo tanto, hay una brecha muy marcada que limita el respaldo significativo de resultados, ejemplo de ello es esta institución pública en la cual se ha evidenciado resultados no significativos. Otro factor significativo, que las autoras nos planteamos como un punto de repercusión de los resultados, es la enorme situación que la humanidad pasó y aún está pasando, la pandemia creó una diferente perspectiva de lo que sucede en nuestros entornos, obligándonos a ajustarnos a diferentes medidas.

Finalmente, cabe resaltar que se encontraron diversas limitaciones al momento de aplicar el instrumento, ya que no se pudo contar con la participación de todas las direcciones de la institución, y por consecuencia el tamaño de la muestra de estudio fue disminuyendo. Se recomienda realizar una investigación con poblaciones de mayor tamaño, aplicando los instrumentos en diversos sectores laborales, para así lograr un mayor nivel de significancia en la relación del estudio. A pesar de ello, se espera que esta investigación sirva como contribución al conocimiento y que permite ir escalando en la indagación de la verdad para generar conocimiento científico.

Referencias

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in Social Exchange*. Academic Press.
- Akdogan, A., Bayram, A., & Kaya, Y. (2018). The mediating role of stress in the relationship between organizational justice and presenteesim. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 197–210.
- Alfaro, C. H. (2013). Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería. In *Instituto De Investigación De La Facultad De Ingeniería Eléctrica Y Electrónica* (Vol. 53, Issue 9). http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRI_L_2012/IF_ALFARO RODRIGUEZ_FIEE.pdf
- Arboleda, A. M. (2009a). La actitud del consumidor según la percepción. *Estudios Gerenciales*, 25, 99–112.
- Arboleda, A. M. (2009b). La actitud del consumidor según la percepción de justicia organizacional. *Estudios Gerenciales*, 25(113), 99–122.
- Baron, R. M. V., & David, A. K. (1986). Moderator-mediator variables distinction on social psychological research: conceptual, strategic, and considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- BBC Mundo. (2016, July 11). *Los países de América Latina que más y menos respetan los derechos de los trabajadores*. BBC News .
- Belén, A., Vázquez-casielles, R., & Díaz-martín, A. M. (2009). Satisfaction with service recovery : Perceived justice and emotional responses. *Journal of Business Research*, 62(8), 775–781. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.09.015>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (O. Fernández (ed.); Tercera Ed). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brockner, J., & Wiesenfeld, B. M. (1996). An integrative framework for explaining reactions to decisions: Interactive effects of outcomes and procedures. *Psychological Bulletin*, 120(2), 189–208. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.120.2.189>
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: a meta-analysis. In *Organizational Behaviour And Human Decision Processes* (pp. 278–321). https://www.academia.edu/206561/The_role_of_justice_in_organizations_A_me-ta-analysis
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86, 386–400.
- Colquitt, J. A., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., Conlon, D. E., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425–445. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425>
- Conlon, D. E., Meyer, C. J., & Nowakowski, J. M. (2005). *How does organizational justice affect performance, withdrawal, and counterproductive behavior?*
- Díaz-Gracia, L., Barbaranelli, C., & Moreno-Jiménez, B. (2014). Spanish version of Colquitt's Organizational Justice Scale. *Psicothema*, 26(4), 538–544. <https://doi.org/10.7334/psicothema2014.110>
- Graham, H. E. (2009). *Organizational justice and stress: an investigation of the justice salience hierarchy using the four-factor model* (Issue May).
- Greenberg. (2004). Stress Fairness to Fare No Stress:Managing Workplace Stress by Promoting Organizational Justice. *Organizational Dynamics*, 33(4), 352–365. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.09.003>
- Greenberg, J. (1993). *The social of fairness: interpersonal and informational classes of organizational*.
- Greenberg, J. (2001). International journal of conflict management emerald article : Studying organizational justice cross-culturally: fundamental challenges. *International Journal of Conflict Management*, 12(4pp), 365–375. <http://dx.doi.org/10.1108/eb022864>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). McGraw-Hill Education. <http://observatorio.epcartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill.
- Homans, G. (1961). *Social behavior: its elementary forms* (Routledge & P. Kegan (eds.)).
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & S., B. J. (2013). Bringing meaning to the sales job: the effect of ethical climate and customer demandingness. *Journal of Business Research*, 2301–2307.
- Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395–404. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.395>
- Karesek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(285–308).
- Kazemi, A., & Törnblom, K. (2008). Social psychology of justice: origins, central issues, recent developments, and future directions. *Nordic Psychology*, 60(3), 209–234. <http://dx.doi.org/10.1027/1901-2276.60.3.209>
- Khuram, S., Hassan, S. M., & Naveda, K. S. (2014). Integrating principles of care, compassion and justice in

