

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Escuela de Posgrado

MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
Y RECURSOS HUMANOS



TRABAJO DE TESIS

Para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional
y Recursos Humanos

Justicia Organizacional y su Relación con El Estrés Laboral en los Trabajadores
del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima

Autora: Bach. Mori Isuisa Rosario Del Carmen

Asesor: Dr. Vicuña Peri Luis Alberto

LIMA - PERÚ

2021

Página del Jurado

Declaración de Autenticidad

DEDICATORIA

A la memoria de mis padres, quienes me enseñaron a perseverar en mis ideales y a no rendirme, ante las adversidades que se presenta en la vida.

A mis hijos, Brenda Joseline, Diego Kevin y Erwin Christian, que son mi motivo de lucha y superación y que, a pesar de sus protestas, me impulsaron a seguir adelante para alcanzar mis anhelos de desarrollo académico y profesional.

A la familia Cubas Mori, Enrique y Sofia, por su inmenso cariño y aprecio, por estar en todo momento y circunstancias para brindarme su apoyo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza y sabiduría para seguir adelante.

Al Dr. Luis Vicuña Peri, por su orientación y asesoría brindada para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Dr. Carlos Bancayan, al Mag. Carlos Oneto, y a la Mag. Elena Cano, por su tiempo y dedicación en la revisión de ésta tesis.

Al Dr. Guido Palomino por ser parte importante en mi vida, quien con mucho amor me brinda su apoyo incondicional para lograr mi desarrollo profesional, gracias por confiar y enseñarme a asumir grandes retos con compromiso y responsabilidad, y por estar en cada etapa y proceso de mi vida.

A mis hermanos y hermanas, que con cada gesto y palabras me motivaron a seguir adelante y nunca desmayar.

Al Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado, que me brindo las facilidades para llevar a cabo la presente investigación.

INDICE

Justicia Organizacional y su Relación con El Estrés Laboral en los Trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima	0
Página del Jurado	i
Declaración de Autenticidad	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	12
1.1 Introducción	12
1.2 Formulación del problema y justificación del estudio	13
1.3 Importancia y Justificación del estudio	17
1.4 Delimitaciones del estudio	18
1.5 Objetivo general y específicos	19
1.5.1 Objetivo General	19
1.5.2 Objetivos Específicos	19
CAPITULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Marco Histórico	21
2.1.1 Justicia Organizacional	21
2.1.2 Estrés Laboral	27
2.2 Antecedentes relacionados con el tema	33
2.2.1 Antecedentes del estudio, en el ámbito Nacional	33
2.2.2 Antecedentes del estudio, en el ámbito Internacional	34
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	37
2.3.1 Justicia organizacional	37
2.3.2 Estrés laboral	40
2.4 Esquema teórico y mapa conceptual de las teorías que sustentan a las hipótesis	43
	v

2.5 Definición de términos básicos	45
2.6 Hipótesis	46
2.6.1 Hipótesis general:	46
2.6.2 Hipótesis específicos:	46
2.7 Variables	47
2.8 Operacionalización de variables	48
CAPITULO III	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1 Diseño de investigación	49
3.2 Población y muestra	50
3.3 Técnicas e instrumentos	57
3.4 Procedimiento para recolección de datos	60
3.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos	61
CAPITULO IV	62
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	62
4.1 Resultados	62
4.1.1 Análisis de normalidad estadística:	62
4.1.2 Relación entre la percepción de justicia organizacional y el estrés laboral.	63
4.1.3 Relación de las dimensiones de la justicia organizacional y el estrés laboral.	65
4.1.4 Regresión lineal múltiple entre la justicia organizacional y el estrés laboral	66
4.1.5 Descriptivos de las variables estudiadas.	71
4.2 Análisis de resultados o discusión	74
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Referencias bibliográficas	79
ANEXOS	86

Índice de tablas

Tabla 01: Frecuencias absolutas y porcentajes de la muestra según sexo y nivel sede Lima

Tabla 02: Frecuencias absolutas y porcentajes de la muestra según sexo y cargo sede Lima

Tabla 03: Frecuencias absolutas y porcentajes de la muestra según sexo y estado civil de los Colaboradores.

Tabla 04: Frecuencias absolutas y porcentajes y estadísticos descriptivos de la edad cronológica de la muestra de colaboradores, sede Lima

Tabla 05: Frecuencias absolutas y porcentajes y estadísticos descriptivos de la antigüedad laboral en la muestra de lo colaboradores, sede Lima

Tabla 06: Baremo de conversión de puntajes directos a puntajes estándar y categorías

Tabla 07: Coeficientes de correlación inter escala i escala test total del cuestionario de Estrés laboral de Karasek-Theorell

Tabla 08: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de Justicia Organizacional

Tabla 09: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de Estrés Laboral

Tabla 10: De contingencia de datos categorizados de justicia organizacional y estrés laboral

Tabla 11: Prueba de Chi cuadrado de categorías de justicia organizacional y categoría de estrés laboral

Tabla 12: De medidas simétricas

Tabla 13: Coeficiente Rho de Spearman de las dimensiones de la Justicia Organizacional con el estrés laboral

Tabla 14: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Tabla 15: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Tabla 16: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Tabla 17: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Tabla 18: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Tabla 19: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Tabla 20: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Tabla 21: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Tabla 22: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Tabla 23: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Tabla 24: Descriptivos de la Justicia organizacional en la muestra estudiada

Tabla 25: Descriptivos del estrés laboral en la muestra estudiada

Índice de figuras

Figura 01: Porcentaje de las frecuencias por nivel y sexo

Figura 02: Porcentaje de las frecuencias por cargo laboral y sexo

Figura 03: Porcentaje de las frecuencias por estado civil y sexo

Figura 04: Porcentaje de las frecuencias por edad cronológica

Figura 05 Porcentaje de las frecuencias por antigüedad laboral

Figura 06: Media y Mediana de cada Dimensión de la percepción de Justicia Organizacional

Figura 07: Media y Mediana de cada Dimensión del estrés laboral

Resumen

El estudio tuvo por objetivo conocer la relación entre la Justicia Organizacional y el Estrés Laboral, se trabajó con una muestra de colaboradores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima. La teoría de referencia para Justicia Organizacional fue el enfoque de equidad de Greenberg (1990) revisada por Hellriegel y Slocum (2004), y el modelo explicativo de estrés laboral de Karasek (1979) revisado y fortalecida por Theorell, T (1990).

El tipo de estudio fue cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, predictiva, con diseño transversal y método hipotético deductivo. La recolección de información utilizó dos cuestionarios: de Colquitt para medir Justicia Organizacional y de Karasek y Theorell para medir el estrés laboral.

Del análisis de resultados se concluyó que la justicia organizacional y el estrés laboral son variables relacionadas significativamente; del análisis de coeficientes de regresión múltiple se demostró que la dimensión procedimental predice significativamente la dimensión control, las dimensiones de justicia organizacional con la dimensión exigencia del estrés no está relacionadas, como si las dimensiones Internalidad e informacional con la dimensión apoyo jerárquico y apoyo de compañeros, y la dimensión informacional predice el apoyo de compañeros.

Por último, la Justicia organizacional es percibida como adecuada en Internalidad e informacional y como inadecuadas en las dimensiones procedimentales y distributivas. En cuanto al estrés el control y la exigencia tienen inclinación hacia el nivel alto identificando al grupo como activo con adecuado apoyo social.

Palabras clave: Justicia organizacional, Estrés laboral, Control, Exigencia. Apoyo social

Abstract

The objective of the study was to find out the relationship between Organizational Justice and Labor Stress. We worked with a sample of collaborators from the Special Project for Decentralized Transport in Lima. The reference theory for Organizational Justice was Greenberg's (1990) approach to equity reviewed by Hellriegel and Slocum (2004), and Karasek's (1979) explanatory model of work stress revised and strengthened by Theorell, T (1990).

The type of study was quantitative, descriptive, correlational, predictive, with a cross-sectional design and a hypothetical deductive method. The collection of information used two questionnaires: Colquitt's to measure Organizational Justice and Karasek and Theorell to measure work stress.

From the analysis of results it was concluded that organizational justice and work stress are significantly related variables; from the analysis of multiple regression coefficients, it was shown that the procedural dimension significantly predicts the control dimension, the organizational justice dimensions with the stress requirement dimension are not related, as if the Internality and informational dimensions with the hierarchical support and peer support dimension, and the informational dimension predicts peer support.

Finally, Organizational Justice is perceived as adequate in Internality and informational and as inadequate in the procedural and distributive dimensions. Regarding stress, control and demand are inclined towards the high level, identifying the group as active with adequate social support.

Key words: Organizational justice, Work stress, Control, Exigency. Social support

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Introducción

Es necesario ejecutar el discurso de organizaciones saludables, para ello es ineludible investigar las variables que participan en este proceso y se manifiestan en la disminución de la productividad, acompañado de desaliento, bajo compromiso organizacional que proporciona un clima desalentador y en lugar de ser un ambiente agradable se convierte en un escenario con presencia de estresores aumentando el riesgo de alterar la salud integral de los colaboradores.

En el presente estudio partimos de la premisa que si la justicia organizacional no es la adecuada, esta convierte sus dimensiones en estresores, con el riesgo de generar una organización psicológicamente desmotivada, frustrada que puede generar trastornos psicosomáticos que afectan directamente el desempeño del colaborador disminuyendo la productividad; por esta razón, es necesario identificar si la percepción de la Justicia Organizacional y el Estrés son variables correlacionadas, este conocimiento permitirá economizar esfuerzos en el desarrollo de programas de intervención en las políticas de la organización, para trabajar con las variables de mayor accesibilidad práctica para corregirla y con este cambio afectar en la misma dirección a su variables asociadas, el trabajo materia de investigación se desarrollara en cuatro capítulos que a continuación se describen brevemente;

En el Capítulo I, se redacta el planteamiento del problema, su importancia y objetivos.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico, empezando por la narración evolutiva del marco histórico de las variables estudiadas, seguido por los antecedentes nacionales e internacionales, para continuar con la estructura teórica en la que se desarrolla las teorías que referencian el

estudio, seguido por el enfoque teórico que sustenta las hipótesis, la identificación de variables, su operacionalización y definición de términos principales.

En el Capítulo III corresponde a Métodos, se identifica el tipo de investigación por el enfoque y nivel, luego el diseño del estudio y el método apropiado, que implica la determinación de la población, muestra, instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

En el Capítulo IV se presentan los Resultados y el análisis correspondiente, para finalizar con las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

1.2 Formulación del problema y justificación del estudio

Las organizaciones están conformadas por equipos multidisciplinarios de distintas generaciones, quienes muestran diversas características (actitudes, comportamientos y pensamientos) propios del ser humano; por lo que el trato que se da al personal, juega un rol determinante en el logro o fracaso de los objetivos de la organización. Por otro lado, el ambiente laboral es un factor clave el cual depende mucho de la percepción de justicia respecto a las oportunidades, recompensas y trato que tienen los trabajadores por parte de los directivos de la organización. Asimismo, dichas percepciones tienen efectos negativos y/o positivos en la organización, debido a que esto va más allá de las actitudes y conductas del trabajador. Cuando un trabajador siente que es considerado, valorado y tratado con respeto, trabaja con responsabilidad y compromiso, es decir hace suyo los objetivos de la organización.

De la misma forma, si el trabajador siente que el trato que recibe no es el adecuado, o sea que no es valorado, ni considerado, ni retribuido por el trabajo que realiza, genera diversas dificultades organizacionales, creándose un desagradable ambiente laboral de desánimos, ausentismo y baja productividad por parte de los trabajadores; y si a ello se suma el agotamiento físico y mental por exceso de carga laboral y la insatisfacción personal por exigencias que supera los conocimientos y habilidades de los trabajadores, se agudiza el riesgo de desarrollar estrés

laboral, ya que éste, no se limita solo a la esfera profesional sino que a menudo se extiende a la vida personal y familiar.

Greenberg (2005) refiere a la Justicia Organizacional como la percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo, por lo que se traduce que el potencial humano es el arma competitiva de toda organización, de ahí la importancia de su valoración y atención, considerando que sus capacidades y habilidades permiten a la organización alcanzar los objetivos y metas que se establezcan. Asimismo, las organizaciones cuentan con procesos administrativos complejos e indispensables para una gestión eficiente, por lo que el recurso humano es necesario para realizar las tareas administrativas y estratégicas de la gestión; sin embargo, dirigir y liderar a grupos de personas que trabajan dentro de una organización no es tarea fácil, y mucho menos cuando no se tiene un buen manejo de inteligencia emocional, ya que cada persona requiere de diferentes motivacionales, ya sea de trato, consideración o reconocimientos, para responder de manera positiva a las tareas asignadas.

Rodríguez, R, Martínez, M y Salanova, M (2014), miembros del equipo WANT, investigación para la prevención psicosocial y organizaciones saludables, establecen que la justicia define la esencia verdadera de la relación individual y colectiva con los empleadores. En contraste, la injusticia es como un agente corrosivo que disuelve los lazos que se forman dentro de la comunidad. La injusticia es dañina para el individuo y los equipos, así como perjudicial para las organizaciones.

Es así que investigadores como Adams (1965) refieren que las personas acostumbran a comparar su dedicación y esfuerzo con la organización y con lo que ellos obtienen de ésta. Por ejemplo (Colquitt, et al, 2005) enfatizó el estudio de la justicia distributiva que se refiere a la percepción de equidad de la distribución de los recursos. Posteriormente los investigadores identificaron las dimensiones dentro de la percepción de justicia en una organización: a) Justicia distributiva, referida a la percepción de equidad en la distribución de los recursos b) Justicia interaccional referida al trato interpersonal, c) Justicia Procedimental, referido a los procedimientos y d) Justicia Informativa, referido a información o comunicación clara.

Por ello, es importante que en las organizaciones se efectúe la medición de la percepción de la justicia organizacional considerando las dimensiones y utilizando ampliamente el instrumento desarrollado por Colquitt (2001), de modo que se conciba que no sólo la asignación de recursos es un tema importante para los colaboradores, sino también los procesos de toma de decisiones que se dan en las organizaciones debiendo éstas ser justas y equitativas; sobre todo se debe entender que el trato de los jefes y supervisores debe ser los más adecuados, proporcionando una comunicación e información clara y oportuna, debido a que tienen un fuerte impacto en las actitudes de los trabajadores. Por estas razones es que la dimensión de justicia interaccional tiene dos componentes: Justicia interpersonal y justicia informacional.

En el ámbito organizacional, la justicia es considerada como una demostración de respeto con efecto motivacional para los trabajadores. Por lo tanto, desarrollar el trabajo en un ambiente libre de prejuicios y ser tratado con justicia, son aspectos que influyen en las actitudes y comportamientos laborales. Igualmente, la justicia organizacional dentro del ámbito laboral se relaciona con la tranquilidad y predisposición de buen desempeño de los empleados. La percepción de la justicia organizacional, varía según género, edad y grupo ocupacional, es por ello que toda organización debe poner mayor atención al grupo humano que conforma su equipo de trabajo, para establecer estrategias de motivación que permitan un trato cordial que replique un buen clima laboral.

Por consiguiente, en el caso del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima, observamos comportamientos y situaciones que llaman la atención, los trabajadores muestran molestias e inconformidad para desarrollar las tareas asignadas, manifiestan preliminarmente que el sistema y la gestión en la organización es injusto e inequitativo, ya que: i) no les brindan oportunidad de promociones (ascensos), ii) existe bajo reconocimiento de los trabajos que realizan, iii) los jefes inmediatos no les brindan la suficiente atención a sus sugerencias, iv) baja motivación, v) la información es restringida y no existe comunicación clara, no existe reconocimiento a los esfuerzos de preparación académica que realizan los trabajadores, la institución no considera programas de desarrollo que beneficie a todos los trabajadores; no se evidencia un buen ambiente laboral, debido al exceso de personal contratado, el cual se duplica, generando reducción de espacios de trabajo e incomodidad para

realizar las tareas que son asignadas a los trabajadores. Esta situación sin lugar a duda genera un estado de estrés laboral donde el trabajador siente la exigencia, pero no tiene el control y apoyo de los pares y menos aún de los superiores en la línea orgánica laboral.

Asimismo, en respuesta a lo antes mencionado, se observa que existiría demasiado estrés en el personal, a tal grado que disminuyen su eficiencia y compromiso con el trabajo, siendo una situación peligrosa para el cumplimiento de los objetivos institucionales y el propio rol del Estado que busca lograr impactos de desarrollo social.

Por esta razón es necesario despejar la siguiente interrogante:

Problema Principal:

¿Cuál es la relación entre la percepción de la Justicia Organizacional y el Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Control del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?
- ¿Cómo se relaciona las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Exigencia del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?
- ¿Cómo se relaciona las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Apoyo Jerárquico del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?

- ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión apoyo social compañeros del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?
- ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Apoyo Social del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?

1.3 Importancia y Justificación del estudio

En la actualidad la investigación y aplicación práctica de la justicia organizacional es una de las inquietudes que se presentan en el ámbito laboral y esto se da con marcado énfasis en las empresas públicas. Uno de los ámbitos de estudio que ha suscitado gran interés para el presente trabajo es determinar la relación de la percepción de justicia organizacional con el estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

En ese sentido, la importancia del presente estudio radica en conocer la relación entre la percepción de la Justicia Organizacional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa materia del estudio y de qué manera influye en el logro de los objetivos organizacionales; tomando en cuenta que el talento humano es un activo importante en la gestión de una organización y que el aporte de éstos define el éxito o fracaso, es necesario y estratégico que las empresas consideren un plan de incentivos, reconocimientos, premiaciones y otros en beneficio de los colaboradores, con el fin de que la percepción de justicia en los trabajadores no tenga mayor repercusión en el logro de los objetivos organizacionales.

Generalmente la percepción de la justicia en las organizaciones es afectada directamente por el sistema político excluyente y de preferencias, el cual perturba directamente en el comportamiento y actitudes de los trabajadores; por lo que es importante que las organizaciones se interesen por conocer la percepción de justicia que tienen sus trabajadores y como ésta se relaciona con el estrés laboral el cual afecta la salud física y mental de los trabajadores, y con

base a resultados tomar las acciones que correspondan, buscando una posición armónica que beneficien a ambas partes (organización y trabajadores).

En ese contexto, es importante realizar investigaciones sobre la percepción que los empleados tienen frente a la manera en la que actúan los directivos hacia ellos, en relación a la claridad de los procedimientos, el trato equitativo, recibir información clara y oportuna y un trato respetuoso Greenberg (1990) y Colquitt (2002). Asimismo, establecer la relación que estos aspectos tienen con variables como el estrés laboral en relación con el Control o decisional, Exigencias del Trabajo y Apoyo Social, dentro de la empresa ámbito de estudio de la presente investigación.

1.4 Delimitaciones del estudio

Dentro de las delimitaciones que se presentan en el desarrollo de la investigación, se establecen los siguientes:

- i) Teóricamente el estudio está circunscrito para la variable Justicia Organizacional en la teoría de Greenberg (1990) que define a la justicia organizacional como la percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo. Asimismo, en la variable de Estrés Laboral que se ajusta a la teoría del Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek.
- ii) La delimitación geográfica y los resultados del estudio están circunscrita para la organización estudiada, por lo tanto, no se puede generalizar los resultados para otras organizaciones que no resulten similares a la del presente estudio.
- iii) El estudio se inició por las inquietudes observadas en la organización de la referencia y se pulió en las aulas universitarias en la cadena de asignaturas vinculadas a la investigación, automáticamente se fue recogiendo información acerca de las razones del estrés laboral hasta que se pudo conectar con la Justicia organizacional, quedando definido el tema de estudio, luego se delimitaron los instrumentos de levantamiento de

información y se inició el estudio cuyos resultados podemos presentar hoy a la comunidad científica y profesionales interesados en el tema.

1.5 Objetivo general y específicos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la percepción de la Justicia Organizacional y el Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Conocer la relación de las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Control del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
- Analizar la relación de las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Exigencia del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
- Determinar la relación de las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Apoyo Jerárquico del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
- Evaluar la relación de las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Apoyo Social compañeros del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

- Conocer cómo se relacionan las dimensiones de la Justicia Organizacional con la dimensión Apoyo Social del Estrés Laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Definido el problema y determinado los objetivos que precisan los fines de la presente investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el presente estudio. Considerando lo antes expuesto, en este capítulo se muestra las bases de algunas teorías de justicia organizacional y estrés laboral, así como también se hace referencia a los trabajos realizados sobre el tema propuesto.

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Justicia Organizacional

Los antiguos griegos vinculaban la idea de justicia a la de orden. Platón y Aristóteles vieron a la justicia como función primordial del poder político. El legado de Roma fue vincular la idea de derecho y de justicia dándole una definición a ésta como el dar a cada quien lo que es suyo, pensamiento que ha perdurado por siglos. En los siglos XVI y XVII, existió la corriente de Santo Tomas de Aquino, donde se distinguía una justicia general (bien común) y una justicia personal (concerniente a cada persona) y esta a su vez se dividen en distributiva, es decir lo que la comunidad debe a cada persona y justicia mutuativa lo que cada persona debe a otra. De acuerdo a Recasens (1981a:483). justicia es darle a cada uno lo suyo, aunque la dificultad y diferencias radiquen en la determinación de lo que debe ser considerado como propio a cada uno (Fundación Tomás Moro, 2002).

Fasso, G. (1982), indica que para Sócrates la justicia consiste en “obrar conforme a ley, pero no porque la ley sea por sí misma necesariamente buena, sino más bien porque, aunque es molesta no se debe violar”. La justicia como virtud alcanzo un perfil de especial relieve en la enseñanza de Sócrates, como lo expone el profesor Vélez García, quien citando apartes de dialogo entre el filósofo y Gorgias, resalta como el pensamiento del filósofo se orienta siempre por un respeto

absoluto a vivir y morir en la justicia, y como para Sócrates no solo el más grande de los males es la injusticia, sino que aún más feo es hacer la injusticia que sufrirla.

Una referencia más elaborada de la definición de Justicia se encuentra en la Retórica de Aristóteles que señala: En cuanto a la justicia, es la excelencia por la que cada uno tiene lo suyo y de acuerdo con la norma, y la injusticia, cuando se tiene lo ajeno y contra la norma. Aristóteles, 2000: 96).

La XI Conferencia Interamericana de Ministros de Trabajo realizada en Costa Rica en el año 2001 planteo una modernización al concepto de Justicia Organizacional y a los Mecanismos de acción administrativa en situaciones de conflicto que se puedan presentar en el trabajo, encuadrándolas en el plan de acción de cada país en materia laboral, y caracterizándolas mediante el análisis de los motivos que las producen, su desarrollo y sus posibles soluciones. (Sappia, J. 2002).

Kabanoff, 1991; Miller, 2001, planteó que la justicia organizacional es un concepto central que afecta la manera en que la gente piensa acerca de si misma. Así mismo, las personas tienen ciertas creencias sobre lo que valen y que cuando surge una situación y confronta tales creencias (no reciben la recompensa esperada), están forzados a elegir entre el cambio en lo que creen de ellos mismos (no valgo lo que pensé) y lo que creen de su organización (mi empresa no es honesta, pues no me dieron la recompensa que me prometieron) (Landy & Conte, 2006).

Según John Rawls (1999), La justicia es la primera virtud de las instituciones sociales, así como la verdad es a los sistemas de pensamiento. En ese contexto la justicia puede ser pensada como distinta a la benevolencia, caridad, misericordia, generosidad o la compasión; sin embargo, tradicionalmente estaba asociada con conceptos de fe, reencarnación o divina providencia, es decir, con una vida de acuerdo al plan cósmico. Por lo que la asociación de justicia con la equidad ha sido histórica y culturalmente rara y tal vez sea una innovación moderna.

Los estudios clásicos de Aristóteles, y de la modernidad a Hobbes Locke, la justicia es abordada desde un enfoque prescriptivo con algunas interrogantes como: ¿Qué es lo que está bien? En

cambio, en el enfoque actual, desde las ciencias sociales es descriptivo ¿Que percibe la gente que es injusto en su trabajo? De acuerdo a Hosmer y Kiewtz (2005), la justicia organizacional se refiere a la percepción de los empleados de que tan justo es el trato que reciben por parte de su organización. Por otro lado, tanto Simons T. y Roberson, Q (2003) como Tekleab, Tekeuchi y Taylor (2005) incorporan el constructo justicia organizacional como un antecedente relevante, teórico empírico de la separación voluntaria.

Asimismo, Folger & Greenberg (1985) establece que la justicia tiene que ver con la imparcialidad con que un proceso es utilizado para llegar a una decisión, también se refiere a los procesos por los cuales se asignan beneficios a los trabajadores. Debido a esto los procedimientos para ser percibidos como justos deben ser exactos, consistentes, tener sentido ético, corregibles, asegurar la supresión del sesgo y representar por igual a todas las partes, puesto que cuando los procedimientos en una organización no tienen los resultados previstos, el descontento de los trabajadores puede variar dependiendo de las situaciones.

Del Olmo (2012), en su análisis aborda que los empleados pueden percibir que la justicia procedimental es alta cuando pueden participar en los procedimientos utilizados para determinar la distribución de los resultados en una organización y cuando tienen la oportunidad de expresar sus propios puntos de vista y opiniones. Así mismo, señala en su análisis que es probable que el grado de justicia procedimental sea alto, cuando los trabajadores perciben que los procedimientos se emplean de manera consistente con los empleados (por ejemplo, todos los empleados con el mismo trabajo son evaluados en su desempeño por el mismo procedimiento); la información es cuidadosa, solvente y exacta (por ejemplo, los datos numéricos, tales como las cifras ventas están libres de errores), y los procedimientos son imparciales (por ejemplo, los supervisores no permiten que sus preferencias personales influyan en sus juicios). Además, tener la oportunidad de apelar los juicios y decisiones tomadas, así como saber que los procedimientos utilizados en una organización se adhieren al código ético organizacional promueve la justicia procesal.

Según Aguilar y Fandos (2013), en la revista Española de Investigación, señala que la justicia es considerada como un juicio evaluativo acerca del trato que se le brinda a una persona (Furby,

1986). Asimismo, la justicia percibida es un concepto articulado en tres dimensiones: la justicia distributiva, procedimental e interpersonal. La justicia distributiva es el grado en el cual los consumidores sienten que han sido tratados justamente con respecto al resultado final de la recuperación. Este resultado de la justicia distributiva puede representar reembolsos, descuentos y otras formas de reparaciones tras un fallo (Maxham y Netemeyer, 2002).

Refiere también que la justicia procedimental, se enfoca en la políticas, procesos y métodos que adopta la empresa, en beneficio de los trabajadores. La justicia interpersonal refiere a la percepción en el trato con respeto, honestidad y cortesía por parte de los directivos y compañeros.

Además, la justicia informacional, se refiere a las percepciones de los empleados de la medida en que los directivos explican y comparten sus decisiones, los procedimientos utilizados para llegar a ellas, así como el esfuerzo realizado en materia de comunicación y explicación de las mismas. Por ejemplo, los gerentes pueden explicar a los empleados (1) cómo evalúan los inputs, incluyendo el tiempo, esfuerzo, educación y experiencia laboral previa, (2) cómo evalúan el desempeño y (3) cómo se decide la distribución de los resultados. Cuando los gerentes describen los procedimientos que utilizan para distribuir los resultados de una manera honesta, directa y oportuna, cuando sus explicaciones son a fondo y cuando los subordinados perciben estas explicaciones que se facilitan son fundadas y solventes, la percepción de la justicia informacional tiende a ser alta. (Del Olmo, 2012).

Las percepciones de justicia organizacional (la justicia distributiva, la justicia procedimental, la justicia interpersonal y la justicia informacional) influye en el aspecto motivacional de los empleados, modificando sus actitudes y comportamientos, ya sea de manera positiva o negativa, según el escenario que se presente en la organización.

De acuerdo a la teoría de expectativas de Vroom (1964), se puede señalar que los individuos se sienten motivados para esforzarse cuando creen que (1) sus iniciativas se traducirán en la consecución de un nivel satisfactorio de rendimiento y que (2) sus actuaciones se traducirán en los resultados deseados, tales como incremento salarial o promoción en la empresa.

Desde la perspectiva de la teoría de la equidad, Adams (1963), establece que la motivación también se resentirá cuando las percepciones de justicia procedimental sean bajas; los empleados pueden creer que sus aportaciones a la organización no van a ser justamente evaluadas o que los resultados no serán distribuidos en base a las aportaciones relativas de cada uno. Entonces, bajo estas circunstancias, los empleados no estarán motivados para hacer aportaciones extra, porque no hay garantía de que estas vayan a traducirse en las recompensas que ellos consideran merecer.

Por ello, Alonso, Brussino (2015) Análisis del Modelo Relacional de Justicia Procedimental en Autoridades Legales de Córdoba/Ar. Revista Interamericana de Psicología Internacional. Vol 49 N° 2 (222 – 235), señala que la percepción de justicia procedimental es especialmente importante cuando los resultados, como salarios y beneficios, son relativamente bajos, es decir, cuando hay pocas recompensas para distribuir entre los empleados; cuando las personas obtienen altos niveles de recompensas, posiblemente las considerarán justas independientemente de si los procedimientos establecidos para la distribución de las mismas son realmente equitativos, sin embargo, con un bajo nivel de recompensas, suponiendo que ellos son los que las reciben, solamente se perciben como equitativas sólo si los procedimientos utilizados para su distribución son realmente justos.

En consecuencia, la justicia organizacional se encuentra positivamente asociada con la satisfacción, el compromiso, el desempeño y el comportamiento como “ciudadano” de la organización; y negativamente con el absentismo y las intenciones de cambio de empleo. La investigación también sugiere que cuando las percepciones de justicia organizacional son bajas, hay un mayor potencial para que se produzcan y desencadenen conductas laborales contraproducentes. Es decir, conductas que violan los valores de la organización y las normas.

Teorías y Modelos de Justicia Organizacional

Teoría de la equidad de Stacey Adams (1965). Esta teoría se fundamentó en el criterio como percibe la persona en función a la recompensa que reciben comparándola con las recompensas que da la organización. Planteó la teoría de la equidad enfatizando que la motivación,

desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo – recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas. Según esta teoría cuando una persona cree que se ha cometido con ella una injusticia se incrementa su tensión y la forma de darle solución es variando su comportamiento.

Teoría de Hosmer y Kiewitz (2005). Definieron la justicia organizacional como la percepción que tienen los empleados sobre lo que es justo y lo que es lo injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen. Estos autores indicaron sobre la justicia procedimental: que viene a ser la percepción del proceso formal que ha llevado a la distribución, con criterios: control sobre proceso y sobre la decisión. En el área de recursos humanos en lo que corresponde a la evaluación de desempeño laboral, la justicia de procedimiento se refiere a los procedimientos utilizados por lo cual el desempeño es evaluado (Erdogan 2002).

En cuanto a la justicia distributiva que viene a ser la percepción de lo que se recibe como resultado de un proceso (Adams 1963, 1965) cuyos criterios son la necesidad, igualdad y equidad. Los trabajadores administrativos en la justicia interpersonal: que viene a ser la percepción del grado con el cual las personas son tratadas con cortesía, dignidad y respeto. Además, indicaron que la justicia informacional se refiere al grado que las personas perciben que es necesaria la información sobre su comportamiento.

Modelo de Justicia Organizacional (Skarlicki y Kulik, 2005).

Este modelo señala que el evaluar un hecho como justo o injusto lo comparamos con otras alternativas posibles imaginando como debería haber sido la situación. Buscamos responder a estas preguntas primero ¿cómo me habría sentido si el hecho hubiera sido diferente (impacto negativo de la injusticia), en segundo lugar ¿podría la organización haber actuado de otra manera? (si podría, habrá atribución de responsabilidad interna. Si factores ajenos a su control se lo impidieron, habrá atribución de responsabilidad externa). Por último ¿debería haber actuado de otra manera? (si hay creencias acerca de que la acción correcta era distinta hay percepción de injusticia organizacional).

2.1.2 Estrés Laboral

En la terminología técnica, la tensión (inglés stress) es una fuerza que deforma los cuerpos. En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. En la psicología el estrés es una reacción o respuesta del individuo, (Selye, 1956).

Por otro lado, Rostagno, H. (1996) señala al estrés como un mecanismo natural, no se produce porque sí. La naturaleza tiene un uso para él y es la forma que tiene el organismo de protegerse. Si el individuo percibe que puede, huye. Asimismo, Rubio, F (2007) hace mención que el término estrés procede del campo de la física, donde un cuerpo sometido a tensión se dice que está estresado. Esta tensión de índole mental activa a su vez la tensión corporal y viceversa. La tensión y el estrés por lo tanto son sinónimos: la primera es producto de la segunda. ¿Qué se genera antes, la tensión corporal o la emisión de pensamientos preocupantes?

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

En general, y atendiendo al modelo de Karasek (1979) y de Karasek y Theorel (1990), el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico.

Lazarus y Folkman (1984) definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno, que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”.

Dentro de los agentes estresantes, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertas características de personalidad, el tipo de organización y liderazgo, el contexto social y económico, o ciertas características del diseño de la tarea son algunos de los factores más

estudiados hasta el momento (Cooper,1998). Al día de hoy, cada uno de estas facetas se ha estudiado por separado, permitiendo una mayor comprensión de cada una de ellas.

En este sentido, la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descansos, las largas horas de trabajo, tareas rutinarias con escaso significado y la no utilización de las habilidades del trabajador son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés generan en el trabajador. Respecto a la supervisión, destacan la baja participación en la toma de decisiones, escasos niveles de comunicación y apoyo, junto con la ausencia de políticas de conciliación. Asimismo, el conflicto y la ambigüedad de roles, el exceso de responsabilidad, la escasez de formación, la inseguridad laboral, la ausencia de oportunidades de promoción profesional y desarrollo, son algunas de las características organizacionales y del contexto socio-económico más relevantes. Y, por último, las condiciones físicas y ergonómicas del puesto como la contaminación acústica o una ventilación e iluminación inadecuada.

Teorías y Modelos del Estrés Laboral

Modelo explicativo del estrés laboral de Karasek.

a). Modelo de interacción entre demandas y control

Karasek (1979), establece que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979).

Este modelo se ha asociado con diversas enfermedades entre los cuales existe un mayor riesgo de enfermedad coronaria, trastornos psicológicos y trastornos musculo esqueléticos (extremidades superiores). Por el contrario, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y el control sobre el trabajo.

El modelo postula que la combinación entre las demandas y el control no solamente afecta al estrés, sino que también influye sobre la motivación y el desarrollo personal de los empleados. En este sentido, los trabajos activos serían los más adecuados.

b). Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, Karasek (1979), establece que la interacción demandas-control, introduce la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Asimismo, el tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

De manera integral, según este modelo constituye una buena vía de aproximación al estrés laboral Karasek (1979), y se distingue por:

- a) Las exigencias o demandas; son en su mayoría de naturaleza psicosocial o mental, aunque también están aquellas de características más físicas. Tales como:
- Monotonía, repetitividad.
 - Cadencias, ritmo elevado.
 - Atención requerida, concentración.
 - Sobrecarga cuantitativa o cualitativa.
 - Trabajo fundado en las relaciones humanas.
 - Responsabilidades.
 - Exigencias y conflictos.
 - Inseguridad ligada al trabajo realizado.
 - Falta de autonomía.
 - Cualificación inadaptada (demasiada o insuficiente).
 - Relaciones con el entorno profesional (hostilidad).
- b) Control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. Se puede distinguir dos componentes básicos del control: el control sobre la propia tarea y el control colectivo del grupo sobre las decisiones de su unidad.

Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrison (1978)

Harrison (1978), postula que la distinción entre persona y ambiente (P-A) es una de las características básicas. Esta distinción se convierte por tanto en un pre-requisito para la conceptualización de los niveles de ajuste P-A, siendo esta la base de causación recíproca entre el individuo y su entorno. La segunda característica del modelo es la distinción explícita entre dimensiones “objetivas” y perceptivas tanto de la persona como del ambiente.

En este sentido, el autor, considera importante analizar el efecto diferencial entre características objetivas de la persona y el ambiente, frente a percepciones del individuo tanto de sí mismo (i.e.

autoconcepto) como del entorno. Por tanto, al establecer los niveles de ajuste, se analizan los niveles de ajuste persona-ambiente, objetivo y perceptivo, así como los niveles de ajuste entre la percepción del ambiente y sus características objetivables, y el nivel de precisión en la autovaloración del sujeto. La aplicación de este modelo en las distintas investigaciones empíricas ha llevado a una modificación del mismo al observar que los niveles de ajuste objetivo persona-ambiente no mostraban un impacto apreciable en la salud mental, a menos que fuese percibido por el sujeto y por tanto llevado a la dimensión subjetiva de los niveles de ajuste, (Lazarus, 1984).

Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman (1978)

Este modelo, propone que el estrés laboral se localiza en la faceta medioambiental, siendo la respuesta de estrés parte de la faceta de consecuencias personales. Beer y Newman (1978), Según el modelo la presencia de estresores y de respuesta de estrés serían las dos condiciones necesarias y suficientes para hablar de una situación de estrés ocupacional. La presencia de otras facetas, indicarían el posible efecto de otras variables en el proceso. La faceta personal se compone de características relativamente estables de la persona (por ejemplo, la personalidad, sus rasgos o características socio-demográficas). Éstas podrían interactuar con distintos estresores para producir una variabilidad más amplia en la respuesta de estrés. La variable consecuencias organizativas contiene los comportamientos de los empleados, en situaciones de estrés, que tienen implicaciones directas en la eficacia de la organización (por ejemplo, el absentismo, la rotación o cambios en los niveles de rendimiento). Por último, la faceta duración reconoce la importancia del tiempo en el propio proceso de estrés laboral, que es probablemente un factor poco reconocido en el estudio del proceso.

Posteriormente, se desarrolló un modelo extendido en el que se rompe la faceta ambiental en dos partes, estresores laborales y otras características de la situación. Estas otras características de la situación podrían moderar la relación entre los estresores y el resto de las variables del proceso. Además, en esta nueva versión del modelo, cambiaría el papel de las características personales para mostrar de forma explícita su papel moderador en la relación estresores y respuesta de estrés. En este sentido, las características personales podrían también dar lugar directamente a distintos tipos de respuesta de estrés. Asimismo, “el afrontamiento y la

adaptación” aparecen en este modelo para indicar las medidas adoptadas para corregir los problemas derivados de los estresores, en las respuestas de estrés y los efectos a nivel organizacional.

Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards

En este modelo, Edwards (1992), se propuso integrar aspectos de la literatura sobre autorregulación y el estrés ocupacional. De acuerdo con este modelo, el estrés en las organizaciones podría ser conceptualizado no en términos de las distintas características de la persona o del ambiente sino en términos de la relación entre ambos. En este sentido, el estrés organizacional se define como los niveles de discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra la persona y el estado deseado, en la medida en que el sujeto considera importante esta discrepancia.

Los juicios del estado actual como deseado se describirían de manera amplia, abarcando la representación subjetiva de los escenarios laborales actuales como las metas, valores y objetivos específicos que la persona desea alcanzar. Por tanto, la formulación y operativización empírica del modelo requeriría el uso de una metodología de establecimiento de metas y objetivos específicos de cada persona evaluada, lo que da una validez ecológica amplia al uso de este paradigma.

Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs

Esta teoría, Meurs (2011), relativamente nueva se presenta como una teoría explicativa del estrés laboral, que pretende integrar los modelos existentes hasta la fecha recogiendo desarrollos realizados en el estudio del estrés ajenos al entorno organizacional. El modelo original establece que es necesario analizar cuatro niveles distintos de estrés. Por un lado, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo evalúa como amenaza. Dicha evaluación dependería de las experiencias previas y las expectativas de resultado que tenga el propio sujeto. En segundo lugar, la experiencia de estrés, es decir, la percepción subjetiva cognitiva y emocional de sentirse estresado. Posteriormente la respuesta de estrés, entendida desde este paradigma como el incremento de arousal cerebral o como proceso de activación por estrés.

En este sentido, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros: psicofisiológicos, neuroendocrinos, psico inmunológicos, y también comportamentales y de bioquímica cerebral. Y, por último, el feedback de la respuesta de estrés, donde la persona percibe los cambios periféricos producidos por la respuesta de estrés, o lo que es lo mismo, la propia experiencia de la respuesta de estrés. Debido a la novedad de la inclusión de este paradigma en el estudio del estrés laboral, aún no constan estudios empíricos en las bases de datos.

2.2 Antecedentes relacionados con el tema

2.2.1 Antecedentes del estudio, en el ámbito Nacional

Paz, J (2018) Relación del estrés y el desempeño laborales en la cadena molinera Indoamérica Trade S.A San Martín. Universidad Peruana Unión. El estudio fue realizado para optar la Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A – San Martín. El mismo que concluye que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Indoamérica Trade S.A – San Martín.

Ausejo, F. (2017) Los valores terminales e instrumentales y la percepción de la Justicia Organizacional en estudiantes de una maestría de una universidad privada. El estudio fue realizado para optar el grado de Maestra en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos. El objetivo del estudio fue conocer la relación entre los valores terminales e instrumentales con la percepción de la Justicia Organizacional en los estudiantes de una maestría de una universidad privada. Dicho estudio concluye que las personas organizamos nuestros valores personales y colectivos independientemente de la percepción que el colaborador tenga de la justicia organizacional en su organización.

Salirrosas, E y Rodríguez, C (2015) Estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza año 2015. Universidad Privada Antenor Orrego. Estudio realizado para optar la Licenciatura en Administración. El estudio concluye que existe relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral de los asesores de banca por internet del Banco de Crédito del Perú del distrito de La Esperanza. Asimismo, que el nivel de estrés es alto y que el desempeño laboral por parte de los trabajadores es deficiente.

2.2.2 Antecedentes del estudio, en el ámbito Internacional

Moyano, M. y Arizabala, M (2017), desarrollaron la investigación, respecto a un “Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del Austro: el Arenal, el Vergel y Av. España”. Ecuador. Su objetivo fue realizar un estudio comparativo del nivel de estrés laboral que sufren los empleados del banco del Austro, específicamente de aquellas personas que prestan servicios en las agencias de El Arenal, El Vergel y Av. España. Los resultados del estudio dieron datos significativos en cuanto a estrés laboral en la agencia de la Av. España frente a las dos agencias con las que se comparó, con un puntaje de Pc de 60 en el índice de estrés laboral según el 53% de los empleados cuyo factor predominante resultó ser la falta de apoyo de la organización en el cual el 53% de los empleados puntúan con un Pc de 60, estando considerado como un rango alto dentro de ésta escala.

Monsalve, L. Montero, W. y Sánchez, M (2016), desarrollaron una investigación de: Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso, ubicado en Santa Lucía Edo Miranda. Universidad de Carabobo - Venezuela. El objetivo de la investigación fue determinar la presencia de estrés en el departamento de operaciones y logística de la Región Central de una empresa recuperadora de material ferroso, ubicado en Santa Lucía Edo Miranda. Los resultados obtenidos fueron que los cargos operativos de la población estudiada perciben altas demandas psicológicas durante el desarrollo de sus actividades; perciben bajo control sobre el trabajo, lo que les genera alta tensión laboral y además perciben bajo apoyo social tanto de parte de sus compañeros como de

sus superiores lo que disminuye su habilidad de dar respuesta al estrés laboral ocasionado, por lo que se determina existencia del mismo en el departamento.

Vaamonde, J. y Omar, A (2015) desarrollaron el trabajo: Estrés laboral, percepciones de justicia organizacional e intenciones de renunciar al trabajo en empleados argentinos. El objetivo del trabajo de investigación fue: Examinar el impacto del estrés laboral (burnout) y de las percepciones de justicia sobre las (IR) intenciones de renunciar entre trabajadores argentinos. Los resultados indicaron que las IR se vinculan positivamente con las distintas facetas del síndrome de burnout: cansancio emocional ($r=46$, $p<001$), despersonalización ($r=21$, $p<001$) y falta de realización personal ($r=21$, $p<001$), al tiempo que se asocian negativamente con las percepciones de justicia distributiva ($r=.35$, $p<001$), procedimental ($r=.38$, $p<.001$), interpersonal ($r=-.30$, $p<.001$) e informacional ($r=-.44$, $p<.001$). Tales hallazgos indican que las IR se relacionan tanto con el sentimiento de estar emocionalmente exhausto o desgastado por el trabajo /burnout), como con la falta de justicia con respecto a los resultados obtenidos /justicia distributiva) y a las explicaciones provistas sobre el trabajo realizado (justicia informacional)

Vaamonde, J. (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 (Argentina). Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología. Como una de las conclusiones en el trabajo de investigación remarca en consonancia con lo planteado por la OIT (2009) y por el INADI (2007) en Argentina, que el perjuicio y la discriminación de género es un fenómeno en evolución, cuyas modalidades cada vez son más sutiles, más difíciles de reconocer y, por lo tanto, de combatir. Se trata de un fenómeno sistémico, enraizado en profundos valores culturales, que se expresan en distintos ámbitos de la sociedad, incluyendo el lugar de trabajo. El desafío es grande, pues todavía existen objetivos pendientes en el ansiado camino hacia la igualdad de género en el mundo laboral.

No obstante, en la consecución de esta meta, todo esfuerzo es válido cuando se lleva a cabo desde la responsabilidad y el compromiso social por el cambio concreto de la realidad.

Arboleda, A. (2009), Actitud del consumidor según la percepción de justicia organizacional. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción que tiene el consumidor acerca de la justicia organizacional y sus actitudes hacia la organización. Los resultados enfatizan el concepto de justicia organizacional en la búsqueda de la competitividad. Las recomendaciones permitieron formular estrategias para la aplicación y medición del constructo de justicia organizacional.

García, C. y Trujillo C. (2007), Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia. Tesis. El autor concluye “En esta época hay una inclinación irresistible al estrés, se buscan las emociones fuertes, los estímulos excitantes, la gente corresponde rápidamente con agresividad, hay que pasar por encima del otro para mostrar poder, fortaleza, mantener la imagen de la sociedad que quiere aún a costa de nuestro organismo físico y mental. En el trabajo también abundan los estímulos provocadores de estrés a corto y largo plazo que afectan igualmente a administrativos y a trabajadores”.

Omar, A. (2006). Percepciones de justicia organizacional y estrés laboral (Estudio realizado en los trabajadores argentinos y verificar el impacto de los valores culturales sobre tales relaciones). La investigación concluye en que la justicia es una moneda de dos caras. Del lado negativo, la falta de justicia se asocia con la emergencia de emociones negativa, con la intensificación de las respuestas de estrés laboral y con una mayor motivación para ejecutar comportamientos contraproducentes hacia la organización o sus miembros.

Del lado positivo, la justicia puede hacer mucho más que prevenir estos lamentables resultados, ya que actúa como una especie de amortiguador que permite a los empleados mantener el respeto y la confianza en una organización, se vincula con estilos de liderazgo efectivo, con mayores montos de compromiso, con aumento de satisfacción laboral y con mayor motivación para involucrarse en comportamiento de ciudadanía organizacional. Por lo que actuar con justicia en el seno de las organizaciones no es solo hacer lo correcto, sino que supone asegurarse ventajas competitivas y éxitos empresariales.

2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

2.3.1 Justicia organizacional

Las bases teóricas que sustentan el estudio sobre la variable Justicia Organizacional están enfocadas en las cuatro dimensiones propuestas por Greenberg (1993), justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal y justicia informacional.

Igualmente, Greenberg (1990) define la justicia organizacional como la percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo. Según Hellriegel y Slocumv (2004) el modelo de equidad se basa en la creencia de que la gente está motivada para mantener una relación justa o equitativa con otros y evitar relaciones que son injustas o inequitativas.

En ese contexto, el desarrollo de la investigación de justicia organizacional, incluye las siguientes dimensiones:

Justicia distributiva, que, para Aristóteles, tiene que ver con lo que es justo o correcto con respecto a la asignación de bienes distribuidos en la sociedad. La justicia distributiva se rige por los principios normativos diseñados para guiar la asignación de los beneficios y las cargas de la actividad económica. A menudo se le contrasta con la justicia retributiva la cual se concentra en la proporcionalidad de los resultados y las consecuencias y con la justicia procedimental la cual tiene que ver con la justicia de los procesos.

Justicia Procedimental, se enfoca en la idea de justicia en los procesos para resolver disputas y asignación de recursos. Está relacionado con la administración de justicia y los procedimientos legales. En ese sentido el significado de la justicia procedimental está vinculado al debido proceso (Estados Unidos), justicia fundamental (Canadá), equidad procedimental (Australia).

Justicia Interpersonal o interaccional (Colquitt) se refiere a la sensibilidad social, tiene que ver con el grado que consideran las personas que han sido tratadas con dignidad y respeto. La Justicia Interpersonal está regida por cuatro reglas:

- Veracidad: las autoridades serían abiertas, honestas y francas en sus comunicaciones cuando implementan procedimientos de toma de decisiones.
- Justificación: las autoridades proveerán adecuadas explicaciones de los resultados de un proceso de toma de decisiones.
- Respeto: las autoridades tratarán a los individuos con sinceridad y dignidad se abstendrían de ser deliberadamente toscos (groseros) con otros.
- Propiedad: las autoridades se abstendrán de hacer declaraciones perjudiciales o realizar preguntas inapropiadas.