- organizations: exploring dynamic nature of organizational justice. *Journal of Human Values*, 20(2), 167–181.
- Lam, S. S. K., Schaubroeck, J., & Aryee, S. (2002). Relationship between organizational justice and employee work outcomes: a cross-national study. *Journal of Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.1002/job.131>
- Laudó, X. (2011). La hipótesis de la pedagogía postmoderna. Educación, verdad y relativismo. *Teoría de La Educación. Revista Interuniversitaria*, 23(2), 45–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.14201/8645>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*.
- Leventhal, G. S. (1976). *Fairness in social relationship*. General Learning Press.
- Lizama, N. (2021, January 30). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena? *El Comercio*, 1–1.
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74.
- Macías, M., Fernández, J. A., Hernández, R., Cueto, A., Rancaño, I., & Siegrist, J. (2003). Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo «Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa». *Medicina Clínica*, 120(17), 652–657. [https://doi.org/10.1016/s0025-7753\(03\)73799-3](https://doi.org/10.1016/s0025-7753(03)73799-3)
- Malvezzi, S. (2014a). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. *Apuestas de investigación* (J. J. Orejuela Gómez (ed.); Editorial).
- Malvezzi, S. (2014b). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. *Apuestas de investigación* (J. J. Orejuela Gómez (ed.); Editorial). <http://hdl.handle.net/10819/4587>
- Messick, D. M., & Cook, K. S. (1983). *Equity theory: psychological and sociological perspectives*. Praeger.
- Mladinic, A., & Isla, P. (2014). Justicia Organizacional: Entendiendo la equidad en las organizaciones. *PSYKHE*, 11(2), 171–179.
- Mladinic, A., & Isla, P. (2002a). Justicia Organizacional: Entendiendo la Equidad en las Organizaciones. In *Psykhé*, Vol. 11, N^o 2, 171-179 (p. 9).
- Mladinic, A., & Isla, P. (2002b). Justicia organizacional: su impacto en las actitudes y conductas. In *Manuscrito sin publicar*.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845–855.
- Murphy, D. (2021). “Cuando se recortan fondos, se recortan derechos.” In *EL DIARIO*. <https://www.eldiarioweb.com/2021/12/murphy-planteo-que-cuando-se-recortan-fondos-se-recortan-derechos/>
- OIT. (2021). *Misión e impacto de la OIT*. Organización Internacional Del Trabajo (OIT). <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--en/index.htm>
- Omar, A. (2014a). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207–217. <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774>
- Omar, A. (2014b). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207–217. <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774>
- Patlán-Pérez, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5, 1–20.
- Ramos, V., & Jordão, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(1), 11–20. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.008>
- Rodríguez, R., Martínez, M., & Cardona, I. (2015). Análisis De Las Propiedades Psicométricas De La Escala De Justicia Organizacional De Colquitt En Una Muestra De Empleados(As) En Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 26(2), 270–286.
- Rodríguez, R., Martínez, M., & Salanova, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: Una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3), 15–28. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.joet>
- Sert, A., Elçi, M., Uslu, T., & Şener, İ. (2014a). The effects of organizational justice and ethical climate on perceived work related stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1187–1198. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.134>
- Sert, A., Elçi, M., Uslu, T., & Şener, İ. (2014b). The Effects of Organizational Justice and Ethical Climate on Perceived Work Related Stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1187–1198. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.134>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27–43. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science and Medicine*, 58(8), 1483–1499. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00351-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00351-4)
- Sousa, V. D. (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para an overview of research designs relevant to nursing: part I*. 15(3). http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf

- Tamayo, M. T. y. (2003). *Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Tax, S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences : implications for relationship marketing. *Journal of Marketing, April*. <https://doi.org/10.2307/1252161>
- Tepper, B. J. (2001). Health consequences of organizational injustice: Tests of main and interactive effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 197–215. <https://doi.org/10.1006/obhd.2001.2951>
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: a psychological analysis*. Erlbaum Halstead.
- Tyler, T. R., & Lind, E. A. (1992). A relational model of authority in groups. In M. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (pp. 115–191). Lexington Books.
- Vaamonde, J. D. (2013). *El sexismo en el lugar de trabajo a la luz de los valores personales y de las percepciones de justicia organizacional*. Universidad Nacional de la Plata.
- Vasquez, E., & Aranda, C. (2020). Estrés Laboral: Una Perspectiva Desde La Justicia E Injusticia Organizacional/ Occupational Stress: a Perspective From Organizational Justice and Injustice. *Horizonte de Enfermería*, 31(1), 75–90. https://doi.org/10.7764/horiz_enferm.31.1.75-90
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 590–598. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.590>
- Webber, M. (1944). *Economía y Sociedad*.
- Wright, R. R., Mohr, C. D., Sinclair, R. R., & Yang, L.-Q. (2015). Sometimes less is more: Directed coping with interpersonal stressors at work. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 786–805. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.2002>