Justicia informativa, se refiere al grado en que las personas perciben que están recibiendo la adecuada y necesaria información sobre el comportamiento. Debido a que la teoría de la equidad se centra en la distribución equitativa de los resultados a través de los empleados para alentar altos niveles de motivación, es frecuentemente denominada como teoría de la justicia distributiva. La justicia distributiva, la percepción de justicia de la distribución de los resultados en las organizaciones, tales como los sueldos, promociones y condiciones de trabajo y tareas deseables y atractivas, es un importante contribuyente a una percepción más general de justicia en la organización. (Colquitt)

La justicia procedimental se refiere a la percepción de justicia de los procedimientos utilizados para tomar decisiones sobre la distribución de los resultados y beneficios. No haciendo tanto hincapié en la distribución real de los resultados. Las decisiones de procedimiento se refieren a cómo se evalúan los niveles de rendimiento, cómo se gestionan las quejas o disputas (si, por ejemplo, un empleado no está de acuerdo con la evaluación de un gerente sobre su rendimiento), y cómo los resultados (como los aumentos de sueldo) se distribuyen. Las percepciones de los empleados son de importancia fundamental para la justicia procesal. La reacción de los empleados ante los procedimientos, depende del grado de justicia que ellos perciben en ellos más que en la justicia, equidad y transparencia real de dichos procedimientos, aunque, vale decir que, evidentemente, cuanto más justos, equitativos y transparentes sean unos procesos en la realidad, con tanta mayor facilidad serán percibidos como tales por empleados y miembros de una organización o empresa. (Colquitt)

La teoría de la justicia procedimental sostiene que los empleados están más motivados para desarrollar un alto nivel de rendimiento cuando perciben que los procedimientos utilizados para tomar decisiones sobre la distribución de los resultados son justos. En otras palabras, estarán más motivados si piensan que su desempeño será evaluado con exactitud. Por el contrario, si los empleados piensan que su rendimiento no será evaluado con exactitud debido a que el supervisor no es consciente de sus contribuciones a la organización o deja que sus sentimientos personales afecten las evaluaciones, los empleados no estarán tan fuertemente motivados para asumir altos niveles de rendimiento.

La Teoría de la justicia organizacional aborda el siguiente argumento acerca de la motivación: ¿son los procedimientos utilizados para evaluar los insumos de rendimiento y distribuir los resultados percibidos como justos, son tratados los empleados con dignidad y respeto, dan los gerentes, administradores, directores mandos intermedios las explicaciones adecuadas de sus decisiones y los procedimientos utilizados para llegar a ellas? La teoría de la justicia organizacional propone que los empleados y miembros de una organización no estarán motivados a contribuir con sus aportaciones a menos que perciban el uso de procedimientos justos para distribuir los resultados de la organización y que serán tratados con justicia por los directivos. Estos procedimientos incluyen los utilizados para evaluar el inputs deseados o requeridos, determinar el nivel de rendimiento alcanzado, y luego, en consecuencia, distribuir los resultados.

Cuando estos procedimientos son percibidos como injustos y los empleados se sienten tratados injustamente, la motivación se debilita: la inversión de los inputs, la determinación del rendimiento y en última instancia la distribución de los resultados. Las percepciones de justicia organizacional (distributiva, procedimental, interpersonal e informacional) influye de gran manera en las actitudes, comportamiento y sobretodo en la motivación de los empleados, por lo que se debe establecer estrategias de gestión para un buen control sobre algunas de las posibles consecuencias de la justicia organizacional, teniendo en cuenta las implicancias de la justicia procedimental respecto a las expectativas y la equidad.

Por otro lado, es importante señalar que la creación de la Organización Internacional del Trabajo – OIT, se dio con el objetivo de la justicia social provocada por consideraciones sobre seguridad, humanitarias, políticas y económicas. En donde se promueve el trabajo decente y productivo para mujeres y hombres, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. La participación de la OIT, es esencial, para solucionar los problemas más apremiantes de los últimos tiempos aportando ideas, opciones e instrumentos de política, siempre con el objetivo de la justicia social.

2.3.2 Estrés laboral

Respecto a la variable Estrés Laboral se trabajará con el Modelo de Karasek, R y Theorell, T (1990).

Gonzales (2006). El modelo de demandas/Control de Karasek, R y Theorell, T (1990), se basa en las características psicosociales del trabajo; las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (la llamada latitud de toma de decisiones). El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés y, después, los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo.

Los puntos básicos de éste modelo se pueden resumir del siguiente modo:

- a) Las características de organización social del trabajo, y no solo los riesgos físicos, producen enfermedades y lesiones.
- b) Las consecuencias relacionadas con el estrés tienen que ver con la organización social de la actividad del trabajo y no solo con sus exigencias.
- c) También la actividad social del trabajo afecta a los riesgos relacionados con el estrés, no solo las características personales.
- d) La posibilidad tanto de un “estrés positivo” como de un “estrés negativo puede explicarse en términos de combinaciones de demandas y control.

- e) Ofrece un modelo sencillo (con una validez nominal básica) con el que empezar a analizar la respuesta personal al estrés en el caso de los empleados de comercio, administrativos y otros trabajadores para los que ésta es una cuestión sensible.

Este modelo también ofrece las perspectivas de los organizadores del trabajo, quienes están preocupados por los resultados de productividad. La dimensión “demanda psicológica” tiene que ver con “cuanto se trabaja”, la dimensión “latitud de toma de decisiones” refleja cuestiones de organización del trabajo, como las referentes a quien adopta las decisiones y quien realiza qué tareas.

De ambas teorías se desprende, en primer lugar que el colaborador espera de la organización la reciprocidad por su trabajo y de sus compañeros la reciprocidad por la calidad de sus relaciones interpersonales, que desde el punto de vista del trabajador asume que es responsable en el trabajo y amistoso con sus compañeros: Siendo así, la organización desde una visión integral no debería ser un estresor, sin embargo, los datos que en diferentes organizaciones proporcionan es la presencia de este fenómeno, que cada vez se muestra más amenazante por los riesgos a la que conlleva a trastornos físicos y psicológicos, que obviamente van en desmedro de los planes económicos y de desarrollo de cualquier organización.

El hecho que el trabajador perciba carencia de equidad o déficit de información, o defectuosa distribución, es suficiente para movilizar factores de carácter subjetivo como la ansiedad, la cólera, que van configurando por su permanencia el síndrome del estrés, por esta razón consideramos que si la organización es rígida en el control para el cumplimiento de las funciones, y las demandas aumentan, sin el apoyo social necesario se predice alto estrés laboral, que se pretende verificar en el presente estudio.

La Organización Mundial de la Salud (2004, p. 23), en su informe sobre la salud en depresión y ansiedad, indica que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Asimismo, considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y la eficacia de las entidades para las que trabajan.

Del mismo modo, en el folleto N° 3, titulado “La Organización del trabajo y el estrés” (p. 3), define al estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

A menudo existe confusión entre presión o reto y estrés, y a veces se utiliza para disculpar prácticas gerenciales inadecuadas. Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar. El estrés puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de la empresa.

Cano (2002), desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques: como estímulo, como reacción o respuesta y como interacción.

- a) Como estímulo; el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- b) Como reacción o respuesta; el estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- c) Como interacción; el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

La Organización Internacional de Trabajo - OIT (2016), en el informe publicado sobre “Estrés Laboral”, define el estrés como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales,

tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Asimismo, en el informe publicado sobre “Estrés en el trabajo: Un reto colectivo”, hace mención que el estrés relacionado con el trabajo está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores tanto de los países en desarrollo como de los desarrollados. En este complejo contexto, el lugar de trabajo constituye al mismo tiempo una importante fuente de factores de riesgo psicosocial y el escenario ideal para abordarlos con el objeto de proteger la salud y bienestar de los trabajadores a través de medidas colectiva

Alvarado, K. (2009), en la revista titulada “Validez factorial de Maslach Burnout Inventory”, (p. 10) menciona que desde 1974 Cristina Maslach reconoce el Síndrome de Burnout (Síndrome de estar quemado) en los sujetos afectados por sobrecarga emocional, debido a las características de su trabajo, como una respuesta emocional de los profesionales de ayuda. Las características principales del burnout son descritas como cansancio y desgaste emocional vivido como pérdida de energía, despersonalización en la relación con los clientes, con actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo e intolerancia y pérdida del sentimiento de competencia profesional.

2.4 Esquema teórico y mapa conceptual de las teorías que sustentan a las hipótesis

Dentro de la organización, el colaborador percibe de parte de los jefes y compañeros formas más o menos constante en que es tratado, desde el momento en que se incorpora al centro, durante el trabajo y cuando se retira; hecho que paulatinamente va configurando en el trabajador la forma en que es tratado, que de conformidad con Colquitt se define desde las relaciones internas si este trato es con franqueza y sinceridad. Por los procedimientos de evaluación del desempeño, para la distribución de los resultados y beneficios donde la transparencia es fundamental; y en las políticas distributivas que implican: sueldos, promociones y a las condiciones de trabajo, así como tareas deseables.

La percepción que el colaborador va autoconfigurando, partiendo que es una persona sin trastornos psico sociales, van tomando matices, de forma tal, que, si se ponen en una escala oscilaran desde muy negativo a muy positiva la percepción de la justicia, dentro de su grupo de referencia, en los casos que resulten positivas, se puede esperar colaboradores con emociones favorable durante su trabajo y a la inversa si la percepción se inclina hacia el lado negativo; se podrá esperar múltiples reacción, tales como: rotaciones, desapego, insatisfacción. Por ahora solo nos interesa el estrés laboral, presuponiendo que si los procedimientos son inadecuados el colaborador percibirá como que no recibe apoyo de la plana jerárquica, y si la información no es la correcta se puede fácilmente contaminar con falsas informaciones que recorre silenciosa y secretamente; sentimiento de pérdida del apoyo de los compañeros, pudiendo empeorar tal estado si la política distributiva no es transparente; basado en la meritocracia, entonces se corre el riesgo que las relaciones interpersonales pierdan franqueza y sinceridad y surja el mecanismo defensivo de ocultar información para obtener el bien deseado. Este estado ya es una descripción que el estrés laboral está presente, y aumenta el riesgo de llegar a un nivel de alta tensión emocional siguiendo el enfoque de Karasek y ampliado con los trabajos de Tehorell. Siendo así las dimensiones de la justicia organizacional, estará muy relacionados con el control y el apoyo antes que con las demandas y exigencia laborales. Como se puede ver en el siguiente esquema.

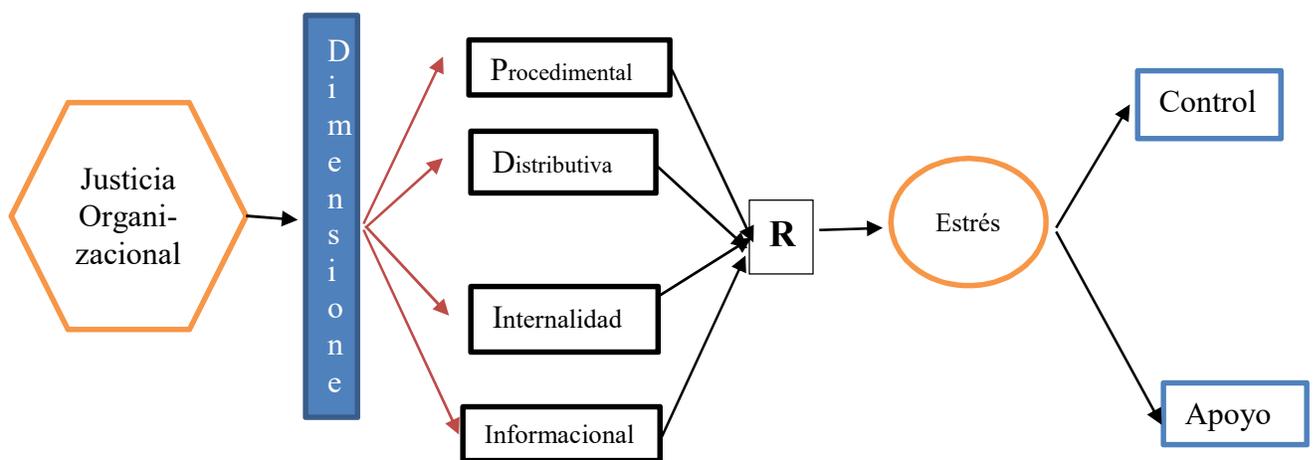


Figura Esquema de interrelaciones de la justicia organizacional y el estrés laboral (Elaboración propia).

2.5 Definición de términos básicos

- Apoyo social: la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud (Jeffrey, V. 1986)
- Control: es un recurso para modelar las demandas del trabajo o cualquier situación.
- Demandas psicológicas, son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.
- Estrés Laboral: Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador
- Justicia organizacional: La justicia organizacional es un constructo de amplia importancia en las organizaciones porque está relacionada con la equidad en que son asignados y distribuidos los recursos, recompensas y beneficios a los empleados, así como con la forma en que un trabajador es tratado por parte de sus superiores (Patlán Pérez, Flores Herrera, Martínez Torres & Hernández Hernández, 2014).
- Justicia distributiva: equidad percibida del monto y la asignación de recompensas entre los individuos (Robbins, S. 2004).
- Justicia Procedimental: igualdad percibida del proceso con que se determina la distribución de recursos (Robbins, S. 2004).
- Justicia Interpersonal o interaccional: Bies y Moag (1986: 43-55) enfocaron la atención sobre la importancia de la calidad del tratamiento interpersonal que las personas reciben cuando los procedimientos son implementados, lo que se denomina justicia interaccional (Fernández Palma, 2009).
- Justicia informativa: se refiere al grado en que las personas perciben están recibiendo la adecuada y necesaria información sobre el comportamiento. (Colquitt).

- Motivación: Chiavenato (2000), define la motivación como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el desarrolla.
- Organización: entidad social compuesta por personas y recursos deliberadamente estructurada y orientada con propósitos de alcanzar un objetivo común (Chiavenato, 2009).
- Percepción: proceso activo mediante el cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de dar significado a su ambiente (Chiavenato, 2009).
- Percepción de justicia: es la interpretación que se da como empleado al proceder del empleador, viéndolo como justo o injusto.
- Relaciones interpersonales: interacción social entre personas y grupos por medio de acciones y actitudes (Chiavenato, 2009).

2.6 Hipótesis

2.6.1 Hipótesis general:

H_i: Existe relación significativa entre la percepción de la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

2.6.2 Hipótesis específicos:

H₁. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión control del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

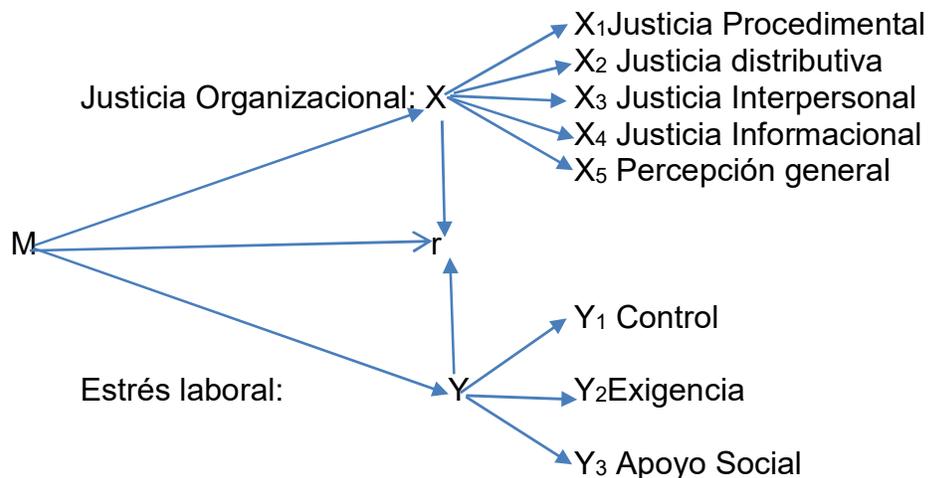
H₂. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión exigencia del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

H₃. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo jerárquico del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

H₄. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social compañeros del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

H₅. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima

2.7 Variables



2.8 Operacionalización de variables

Variables	Operacionalización	Dimensiones	Ítems	Escala
Justicia	Es el resultado a Preguntas	Procedimental		Ordinal
Organizacional	de cinco grados de respuesta ordinales al cuestionario de Colquitt	Distributiva Interpersonal Informacional		de cinco grados
Estrés laboral	Es el resultado a Preguntas de cuatro grados de respuesta ordinales al cuestionario de Karasek -Theorell	Control Exigencia Apoyo Social		Ordinal de cuatro grados

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación

La presente investigación por el enfoque es de tipo cuantitativo porque las variables son expresadas numéricamente con valores ordinales que permite el análisis Estadístico, por el nivel es de tipo descriptivo aplicada, y correlacional porque permite identificara características de las variables en la muestra estudiada, además verifica conocimientos ya demostrados, en un nuevo ámbito de estudio, con el objetivo de verificar como se cumple en el escenario de la presente investigación, y también permite conocer la intensidad, la dirección de la relación entre las variables, y en qué medida la justicia organizacional explica el estrés laboral.

El diseño que fue utilizado es el no experimental (transversal), porque los datos se levantaron en un solo evento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El método es hipotético deductivo en cuanto se parte de la teoría como una visión global para verificar en casos particulares. Sánchez y Reyes, (2015), Alarcón (2009)

Métodos de investigación: Los métodos a utilizar en la presente investigación es descriptiva correlacional porque sistematiza procedimientos para emparejar datos de ambas variables y conocer la intensidad y dirección de la relación. Según Supo (2010), el nivel de investigación es relacional, porque establece la existencia de relación entre las variables.

3.2 Población y muestra

La población del estudio es el universo de trabajadores (280) del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado, ubicado en Lima. Los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

Nivel	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Profesionales	155	54	209
Técnicos	4	7	11
Auxiliares	42	18	60
TOTAL	201	79	280

La distribución por edades se obtendrá en el proceso de trabajo de campo.

Diseño muestral

El tamaño de la muestra será definido utilizando la siguiente relación estadística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

- n Tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo.

- p y q Probabilidad de ocurrencia y de fracaso. Se asume que p y q es igual a 0.6 y 0.4 respectivamente.

- Z Nivel de confianza
 - a) $95\%/2 = 47.5$
 - b) $47.5/100 = 0.475$
 - c) Se ubica en la tabla y se tiene $z = 1.96$

- E Error estándar de la estimación. Generalmente es del 5% o 0.05.

- N 280 trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado ubicado en Lima.

Calculando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.6 * 0.4}{(0.05)^2}$$

$$n = 368.79$$

Si $n/N > E$ se ajusta

$$368.79/280 = 1.317107$$

Aplicamos la fórmula:

$$n = \frac{368.79}{1 + \frac{368.79 - 1}{280}}$$

$$n = 159$$

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 159 trabajadores, los que fueron elegidos aleatoriamente quedando la muestra con las siguientes características:

Tabla 01: Frecuencias absolutas y porcentajes de la muestra según sexo y nivel sede Lima

	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
Profesional	85	53,46	39	24,53	124	77,99
Técnico	13	8,18	10	6,29	23	14,47
Auxiliar	9	5,66	3	1,89	12	7,55
Total	107	67,30	52	32,70	159	100,00

Estos datos se pueden visualizar en la siguiente figura en la que se observa que la frecuencia modal pertenece a profesionales de sexo masculino

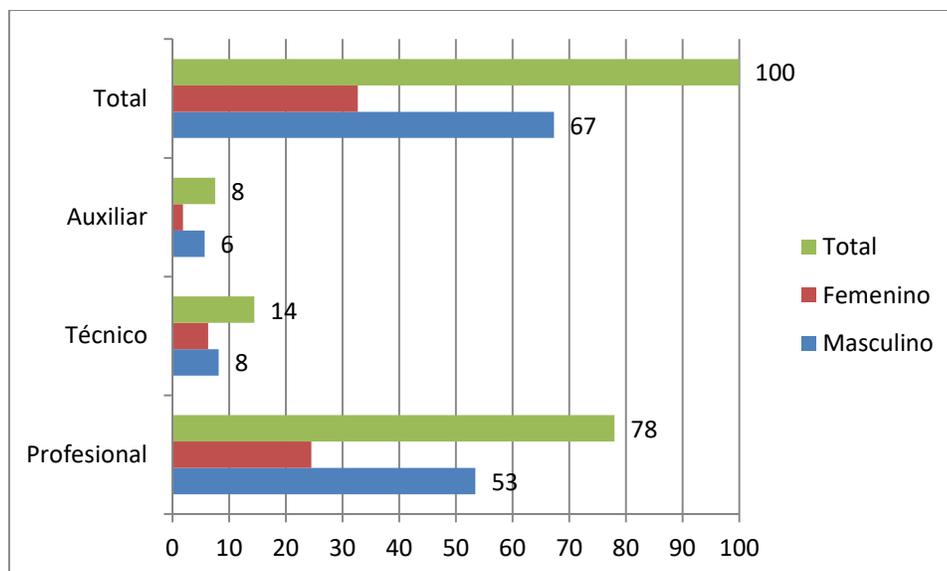


Figura 01: Porcentaje de las frecuencias por nivel y sexo

En la siguiente tabla se presenta las frecuencias de los colaboradores distribuidos por el sexo y cargo laboral

Tabla 02: Frecuencias absolutas y porcentajes de la muestra según sexo y cargo sede Lima

	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
Gerentes	3	1,89	1	0,63	4	2,52
Jefes	3	1,89	1	0,63	4	2,52
Operativos	101	63,52	50	31,45	151	94,97
Total	107	67,30	52	32,70	159	100,00

Para facilitar la lectura de los datos se presenta a continuación la figura de las frecuencias porcentuales de los colaboradores de la sede de Lima por cargo laboral y sexo se puede observar que la frecuencia modal corresponde operativos de sexo masculino.

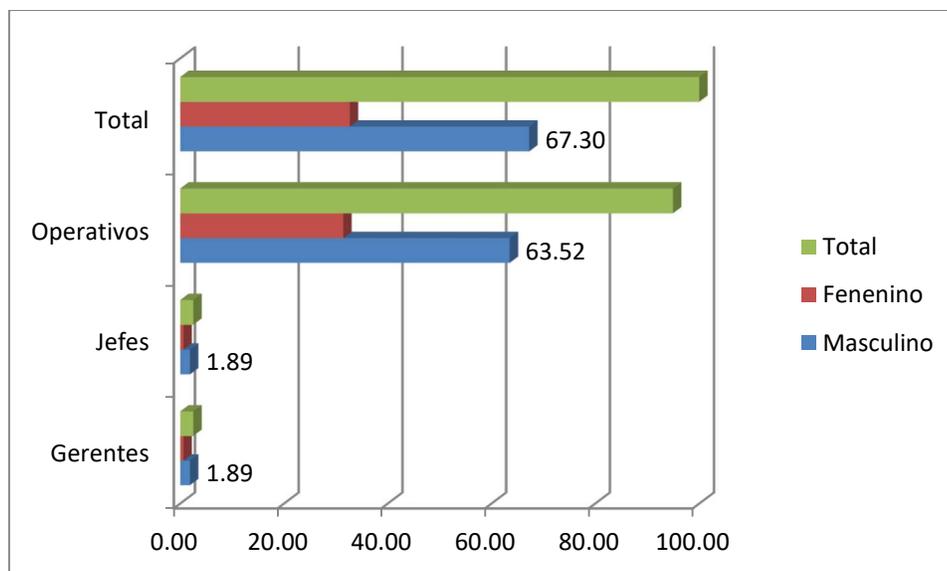


Figura 02: Porcentaje de las frecuencias por cargo laboral y sexo

Para conocer mejor a la población examinada se ha elaborado la tabla según el sexo y estado civil, estas variables pueden tener incidencias sobre el desempeño laboral incluyendo sobre la variable justicia organizacional y estrés laboral, que sin ser objeto de nuestro estudio es importante considerarlas como variables extrañas a los resultados.

Tabla 03: Frecuencias absolutas y porcentajes de la muestra según sexo y estado civil de los colaboradores, sede Lima.

	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solteros	37	23,27	17	10,69	54	33,96
Casados	70	44,03	31	19,50	101	63,52
Divorciados	0	0,00	3	1,89	3	1,89
Viudez	0	0,00	1	0,63	1	0,63
Convivientes	0	0,00	0	0,00	0	0
Total	107	67,30	52	32,70	159	100,00

En la siguiente figura se puede facilitar la lectura del porcentaje de la frecuencia porcentual de los colaboradores según el estado civil y el sexo, para considerar en los resultados del estudio como variables identificadas.

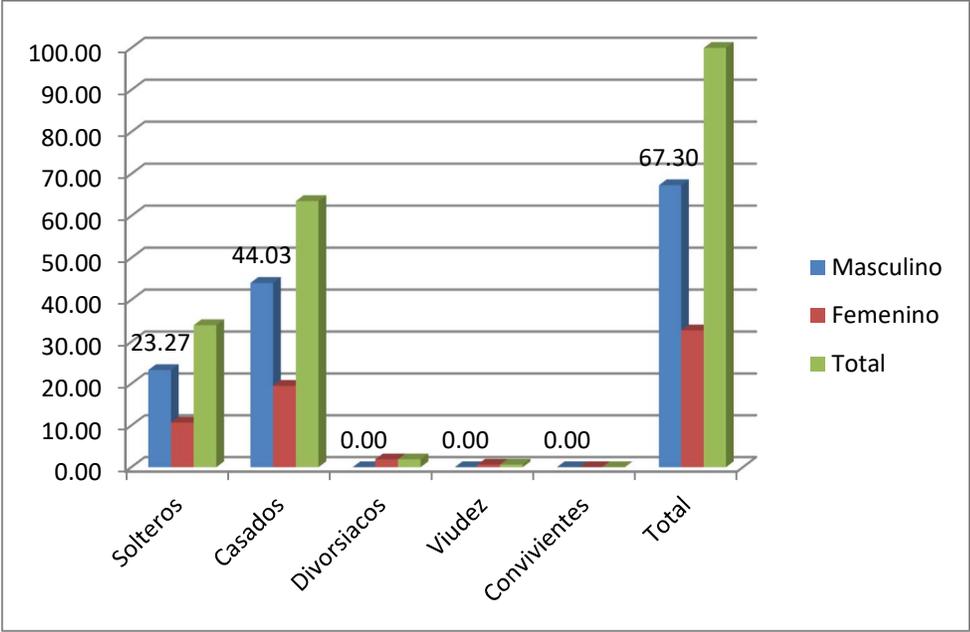


Figura 03: Porcentaje de las frecuencias por estado civil y sexo

La edad de las unidades estudiadas permite localizar si se trata de una muestra promedio o con tendencia a los extremos. Los resultados arroja una edad promedio de 47 años con una desviación estándar de 12.6 que nos dice que la mayor concentración está comprendido entre los 34 años 59.6, se trata de una población predominantemente adulta que tiene como moda 50 años de edad como se puede ver en la siguiente tabla en la que se incluyen estadísticos descriptivos que tienen la finalidad de caracterizar la muestra con el objeto de verificar si predomina una distribución estadísticamente normal, los datos demuestran que existe una carga por encima del promedio dejando ver que el mayor número de trabajadores se ubican por encima de este valor definiendo una asimetría negativa que sirve para afirmar que se trata de una muestra con predominio de adultos, tal como se podrá ver en la siguiente tabla:

Tabla 04: Frecuencias absolutas y porcentajes y estadísticos descriptivos de la edad cronológica de la muestra de colaboradores, sede Lima

Edad	Frecuencia	F%	AF%
24-27	13,0	8,18	8,18
28-31	26,0	16,35	24,53
32-35	7,0	4,40	28,93
36-39	5,0	3,14	32,08
40-43	12,0	7,55	39,63
44-47	17,0	10,69	50,32
48-51	22,0	13,84	64,15
52-55	16,0	10,06	74,22
56-59	16,0	10,06	84,28
60-63	13,0	8,18	92,46
64-67	11,0	6,92	99,37
68-71	1,0	0,63	100,00
N	159,0	100,00	
Media		47,1	
Mediana		50,0	
Moda		50,0	
D.S		12,6	
Q3		57,0	
Q1		37,0	
E. Máxima		68,0	
E. Menor		24,0	

En la siguiente figura se puede ver la distribución asimétrica de la muestra examinada con prevalencia en la edad adulta, con un 25%, menores de 37 años y el otro 25 por ciento mayores de 57 años en tanto que el 50% se encuentra entre estos límites

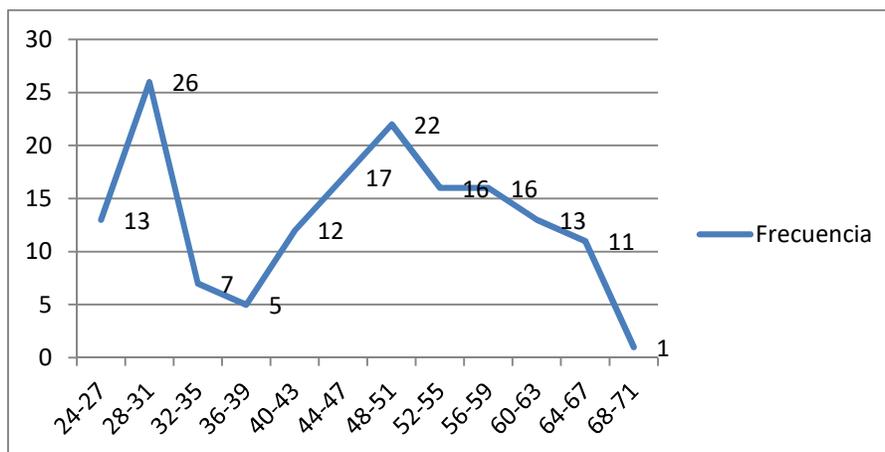


Figura 04: Porcentaje de las frecuencias por edad cronológica

La antigüedad del personal es unos indicadores que vale la pena conocer debido que proporciona información sobre la rotación o la permanencia del personal al respecto se encontró;

Tabla 05: Frecuencias absolutas y porcentajes y estadísticos descriptivos de la antigüedad laboral en la muestra de los colaboradores, sede Lima

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0,0	16	10,1	10,1	10,1
1,0	16	10,1	10,1	20,1
2,0	6	3,8	3,8	23,9
3,0	7	4,4	4,4	28,3
4,0	4	2,5	2,5	30,8
5,0	6	3,7	3,7	35,5
8,0	14	8,8	8,8	43,4
9,0	9	5,7	5,7	49,1
10,0	11	6,9	6,9	56,0
11,0	12	7,5	7,5	63,5
12,0	15	9,4	9,4	73,0
13,0	17	10,7	10,7	83,6
14,0	21	13,2	13,2	96,9
15,0	4	2,5	2,5	99,3
17,0	1	0,6	0,6	100,0
18,0	159	100,0	100,0	
Media		9,62		
Mediana		12,00		
Moda		16,00		
DS		5,99		
Asimetría		-0,51		
Rango		20,00		
Mínimo		0,00		
Máximo		20,00		

En la siguiente figura se puede ver la distribución de los datos según la antigüedad, que va desde los cero años hasta los 20 años, con un promedio de 9 años 6 meses, y una mediana de 12 años, siendo la moda de 16 años, se trata de una muestra muy dispersa en cuanto a la antigüedad estando el 25% inferior en los tres años a menos en tanto que el 75% de mayor antigüedad está entre los 15 a más años de trabajo en tanto que el 50% se encuentra entre estos límites, la asimetría negativa indica que los datos se agrupan por encima de los nueve años o de la media.

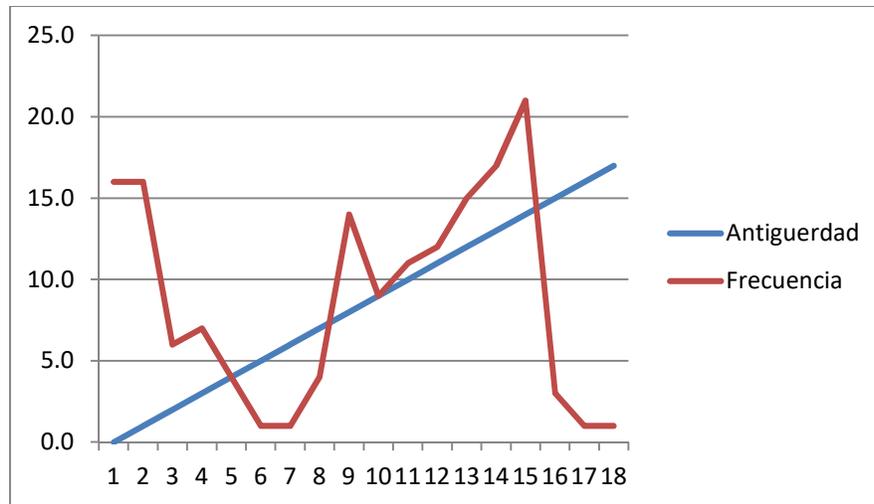


Figura 05 Porcentaje de las frecuencias por antigüedad laboral.

3.3 Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se hará de acuerdo a las variables materia del estudio.

Justicia Organizacional

La técnica aplicada al presente trabajo de investigación es la Encuesta en base a instrumento de recolección de datos cuestionario Tipo Colquitt, J y la prueba de Karasek.

Escala de Justicia Organizacional de Colquitt (2001) (EJOC) en español traducida por Omar et al. (2003). Este instrumento consta de 20 ítems con cinco anclajes que van desde nunca (1) a siempre (5). Los ítems corresponden a las cuatro dimensiones de justicia organizacional propuestas por Colquitt (2001).

Ficha Técnica de la prueba de Justicia Organizacional

Título: Escala de Justicia Organizacional percibida

Autor: Colquitt, J.

La traducción de los instrumentos se llevó a cabo bajo los requerimientos de la Comisión de Test (Hambleton, 1994; Muñiz y Hambleton, 2000).

Año: 2001

Objetivo: Medir la percepción de la justicia organizacional de los trabajadores según género, edad y grupo ocupacional.

Estructura: Esta escala está compuesta por 20 ítems divididos en subescalas; Justicia distributiva; justicia procedimental; justicia interpersonal y justicia informacional.

Forma de aplicación: se usará de manera individual y directa a cada uno de los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

Confiabilidad: se empleará el método de estimación de máxima verosimilitud (maximum likelihood) para analizar la matriz de correlaciones

Validez: se usará el procedimiento de validación cruzada autor como Bollen (1989) y Thompson (1994) recomiendan este procedimiento.

Estrés Laboral

Ficha Técnica del cuestionario de Estrés Laboral

Nombre original: El cuestionario de Estrés Laboral: Control – Exigencias y Apoyo Social.

Autor: Karasek, R y Theorell, T (1990)

Revisión psicométrica por Vicuña, L y Palomino, E. Lima 2016 en 208 trabajadores de educación superior.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Tiempo promedio 15 minutos. Se debe esperar a que se concluya.

Objetivo:

- Medir el estrés laboral desde la perspectiva psicosocial
- Describir el funcionamiento de las dimensiones control, exigencia y apoyo social

Estructura: el cuestionario está constituido por 29 ítems dividido en tres dimensiones:

1. Dimensión Control o decisional 9 ítems: (1,2,3(-4),7,9) + Decisiones (6,5,8)
2. Dimensión Exigencias del Trabajo 9 ítems (10, 11 (-12, cantidad excesiva)), (-13, insuficiencia de tiempo), (-14 pedidos contradictorios), 15, 16, 17,18).

3. Dimensión Apoyo Social 11 ítems: Jerarquías: 19,20, (-21, hostilidad), 22, 23) (compañeros: 24, (-25 hostilidad), 26, 27, 28, 29)

Calificación: Se efectúa la suma aritmética, pero antes los ítems con dirección negativa deben ser recalificados para la cual hace la siguiente resta (5-¿?) por ejemplo si marco en la alternativa de 4 será 5-4=1. Esa será el grado de su respuesta, una vez hecho con los ítems de dirección negativa sumen y para determinar el grado de diagnóstico expresado en categorías utilice el siguiente baremo:

Tabla 06: Baremo de conversión de puntajes directos a puntajes estándar y categorías

Grado	Categoría	Control	Exigencia	Apoyo Social	General	Grado	Categoría
4	Alta	31-36	31-36	40-44	104-116	4	Alta
3	Tendencia alta	24- 30	24- 30	29-39	75-103	3	Tendencia alta
2	Tendencia Baja	15 -23	15 -23	16-28	46-74	2	Tendencia Baja
1	Baja	1 a 14	1 a 14	11 ^a 15	29-45	1	Baja
	Media aritmética	2.25	2.25	2.75	2.55	Media aritmética	

Validez: De constructo para lo cual se correlacionó cada una de las dimensiones del cuestionario con cada una de ellas y con la puntuación total encontrando coeficientes significativos y de baja intensidad, en las correlaciones inter escalas, indica que miden un factor único, pero mantienen un patrón de indicadores comunes haciéndolo diferente de la otra dimensión, y el alto coeficiente con la puntuación total, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 07: Coeficientes de correlación inter escala i escala test total del cuestionario de Estrés laboral de Karasek-Theorell:

	Control	Exigencia	Apoyo Social	General
Control	1			
Exigencia	0,150*	1,000		
Apoyo Social	0,576**	0,652**	1,000	
General	0,709**	0,768**	0,921**	1

(*) P < 0,05 (**) P < 0.01

Confiabilidad: En la revisión 2016 realizada por Vicuña, L y Palomino, E. con una muestra de 208, trabajadores de educación superior de Lima utilizando el método de las mitades se encontró un coeficiente $r_{11} = 0,709$ y corregida con la fórmula de Spearman-Brown, se obtuvo un valor $R = 0,83$ que nos dice que el cuestionario mide dentro de los criterios de error esperados, por tanto, se pueden considerar los resultados como fiables.

3.4 Procedimiento para recolección de datos

Se aplicará el cuestionario de estrés laboral, correspondiente a los trabajadores administrativos del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima. Una vez que se tenga los resultados de los cuestionarios, se procederá a tabular las respuestas con la finalidad de realizar el análisis y graficarlos.

3.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenido los resultados se utilizó la técnica de procesamiento de:

1. Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes. Se tabulará las informaciones cuantitativas para su interpretación, sobre la percepción de justicia organizacional relacionadas con el género, edad y grupo ocupacional.
2. Se verificó, mediante la prueba de ajuste de bondad de Kolmogorov-Smirnov si los datos se distribuyen conforme al modelo estocástico de la normal estadística.
3. El análisis de correlación estuvo en función a la información de la prueba K-S, que por los resultados que se verá en el capítulo próximo, fue utilizando el coeficiente Rho de Spearman en cada correlación bivariada y para averiguar en cuanto explican las dimensiones de la justicia organizacional y el estrés laboral se utilizó el análisis de regresión lineal múltiple. Con el objeto de conocer cómo se presentaron las variables estudiadas en la muestra estudiada se utilizó estadístico descriptivo, de los datos escalares estandarizados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

En este capítulo se presentan los resultados empezando por el análisis de normalidad estadística de los datos, para continuar con la demostración de cada una de la hipótesis y las descripciones de cada una de las variables:

4.1.1 Análisis de normalidad estadística:

a.- Datos de Percepción de Justicia Organizacional. - los resultados de los estadísticos de prueba arrojan significaciones asintóticas altamente significativas que indican que los datos no se distribuyen conforme a la normal estadística y que ameritan revisar en cuanto explica la justicia organizacional asumida como variable independiente en el estrés laboral que es considerada como dependiente, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 08: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de Justicia Organizacional

		Procedimental	Distributiva	Interpersonal	Informacional	General
N		159	159	159	159	159
Parámetros normales ^{a,b}	Media	14,9057	8,4528	13,9434	19,6478	56,9497
	Desviación estándar	5,69454	4,42046	3,42412	5,43912	14,47905
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,073	0,207	0,085	0,172	0,115
	Positivo	0,073	0,207	0,085	0,172	0,115
	Negativo	-0,066	-0,157	-0,078	-0,081	-0,049
Estadístico de prueba		0,073	0,207	0,085	0,172	0,115
Sig. asintótica (bilateral)		,035 ^c	,000 ^c	,007 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

b.- Datos de estrés laboral. - se encuentra resultados similares al descrito anteriormente. Los valores de prueba resultan significativos por tanto no se distribuyen conforme al modelo estocástico de la normal estadística dejando entrever cargas de diferentes variabilidades respecto a sus valores promedios, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 09: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para datos de Estrés Laboral

		Control	Exigencia	Apoyo Jerárquico	Apoyo Compañero	Apoyo Social
	N	159	159	159	159	159
Parámetros normales ^{a,b}	Media	25,5597	23,8931	15,4403	18,5031	33,9434
	Desviación estándar	3,33108	2,72956	2,17171	2,26664	3,89294
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,100	0,150	0,162	0,168	0,096
	Positivo	0,089	0,150	0,159	0,168	0,085
	Negativo	-0,100	-0,093	-0,162	-0,154	-0,096
Estadístico de prueba		0,100	0,150	0,162	0,168	0,096
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

4.1.2 Relación entre la percepción de justicia organizacional y el estrés laboral.

Debido que la Variable justicia organizacional es una variable continua que permite realizar puntos de corte para afirmar si la percepción es alta, ambigua, o baja; hecho que posibilita categorizar a la percepción organizacional. Por su parte la variable estrés laboral está constituida por tres dimensiones, cuya suma no arroja el total de estrés, este resulta básicamente de la combinación de los valores obtenidos en las dimensiones control y exigencia, siendo el resultado nominal por tanto para conocer la relación entre estas variables se convierten a escalas nominales y luego mediante la prueba Chi cuadrada y pruebas que se derivan de estas es posible conocer la relación entre estas variables habiendo encontrado en la tabla de contingencia que a continuación se reproduce cargas de datos asimétricas:

Tabla 10: De contingencia de datos categorizados de justicia organizacional y estrés laboral

		Categorías de estrés laboral				Total
		Activo	Baja Tensión	Alta Tensión	Pasivo	
Justicia	Alto	20	16	1	0	37
Organizacional	Ambiguo	52	14	4	1	71
	Bajo	20	14	9	8	51
Total		92	44	14	9	159

Calculando el chi cuadrado como prueba de asociación entre ambas variables se ha encontrado un Chi cuadrado de 31,248 que para seis grados de libertad resulta muy significativa por lo que se afirma que ambas variables están correlacionadas, confirmado por la razón de verosimilitud de Chi cuadrado como se puede ver en la siguiente tabla

Tabla 11: Prueba de Chi cuadrado de categorías de justicia organizacional y categoría de estrés laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,248 ^a	6	0,000
Razón de verosimilitud	30,905	6	0,000
Asociación lineal por lineal	13,082	1	0,000
N de casos válidos	159		

Para estimar la regresión lineal a partir de los datos de Chi cuadrado se estimó los coeficientes V de Cramer, que transforma datos nominales normalizándolos próximos a la r de Pearson como la prueba Tau-B de Kendall ambos resultados confirman la relación significativa entre ambas variables tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 12: De medidas simétricas

		Valor	Error estándar Asintótico ^a	T Aproximada ^b	Significación Aproximada
	V de Cramer	0,313			0,000
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,199	0,072	2,692	0,007
N de casos válidos		159			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

4.1.3 Relación de las dimensiones de la justicia organizacional y el estrés laboral.

En este análisis se puede ver los coeficientes de correlación Rho de Spearman entre cada una de las dimensiones de la justicia organizacional con las dimensiones del estrés laboral, este análisis bivariada hace posible conocer la relación y significatividad de éstos, pero no en cuanto una variable explica a la otra, para tal fin se efectuará el análisis de regresión lineal multivariado, por ahora se presenta a continuación los resultados de los coeficientes bivariada, habiendo encontrado:

La dimensión procedimental de la Justicia organizacional presenta coeficientes Rho de Spearman significativos con las dimensiones Control, Apoyo Jerárquico y apoyo de compañeros en todos estos coeficientes la dirección es positiva que nos dice que al aumentar el valor de una variable aumenta el valor de la otra.

La dimensión distributiva correlaciona de forma directa positiva y significativamente con las dimensiones de control, y apoyo tanto jerárquico como de compañero; por tanto, en la medida que aumenta una variable aumenta también el valor de la otra, tal como se puede ver en la siguiente tabla.

En el análisis de las dimensiones: Internalidad e informacional, se encuentra coeficientes de correlación Rho de Spearman significativos y con dirección directa positiva con las dimensiones: control, y apoyo jerárquico y social como se pueden ver en la tabla que a continuación se presenta, cuyos resultados si bien confirman las hipótesis es necesario conocer cuál de las dimensiones de la justicia organizacional explican y predicen mejor al estrés laboral siendo necesario ampliar el análisis estimando la regresión lineal multivariada.

Tabla 13: Coeficiente Rho de Spearman de las dimensiones de la Justicia Organizacional con el estrés laboral

		Control	Exigencia	A. Jerárquico	A. Compañero	Apoyo Social
Procedimental	Coeficiente Rho de Spearman	,414**	0,120	,210**	,167*	,208**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,131	0,008	0,035	0,009
	N	159	159	159	159	159
Distributiva	Coeficiente Rho de Spearman	,377**	-0,011	,326**	,242**	,295**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,895	0,000	0,002	0,000
	N	159	159	159	159	159
Internalidad	Coeficiente Rho de Spearman	,377**	-0,024	,572**	,394**	,535**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,768	0,000	0,000	0,000
	N	159	159	159	159	159
Informativa	Coeficiente Rho de Spearman	,430**	0,018	,627**	,453**	,607**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,819	0,000	0,000	0,000
	N	159	159	159	159	159

(*) P>0.05

(**) P > 0.01

4.1.4 Regresión lineal múltiple entre la justicia organizacional y el estrés laboral

Este análisis permite conocer en cuanto la variable Justicia Organizacional asumida como variable independiente explica a la variable estrés laboral asumida como dependiente, para ello las cuatro dimensiones de la Justicia organizacional se analizan mediante la regresión lineal múltiple para estimar el Coeficiente R^2 que mide la asociación global, y la estimación F que nos dice si es significativa

a.- Modelo regresión múltiple de las dimensiones de la Justicia Organizacional como predictores de la dimensión Control del estrés laboral.- en este modelo se asume que la variable predictora

o independiente son las dimensiones de la Justicia organizacional y la variable dependiente la dimensión control o autonomía del estrés laboral, calculando el coeficiente de regresión múltiple R se encontró un coeficiente de .474 siendo la R^2 .228 y R ajustado .208 que resulta significativo aún para el .000 para una razón F de 11.35, es decir que el análisis de varianza aplicado a los coeficientes de regresión indican que estos no se deben a al azar como se puede ver en la siguiente tabla, por tanto las dimensiones de la justicia organizacional predicen la dimensión control del estrés laboral.

Tabla 14: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,477 ^a	0,228	0,208	2,96518	0,228	11,350	4	154	0,000

a. Predictores: (Constante), Tot_Inf, Tot_Pr, Tot_Dis, Tot_Int

El análisis de coeficientes de regresión se realizó para ubicar si todas las dimensiones de la justicia organizacional predicen a la dimensión control del estrés, se encontró que es la dimensión procedimental la que predice en .247 que resulta con un valor t muy significativo, y equivale al 25% de predicción, de la dimensión control o autonomía, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 15: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	19,438	1,075		18,074	0,000
	Procedimental	0,144	0,046	0,247	3,125	0,002
	Distributiva	0,102	0,065	0,135	1,566	0,119
	Internalidad	0,100	0,099	0,103	1,011	0,313
	Informacional	0,087	0,067	0,143	1,310	0,192

Variable dependiente Dimensión control del estrés

b.- Modelo regresión múltiple de las dimensiones de la Justicia Organizacional como predictores de la dimensión exigencia del estrés laboral.

En el modelo dos se presupone que las dimensiones de la Justicia Organizacional predicen la dimensión exigencia del estrés laboral, se encontró un valor R .194 y una R^2 .037 que no resulta significativa por tanto se confirma lo que se había encontrado en la regresión bivariada, con este resultado se confirma que las dimensiones de Justicia organizacional no predicen a la dimensión exigencia del estrés laboral como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 16: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
2	,194 ^a	0,037	0,012	2,71250	0,037	1,498	4	154	0,205

a. Predictores: (Constante), Tot_Inf, Tot_Pr, Tot_Dis, Tot_Int

El análisis de coeficientes de regresión no típicos, típicos y de significación, confirma lo hallado, las dimensiones de Justicia Organizacional no predicen significativamente a la dimensión exigencia del estrés laboral aun cuando el coeficiente para la dimensión procedimental presenta un coeficiente estandarizado de .177 identifica equivalente al 17.7% de predicción que vale considerarla para una mayor revisión en otros estudios con muestras diferentes.

Tabla 17: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
2	(Constante)	24,053	0,984		24,449	0,000
	Procedimental	0,085	0,042	0,177	2,012	0,056
	distributiva	-0,095	0,060	-0,154	-1,597	0,112
	Internalidad	-0,036	0,090	-0,046	-0,401	0,689
	Informacional	-0,006	0,061	-0,012	-0,097	0,923

Variable dependiente Dimensión Exigencia del estrés laboral

c.- Modelo regresión múltiple de las dimensiones de la Justicia Organizacional como predictores de la dimensión apoyo jerárquico del estrés laboral.

Las dimensiones de la Justicia Organizacional si predicen a la dimensión apoyo jerárquico del estrés laboral, se ha registrado un coeficiente de asociación global de R .677 y una R² de .458 que arroja un valor F de 32.594 que resulta muy significativa tal como se puede ver en la siguiente tabla

Tabla 18: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
3	,677 ^a	0,458	0,444	1,61876	0,458	32,594	4	154	0,000

a. Predictores: (Constante), Tot_Inf, Tot_Pr, Tot_Dis, Tot_Int

Para identificar que dimensiones son las predictores, se obtuvo los coeficientes de regresión no típicos y estandarizados cuyos resultados permite afirmar que la dimensión Informacional predice en el .515 es decir en 51.5% al apoyo jerárquico, seguido por la dimensión Internalidad, siendo la dimensión informacional 2.68 veces más importante.

Tabla 19: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta			
3	Apoyo Jerárquico	9,845	0,587			16,768	0,000
	Procedimental	-0,027	0,025	-0,070		-1,062	0,290
	distributiva	0,030	0,036	0,061		0,840	0,402
	Internalidad	0,122	0,054	0,192		2,264	0,025
	Informacional	0,206	0,036	0,515		5,651	0,000

Variable dependiente: Apoyo jerárquico

d.- Modelo regresión múltiple de las dimensiones de la Justicia Organizacional como predictores de la dimensión apoyo compañeros del estrés laboral.

Los datos obtenidos de los coeficientes de asociación global arrojan un coeficiente R igual a .42 siendo la R² de .176 que arroja una razón F de 8.238 muy significativa, por lo que se afirma que las dimensiones de la Justicia Organizacional predicen a la dimensión apoyo de compañeros del estrés laboral tal como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 20: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
4	,420 ^a	0,176	0,155	2,08375	0,176	8,238	4	154	0,000

a. Predictores: (Constante), Tot_Inf, Tot_Pr, Tot_Dis, Tot_Int

El cálculo de los coeficientes no típicos y estandarizados permite identificar a la dimensión informacional con un valor Beta igual a .292 que resulta significativa y que nos dice que predice a la dimensión apoyo de compañeros del estrés laboral en un 29.2%

Tabla 21: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta			
4	(Constante)	14,929	0,756			19,753	0,000
	Procedimental	-0,015	0,032	-0,037		-0,459	0,647
	Distributiva	0,048	0,046	0,094		1,056	0,293
	Internalidad	0,071	0,069	0,108		1,030	0,305
	Informacional	0,122	0,047	0,292		2,599	0,010

Variable dependiente: apoyo compañeros

e.- Modelo regresión múltiple de las dimensiones de la Justicia Organizacional como predictores de la dimensión apoyo social del estrés laboral.

El coeficiente R y R² que miden la asociación global es de .621 y .386 respectivamente y que arrojan un valor F de 24.178 que resulta muy significativa por tanto se afirma que las dimensiones de la Justicia Organizacional predicen la dimensión apoyo social del estrés laboral, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 22: Resumen de regresión lineal múltiple y nivel de significación Anova

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
5	,621 ^a	0,386	0,370	3,09043	0,386	24,178	4	154	0,000

a. Predictores: (Constante), Tot_Inf, Tot_Pr, Tot_Dis, Tot_Int

Con el objeto de identificar la dimensión de mayor importancia en la predicción del apoyo social del estrés se calculó los coeficientes no típicos y estandarizados o típicos encontrando que solo la dimensión informacional presenta un valor Beta de .457 equivalente al 45.7% de predicción, Internalidad tiene presencia pero no es significativa siendo su valor predictivo del 17%, por lo que es recomendable tener presente este resultado en próximos estudios y cuando se desarrollen programas de intervención con estas variables como se puede ver a continuación.

Tabla 23: Coeficientes de regresión no típicos, típicos y nivel de significación

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
5	(Constante)	24,773	1,121		22,102	0,000
	Procedimental	-0,042	0,048	-0,061	-0,866	0,388
	distributiva	0,078	0,068	0,089	1,152	0,251
	Internalidad	0,194	0,103	0,170	1,880	0,062
	Informacional	0,327	0,069	0,457	4,712	0,000

Variable dependiente: Dimensión Apoyo social del estrés laboral

4.1.5 Descriptivos de las variables estudiadas.

Este análisis se realiza con el objeto de identificar como se presenta la justicia organizacional y el estrés laboral en la muestra estudiada, para tal fin se convirtieron los puntajes directos a puntuaciones escalares de cada una de las pruebas utilizadas así para justicia organizacional los valores se convirtieron a una escala de cinco grados que plantea el autor de modo que el grado uno indica muy baja percepción de Justicia organizacional en tanto que el grado cinco muy alta percepción. De modo análogo se trabajó con los datos del estrés laboral, en este caso con una

escala de cuatro grados, donde el grado uno corresponde a muy bajo y cuatro a muy alto, con estos criterios se estimó los estadísticos descriptivos que a continuación se presentan.

a. Justicia Organizacional

La dimensión con menor promedio corresponde a la Distributiva cuyo valor promedio de 2.1 se encuentra por debajo de la media escalar, 3 en la zona de baja percepción seguida por la Dimensión Procedimental con una media de 2.5.

Las dimensiones que se encuentra en el promedio que significa ambigüedad perceptiva corresponde a la Dimensión Informativa y la dimensión que se encuentra en el límite con el área de alta percepción y ambigüedad corresponde a la dimensión Internalidad, por los resultados se trata de una organización cuyas políticas administrativas no buscan la equidad, tal como se puede ver a continuación

Tabla 24: Descriptivos de la Justicia organizacional en la muestra estudiada.

	Procedimental	Distributiva	Internalidad	Informativa
N	159	159	159	159
Media	2,5	2,1	3,5	3,3
Mediana	2,5	2	3,5	3
Moda	1	1	3,5	3
DS	0,95	1,11	0,86	0,91

En la siguiente figura se puede ver la distribución media en cada una de las dimensiones de la Justicia organizacional

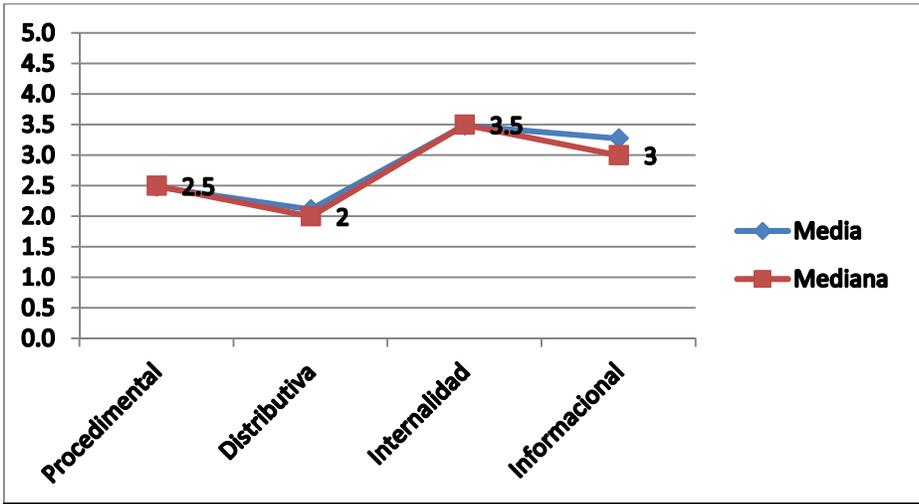


Figura 06: Media y Mediana de cada Dimensión de la percepción de Justicia Organizacional

b.- Estrés laboral

Se ha seguido el mismo procedimiento y objetivo correspondiente a la percepción de la Justicia Organizacional, pero esta vez los límites de la escala son uno hasta cuatro. Por los datos obtenidos se observa que la media con el menor valor corresponde a la dimensión exigencia con 2.65 que se ubica en el límite inferior del grado tres y corresponde a un valor que indica levemente alto, le sigue con una media de 2.84 la dimensión control con una mayor tendencia al grado tres que corresponde al sector de adecuado nivel de control o de autonomía en el trabajo cuya combinación corresponde a la categoría Activo el apoyo jerárquico y de compañero se ubica en el sector de adecuado, por tanto se trata de una organización donde el nivel de estrés es activo porque combina el control y la exigencia con clara tendencia al sector alto, con un ambiente de apoyo social adecuado.

Tabla 25: Descriptivos del estrés laboral en la muestra estudiada

	<i>Control</i>	<i>Exigencia</i>	<i>Apoyo Jerárquico</i>	<i>Apoyo compañero</i>	<i>Apoyo Social</i>
N	159	159	159	159	150
Media	2,84	2,65	3,09	3,08	3,09
Mediana	2,78	2,56	3,00	3,17	3,09
Moda	2,78	2,56	3,00	3,17	3,00
DS	0,37	0,30	0,43	0,38	0,35

En la siguiente figura se puede ver la forma como se comporta las dimensiones del estrés laboral en la muestra estudiada.

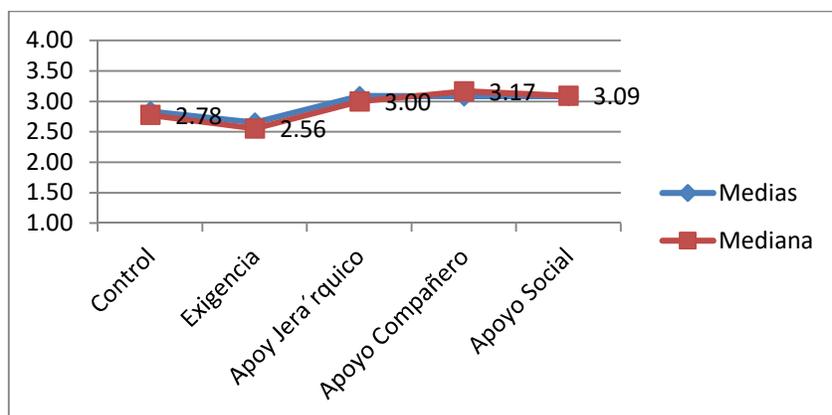


Figura 07: Media y Mediana de cada Dimensión del estrés laboral.

4.2 Análisis de resultados o discusión

Para Kabanoff, 1991; Miller, 2001, la justicia organizacional es un concepto central porque en gran medida hace que la gente piense acerca de sí mismo y de su organización, llevando a las creencias sobre lo que “valen”. Como reacción a la recompensa recibida comparada con la que se esperaba, según ello es probable que se constituya lo que creen de su organización como honesta, según se aproxime a la recompensa que le prometieron) (Landy & Conte, 2006).

John Rawls (1999), enfatiza que la justicia es la primera virtud de las instituciones sociales, asociado a la justicia con la equidad ha sido histórica y culturalmente especial de forma tal que se puede considerarla como una innovación moderna, constructo incorporado por Simons y Roberson (2003) como Tekleab, Tekeuchi y Taylor (2005)

Sin lugar a discrepancias antagónicas, Hosmer y Kiewitz (2005) y Kreitner y Kinicki (2010) definen la justicia organizacional como la percepción que tienen los empleados sobre el trato equitativo que reciben en el trabajo, constructo que se deriva de la teoría de Equidad de Adams (1965) quien propone que los individuos están motivados por ser tratados de manera equitativa en relación con compañeros de trabajo.

En ese contexto, el desarrollo de la investigación de justicia organizacional, requiere de operacionalización en este intento se la considera constituida por dimensiones: La distributiva, procedimental, Internalidad e informacional.

Justicia distributiva, se rige por los principios normativos diseñados para guiar la asignación de los beneficios y las cargas de la actividad económica. Desarrollada por el teórico contemporáneo de la justicia distributiva es el filósofo Jhon Rawls.

La Justicia Procedimental, refiere la idea de justicia en los procesos para resolver disputas y asignación de recursos. Un aspecto importante está relacionado con la administración de justicia y los procedimientos legales. En ese sentido el significado de la justicia procedimental está vinculado al debido proceso (Estados Unidos), justicia fundamental (Canadá), equidad procedimental (Australia). Según Del Olmo (2012), los empleados pueden percibir que la

justicia procedimental es alta cuando pueden participar en los procedimientos utilizados para determinar la distribución de los resultados en una organización y cuando tienen la oportunidad de expresar sus propios puntos de vista y opiniones.

La Justicia Interpersonal o interaccional (Colquitt) se refiere a la sensibilidad social, tiene que ver con el grado que consideran las personas que han sido tratadas con dignidad y respeto. Cuatro reglas gobiernan la justicia del tratamiento interpersonal: Veracidad. Justificación, Respeto. Propiedad.

Justicia informativa, se refiere al grado en que las personas perciben están recibiendo la adecuada y necesaria información sobre el comportamiento.

Por lo indicado la justicia organizacional se encuentra positivamente asociada con la satisfacción, el compromiso, el desempeño y el comportamiento como “ciudadano” de la organización; y negativamente con el absentismo y las intenciones de cambio de empleo. La investigación también sugiere que cuando las percepciones de justicia organizacional son bajas, hay un mayor potencial para que se produzcan y desencadenen conductas laborales contraproducentes. En el presente estudio se presupone que adquieren el rol de estresores, existiendo el riesgo del incremento y cronicidad del estrés laboral que de conformidad con el modelo de interacción entre demandas y control Karasek (1979), establece que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. Y si a estas condiciones le acompaña una baja percepción de la justicia organizacional, la organización no es amigable sobre todo si le acompaña un bajo apoyo jerárquico y bajo apoyo de los propios compañeros.

Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculo esqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores. En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

El modelo postula que la combinación entre las demandas y el control no solamente afecta al estrés, sino que también influye sobre la motivación y el desarrollo personal de los empleados. En este sentido, los trabajos activos serían los más adecuados.

Los estudios de Vaamonde, J. y Omar, A (2015) desarrollaron el trabajo: Estrés laboral, (Burnout) percepciones de justicia organizacional e intenciones de renunciar al trabajo en empleados argentinos encontraron correlaciones significativas.

García, C. y Trujillo C. (2007), Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia. Tesis. El autor concluye. En el trabajo ocurren una alta intensidad los estímulos provocadores de estrés a corto y largo plazo que afectan igualmente tanto a los administrativos como en su salud integral.

Omar, A. (2006). Percepciones de justicia organizacional y estrés laboral (Estudio realizado en los trabajadores argentinos y verificar el impacto de los valores culturales sobre tales relaciones). La investigación concluye en que la justicia es una moneda de dos caras. Del lado negativo, la falta de justicia se asocia con la emergencia de emociones negativa,

El presente estudio confirma lo que la teoría e investigaciones han encontrado, la justicia organizacional y el estrés laboral son variables que se encuentran correlacionadas, analizando la relaciones y predicciones de cada dimensión de la justicia organizacional los coeficientes hallados son directos positivos con excepción de la dimensión exigencia del estrés, con las otras dimensiones se ha cumplido lo previsto coeficientes significativos y directos positivos de modo que cuando aumenta la justicia organizacional aumenta la autonomía en el trabajo, el apoyo jerárquico y el apoyo de compañeros. Los coeficientes predictivos afirman que la dimensión procedimental explica a la dimensión de control, la dimensión Internalidad e informacional predicen significativamente a la dimensión apoyo Jerárquico del estrés y la dimensión informacional predice significativamente a la dimensión apoyo de compañeros.

En la descripción del grupo presenta adecuada percepción de las dimensiones de Internalidad e Informacional con medias aritmética ligeramente mayores de 3 grados en una escala de 5, En tanto que la dimensiones Procedimental y distributivas se encuentran en el grado dos, indicando que son debilidades en la organización.

En cuanto al estrés laboral las dimensiones que corresponden al apoyo social, como apoyo jerárquico y apoyo de compañero se encuentran en el grado tres de una escala de cuatro, adecuado. La dimensión Control registra una media de 2.84 casi en el borde line con el grado 2 que significa inadecuado y exigencia registra una media de 2.65 que indica que la presión laboral es controlada no hay alta presión.

Conclusiones

1. Se ha comprobado que existe relación significativa entre la percepción de la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
2. Del análisis se encontró que existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión control del estrés laboral siendo la dimensión procedimental la que mejor lo predice en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
3. Queda comprobado que no existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión exigencia del estrés laboral no se ha encontrado ninguna dimensión que la explique en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
4. Se ha demostrado que existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo jerárquico del estrés laboral siendo las dimensiones Internalidad e informacional las que mejor lo predicen en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
5. Se verificó que existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social compañeros del estrés laboral siendo la dimensión informacional el que mejor lo predice, en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.
6. Se demostró que existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social del estrés laboral, siendo el mejor predictor la dimensión informacional en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.

Recomendaciones

Considerando que el resultado del estudio realizado, determinó que existe una relación significativa entre la percepción de la justicia organizacional y el estrés laboral, se recomienda:

1. Establecer políticas justas y equitativas en los procedimientos en la Oficina de Recursos Humanos.
2. Implementar en forma general, programas de integración estimulando la participación de todos los trabajadores, que permita consolidar la confianza y apoyo mutuo entre los directivos y personal de la organización, así como aplicación de incentivos.
3. Considerando que el presente estudio arroja que la dimensión informacional de la justicia cumple un papel predictivo sobre el factor apoyo del estrés, es importante considerar dentro de los programas de integración y motivación, la implementación de una plataforma informativa al servicio del cliente interno (trabajadores) brindando información relacionado a convocatoria interna, cursos de capacitación, actividades sociales, avance de ejecución presupuestal, culminación e inauguración de proyectos y otros. Esto permitirá mantener el factor apoyo alto, regulando el estrés laboral hacia un tipo activo.
4. Es importante que el Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima, tome en consideración el presente trabajo de investigación y que pueda establecer en su política de trabajo los aspectos de justicia organizacional y que afectan con el estrés laboral como efecto directo y con un efecto final de disminución de efectividad en el trabajo que desarrollan; esto debería incluir la realización de una medición anual de la Justicia organizacional y estrés laboral, que permita mantener una mejora continua y motivacional en los trabajadores del proyecto.
5. Se recomienda que instituciones como SERVIR, puedan establecer en las estrategias de mejorar el trabajo en las distintas instituciones del Estado, los aspectos relacionados a justicia organizacional, con el fin de perfeccionar el desenvolvimiento de los servidores del Estado. Se hace esta recomendación porque el estudio fue hecho en una institución pública y no en una empresa privada.

Referencias bibliográficas

- Adams, J.S (1965). Inequity in social Exchange. En L. Berkowitz (editor). Advances in experimental social psychology. Tomo II. New York: Academic Press.
- Aguilar y Fandos (Setiembre, 2013). El papel de la experiencia previa y la Justicia Interpersonal en el sistema de recuperación del servicio tras un fallo. Revista Española de Investigación de Marketing ESIG. Vol. 17, N° 2 (103 – 133). Disponible en internet. https://ac.els-cdn.com/S1138144214600267/1-s2.0-S1138144214600267-main.pdf?_tid=494dfaaa-de83-11e7-99f2-00000aab0f27&acdnat=1513004291_663917e55543bf1cfab09802885a400c
- Alarcón, R. (2009). Métodos y diseños de investigación del comportamiento (segunda edición). Lima: Editorial Universitaria URP. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Alonso, Brussino (2015) Análisis del Modelo Relacional de Justicia Procedimental en Autoridades Legales de Córdoba/Ar. Revista Interamericana de Psicología Internacional. Vol 49 N° 2 (222 – 235). Disponible en internet, en la dirección que se indica. <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/viewFile/26/pdf>.
- Alvarado, K. (2009), en la revista titulada “Validez factorial de Maslach Burnout Inventory”. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/447/44713054004/>
- Arboleda, A.M (2009) La actitud del consumidor según la percepción de justicia organizacional, Colombia, Estudios Gerenciales Volumen 25 N° 113, octubre-diciembre. UNIVERSIDAD ICESI.
- Aristóteles: Ética Nicomaquea, Editorial Porrúa S.A, México 1982, pp 96.
- Ausejo, F. (2017) Los valores terminales e instrumentales y la percepción de la Justicia Organizacional en estudiantes de una maestría de una universidad privada.

- Beehr, T. A (1978). Newman JE. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature. *Personnel Psychology*; 1978. 31:665-699.
- Cano, A (2002) La naturaleza del Estrés. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés – SEAS (202. Valencia. España. Disponible en: https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009), *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* 2da edición México DF: McGraw-Hill.
- Colquitt, J. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.386.
- Colquitt, J, Noe, R & Jackson, C (2002). Justice in teams: Antecedents and consequences of procedural justice climate. *Personnel Psychology*, 55, 83-109.
- Cooper, C. L (1998). *Theories of organizational stress*. New York: Oxford University Press, Inc; 1998.
- Del Olmo, R (2012) “Teoría de Justicia Organizacional”. Disponible en internet en la dirección electrónica que se indica.
<https://rodrigodelolmo.wordpress.com/2012/03/21/teoria-de-la-justicia-organizacional/>.
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Acad Manage Rev* 1992; 17: 238-274.
- Fassó, G (1982), *Historia de la filosofía del derecho*. Ediciones Piramide S.A., Madrid, 1982. P.43 ss.
- Folger, R., & Greenberg, J. (1985). Procedural Justice. An interpretive analysis of personnel systems. In K. Rowland & G. Ferris (Eds.). *Research in personnel and human resource management*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Furby L. (1986). “Psychology and justice”. En: Cohen RL, editor. *Justice: views from the social sciences*. New York: Plenum; pgs. 3-30.
https://www.esic.edu/documentos/revistas/reim/130912_161823_E.pdf
- García, C. y Trujillo, C (2007) *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia*. Disponible en internet.
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786>.

- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 667.
- Greenberg, J. (1993). The Social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. En Cropanzano (Org.), *Justice in the workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, 79-103.
- Greenberg, J. & Colquitt, J. (2005). *Handbook of organizational justice*. Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gonzales (2006) Manejo del estrés. Vol. 1 (46). Disponible en internet.
[https://books.google.com.pe/books?id=IWxibtjdHwZwC&pg=PA46&dq=modelo+de+Karasek+y+Theorell+\(1990\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjqssy6nYLYAhUyUd8KHZWRCh0Q6AEIKjAB#v=onepage&q=modelo%20de%20Karasek%20y%20Theorell%20\(1990\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=IWxibtjdHwZwC&pg=PA46&dq=modelo+de+Karasek+y+Theorell+(1990)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjqssy6nYLYAhUyUd8KHZWRCh0Q6AEIKjAB#v=onepage&q=modelo%20de%20Karasek%20y%20Theorell%20(1990)&f=false)
- Harrison, R. V. (1978). Person-environment fit and job stress. In C. L. Cooper and R. Payne (Eds.), *Stress at work* New York: Wiley; 1978. p. 175-205.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-II/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Hosmer, L y Kiewtz, C (2005). Organizational Justice. A behavioral science concept with critical implications for business ethics and stakeholder theory, *Business. Ethics Quarterly*. Num. 15. Vol.1, pp. 67-91.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>.
- Jeffrey, J. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 1988; 78: 1336-1342.
- Kabanoff (1991). Justicia Organizacional. Disponible en:
https://scholar.google.com.pe/scholar?q=kabanoff+organizacional&hl=es&as_sdt=o&as_vis=1&oi=scholar.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q* 1979.

- Karasek, R., Theorell, T. Healthy work (1990). Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 1990.
- Landy, F & Cont, J (2006). Psicologia industrial y organizacional. México. Disponible en: <https://slideplayer.es/slider/3477304>
- Lazarus, R.L. y Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer. Disponible en internet. http://commonweb.unifr.ch/artsdean/pub/gestens/f/as/files/4660/18222_105619.pdf.
- MAXHAM J., NETEMEYER R. (2002). “Modeling customer perceptions of complaint handling over time: the effects of perceived justice on satisfaction and intent”, Journal of Retailing, Vol.78, pgs. 239-252. https://www.esic.edu/documentos/revistas/reim/130912_161823_E.pdf
- Meurs JA, Perrewé P. L. (2011). Cognitive activation theory of stress: An integrative theoretical approach to work stress. J Manage 2011.
- Monsalve, L. Montero, W. y Sánchez, M (2016), desarrollaron una investigación de: Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso, ubicado en Santa Lucía Edo Miranda. Venezuela. Disponible en internet: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3962/monsalmontsanc.pdf?sequence=1>
- Moro, T. (2002) Presentación del Anuario N° 3 de la Fundación Tomás Moro. Disponible en Internet <http://fundaciontomasmoro.es/publicaciones-de-la-fundacion-tomas-moro/>.
- Moyano, M. y Arizabala, M (2017), desarrollaron la investigación, respecto a un “Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del Austro: el Arenal, el Vergel y Av. España. Disponible en internet <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6714>.
- Omar, A (2006). Justicia Organizacional, Individualismo – Colectivismo y Estrés Laboral. Xalapa. México. Red de Revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Omar, A. (2015) Justicia Organizacional. Disponible en internet: https://www.researchgate.net/publication/283644293_Justicia_organizacional

Organización Mundial de la Salud (2004), informe sobre la salud en depresión y ansiedad: forjemos el futuro Ginebra. Consultado en:

<http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/es/>

Stavroula Leka, Prof Amanda Griffiths, Prof Tom Cox. La organización del trabajo y el estrés. Consultado en:

https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Organización Internacional de Trabajo - OIT (2016), en el informe publicado sobre “Estrés Laboral”. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf.

Paz, J (2018) Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A San Martín.

Rawls, J (1999) Justicia como Equidad. 2da edición, España. Disponible en internet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=323556>

Recasens Siches, Luis (1989): Tratado General de Filosofía del Derecho, Editorial Porrúa S.A., México, pp. 479-480 y 483-484.

[https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/268/CienciasSocialesyHumanas472.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20justicia%20es%20algo%20que,Recasens%2C%201981a%3A483\).&text=31%20Ibidem%2C%20p.,67%2D68.](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/268/CienciasSocialesyHumanas472.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20justicia%20es%20algo%20que,Recasens%2C%201981a%3A483).&text=31%20Ibidem%2C%20p.,67%2D68.)

Rodríguez, R., Martínez, M y Salanova, M. (2014), miembros del equipo WANT. Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamiento de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. Disponible en internet: <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=cuestionario%20de%20justicia%20organizacional>.

Rostagno, H (1996) El ABC del Estrés Laboral. Disponible en internet.

http://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf.

Rubio, F (2007). Como afrontar el estrés laboral. Disponible en internet

http://www.uhu.es/fernando_rubio/universidad/INVESTIGACION/my_publications_to_download_archivos/2008%20libro%20COMO%20AFRONTAR%20EL%20ESTRES%20LABORAL.pdf.

Salirrosas, E y Rodríguez, C (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza – año 2015. Disponible en internet.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Editorial Bussines Suport. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.

Sappia, J (2002), Justicia Laboral y medios alternativos de solución de conflictos individuales del trabajo. OIT Lima, Doc. 149. Disponible en internet.

http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842005000100002..

Selye, H. (1956). The Stress of life. Nueva York: Mc Graw Hill.

Simons, T. y Roberson, Q. (2003) Por qué los gerentes deberían preocuparse por la imparcialidad: los efectos de las percepciones de justicia agregada en los resultados organizacionales. Revista de psicología aplicada, 88, 432-443.

<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.3.432>

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1199600](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1199600).

Supo, F. (2010). Gestión de la Función Universitaria en el Perú. Lima, Perú. Tesis de Doctorado en Administración. Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>.

Tekleab, A, Takeuchi, R y Taylor, M (2005). Extending the Chain of relationships among organizational justice, social change and employee reactions: the role of contract violations, Academy of Management Journal, 48, 146-57. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=0dkoAgAAQBAJ&pg=PA196&lpg=PA196&dq>

Vaamonde, J (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. Disponible en internet.

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/32464/TESIS+DOCTORAL+-+JUAN+DIEGO+VAAMONDE+2013+\(UNLP\).pdf;jsessionid=FD82CC00139A1C74EB709AB6EB4CD1F6?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/32464/TESIS+DOCTORAL+-+JUAN+DIEGO+VAAMONDE+2013+(UNLP).pdf;jsessionid=FD82CC00139A1C74EB709AB6EB4CD1F6?sequence=1)

Vaamonde, J y Omar, A (2015) Estrés laboral, percepciones de justicia organizacional e intenciones de renunciar al trabajo en empleados argentinos. Disponible en internet.

https://www.researchgate.net/publication/303855704_Estres_laboral_percepciones_de_justicia_organizacional_e_intenciones_de_renunciar_al_trabajo_en_empleados_argentinos

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. Nueva York: John Wiley. Disponible en internet.
<http://garfield.library.upenn.edu/classics1985/A1985AKX9100001.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE: JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Escala de Justicia Organizacional percibida de (Mooman, 1991; Colquitt, 2001. Traducida por Castro y Fernández, 2006)

Instrucciones generales:

De la lista de reactivos que se presentan a continuación, marque con un (X) la opción que considere más representativo de su opinión.

Si su respuesta es “Nunca” escriba la X en el recuadro debajo de la N

Si su respuesta es “Poco frecuente” escriba la X en el recuadro debajo de la Pf

Si su respuesta es “Frecuente” escriba la X en el recuadro debajo de la F

Si su respuesta es “Muy frecuentemente” escriba la X en el recuadro debajo de la Mf

Si su respuesta es “Siempre” escriba la X en el recuadro debajo de la S

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: (opcional) _____ Edad _____ Sexo: M: ___ F: ___

Estado Civil: _____ Antigüedad: _____ Cargo: _____

		N	Pf	F	Mf	S
JUSTICIA PROCEDIMENTAL	Los siguientes ítems se refieren a los procedimientos que se siguen en la empresa que laboras para tomar decisiones (pagos, promociones, horarios, ...) en qué medida:					
	1 ¿Has podido expresar tu punto de vista y tus sentimientos en la toma de decisiones durante estos procedimientos?					
	2 ¿Has tenido influencia sobre el resultado al que se llegó mediante estos procedimientos?					
	3 Se han creado normas o reglas para que las decisiones en los procedimientos se tomen de forma consistente?					
	4 Los procedimientos están libres de riesgos?					
	5 Se ha recabado la información que se considera necesaria para tomar decisiones?					
	6 Ha tenido la oportunidad de apelar la decisión derivada mediante estos procedimientos?					
	7 Se han apegado los procedimientos a las normas ético - morales?					
JUSTICIA DISTRIBUTIVA	Los siguientes ítems tienen que ver con las recompensas que recibes por tu trabajo (pagos, bonos)					
	1 Las recompensas reflejan el esfuerzo que haces en tu trabajo?					
	2 Son tus recompensas laborales apropiadas al trabajo que has realizado?					
	3 Las recompensas que recibes reflejan tu contribución a la organización?					
	4 Es justa la recompensa que recibes considerando tu desempeño?					
JUSTICIA INTERPERSONAL	Los siguientes ítems tienen que ver con la conducta de tu jefe inmediato					
	1 Tu jefe inmediato te trata cortesmente?					
	2 Tu jefe inmediato te trata respetuosamente?					
	3 Tu jefe inmediato muestra preocupación por tus derechos como empleado?					
	4 Tu jefe inmediato se abstiene de emitir afirmaciones o comentarios inapropiados o incómodos?					
JUSTICIA INFORMACIONAL	1 Tu jefe inmediato, es sincero en las cosas que comunica?					
	2 Tu jefe inmediato te explica los procedimientos de manera detallada?					
	3 Las explicaciones de tu jefe inmediato en relación con los procedimientos, son razonables?					
	4 Tu jefe inmediato te brinda información relevante oportunamente?					
	5 Tu jefe inmediato adapta lo que comunica a las necesidades individuales específicas de los empleados?					
	6 Tu jefe inmediato te proporciona retroalimentación oportuna acerca de las decisiones y sus implicancias?					

Karasek y Theorell
Revisión psicométrica por Vicuña L. y Palomino E, 2016 Lima

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: (opcional _____) Edad _____ Sexo: M: __ F: __

Estado Civil; _____ Antigüedad: _____ Cargo: _____

INSTRUCCIONES. –

Las preguntas que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe escribir una “X” dentro del recuadro que mejor describa su respuesta para cada una de las preguntas. NO hay respuestas buenas ni malas, solo interesa, su respuesta franca y sincera tal como le parece ahora. Marque de acuerdo a la siguiente clave:

Totalmente en desacuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro TD

En desacuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro D

De acuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro DA

Totalmente de acuerdo : Escriba la “X” dentro del recuadro TA.

N°	ITEMS	RESPUESTAS			
		TD	ED	DA	TA
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación				
3	En mi trabajo debo ser creativo				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes				
8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo				

N°	ITEMES	Respuestas			
		TD	ED	DA	TA
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales				
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente				
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental				
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva				
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo				
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo				
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde				
17	Mi trabajo es muy dinámico				
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás				
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo				
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida				
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mi				
27	Las personas con las que trabajo son amistosas				
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo				

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA
“JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO ESPECIAL DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DESCENTRALIZADO DE LIMA”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Principal ¿Cuál es la relación entre la percepción de la Justicia Organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión control del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?</p> <p>¿Cómo se relaciona las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión exigencia del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?</p> <p>¿Cómo se relaciona las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo jerárquico</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la percepción de la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>Objetivos Específicos Conocer la relación de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión control del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>Analizar la relación de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión exigencia del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>Determinar la relación de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo jerárquico del estrés</p>	<p>H_i: Existe relación significativa entre la percepción de la justicia organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>Hipótesis específicas: H1. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión control del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>H2. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión exigencia del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>H3. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo jerárquico del estrés laboral en los trabajadores del</p>	<p>X: Justicia Organizacional X1 Procedimental X2 Distributiva X3 Interpersonal X4 Informacional X5 Percepción general</p> <p>Y: Estrés Laboral Y1: Control Y2 Exigencia Y2 Apoyo Social</p> <p>Control: colaboradores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima</p>	<p>Tipo: No experimental Método: Descriptivo Correlacional Diseño Transversal</p> <p>Población: 280 colaboradores Muestra para alfa de 0.05 igual 159 de elección aleatoria.</p> <p>Instrumentos .-Cuestionario de Percepción de la Justicia Organizacional de Colquitt</p> <p>-Cuestionario: Estrés laboral por Karasek y Teohrell</p>

<p>del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social compañeros del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?</p> <p>¿Cómo se relacionan las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima?</p>	<p>laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima</p> <p>Evaluar la relación de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social compañeros del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>Conocer cómo se relacionan las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p>	<p>Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>H4. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social compañeros del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima.</p> <p>H5. Existe relación significativa de las dimensiones de la justicia organizacional con la dimensión apoyo social del estrés laboral en los trabajadores del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado de Lima</p>		
--	--	--	--	--