



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y PERCEPCIÓN DE
JUSTICIA ORGANIZACIONAL EN
TRABAJADORES
DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO EN
MÉXICO.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

SILVIA ELEONORA SÁNCHEZ ORTIZ

DIRECTOR DE TESIS:

Dra. NAZIRA CALLEJA BELLO

REVISOR:

Dra. JUANA PATLÁN PÉREZ



Facultad
de Psicología

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A mi padre por procurarnos y enseñarme que si uno se dedica a hacer lo que le gusta, entonces habrá encontrado la felicidad, porque a esta vida uno viene a ser feliz. Porque él me enseñó que el trabajo es una parte fundamental de la vida y lo que se trabaje se hace con orgullo y dedicación, y si se van a hacer las cosas se hacen bien. Él me inspira a diario con su esfuerzo y dedicación al trabajo. Gracias a él y sus enseñanzas escogí esta carrera y tema de tesis.

A mi madre por siempre apoyarme en todo lo que necesite y cuidar de mí y mi familia, que nunca nos faltara nada. Por escucharme y estar presente en los momentos de angustia, arreglándolo con su amor y cariño al reconfortarme y aconsejarme cuando más lo necesito. Por todo su esfuerzo, los desvelos y sacrificios que hizo para que me convirtiera en una persona de bien y pudiera lograr mis metas y sueños. Por todo lo que han hecho por mi hoy se los agradezco dedicándoles esta tesis.

A mi hermano, por ser mi modelo a seguir y apoyarme. Siempre he admirado a mi hermano, su valentía, inteligencia y determinación para salir adelante y mantener un semblante tranquilo. Le agradezco por contarme de su día y su vida, sus experiencias profesionales me han servido de guía e inspiración para mi tesis. Su manera de manejar los problemas, sobrellevar el estrés y mantener el profesionalismo es digno de seguir. Igualmente le agradezco su apoyo, amor y guía en varias situaciones de conflicto, que gracias a él he superado.

A mi novio, Rodrigo por ayudarme y apoyarme en todo lo que necesite, por ser mi apoyo cuando ya no podía más, cuando necesitaba un empujoncito para seguir adelante y no rendirme ahí estaba él. Por estar a mi lado en todo momento y siempre saber que decir, cómo ayudarme. Le agradezco sus palabras de aliento, que me recordaban que tenía que seguir adelante y que él iba a estar ahí para ayudarme a lograr mis metas. Gracias por amarme tanto y ser mi contención.

A la UNAM y a mi facultad por permitirme ser parte, por formarme como profesionalista y persona. A sentirme orgullosa de poder decir que me gradúe de tan privilegiada y reconocida institución. Por enseñarme que todo lo que me brindo mi país durante estos años, a regresárselo con profesionalismo y honestidad. Gracias a la UNAM por ser mi alma mater y segunda casa.

A mi directora de tesis, Dra. Nazira Calleja Bello, a quien admiro profundamente por ser excelente persona y maestra. Le agradezco por haber por haberme enseñado a lo largo de la carrera y durante el proceso de tesis. Gracias por formar mi interés y gusto por la estadística, e investigación. Jamás olvidaré que los resultados sean buenos o malos son resultados, y sirven para futuras investigaciones, que es el propósito de nuestra carrera. Le agradezco todo el apoyo que me brindo, por creer en mí, tan fuerte dedicación y paciencia, por exigirme más. A ver este trabajo con dedicación y amor.

A mi revisora de tesis, Dra. Juana Patlán, por su ayuda. Por sus trabajos e investigaciones que me sirvieron de referencia para ahondar en el tema. Por su paciencia, y ser una guía durante el proceso de tesis.

A mi familia, por su apoyo, a mis tías (Liliana y Mariana) por decirme que soy capaz, y por su apoyo. A mi tía Catalina por nunca dejar que me rindiera, por siempre estar presente. Y sobre todo, gracias por hacer todo lo posible para que cumpla mis sueños.

A mis amigos, en especial a mi mejor amiga Diana por siempre ayudarme, escucharme y apoyarme. A ver las cosas de una manera distinta, y a subirme el ánimo cuando más lo necesitaba. Y a mi amiga Delia por siempre ayudarme a estudiar, a aclarar mis dudas, apoyarme y escucharme. Les agradezco por ser tan excelentes amigas.

ÍNDICE

Parte I Marco Teórico

Introducción	7
1. Estrés.....	10
1.1 Salud	10
1.2 Concepto de Estrés	11
1.3 Eustrés y Distrés.....	13
1.4 Respuesta Fisiológica del Estrés	14
1.5 Teorías fisiológicas.....	15
1.6 Teorías Psicológicas	17
1.7 Teorías Psicosociales.....	18
1.8 Tipos de estresores.....	20
2. Estrés Laboral	23
2.1 Salud Ocupacional	24
2.1.1 Seguridad en el trabajo	26
2.1.2 Leyes de Seguridad Industrial	27
2.1.3 Prevención.....	29
2.2 Concepto de Estrés Laboral	29
2.3 Prevalencia del estrés laboral.....	30
2.4 Modelos de proceso de estrés laboral	31
2.5 Formas de Estrés Laboral.....	36
2.6 Fuentes de Estrés Laboral.....	37
2.6.1 Factores psicosociales y estresores laborales	40
2.7 Afrontamiento del estrés.....	45
3. Consecuencias del estrés.....	48
3.1 Respuesta inmunológica al estrés	49
3.1.2 Signos y síntomas del estrés.....	49
3.2 Burnout.....	51
3.3 Estrés y Enfermedades	51
3.4 Estrés y las Enfermedades Cardíacas.....	53
3.5 Consecuencias del eustrés.....	55
4. Justicia Organizacional: Concepto y Dimensiones	57

4.1 Concepto.....	58
4.2 Equidad y Justicia.....	58
4.3 Dimensiones de la Justicia Organizacional	59
4.3.1 Justicia Distributiva	61
4.3.2 Justicia Procedimental.....	62
4.3.3 Justicia Interaccional	64
5. Enfoques teóricos de la Justicia Organizacional	66
5.1 Modelos de Justicia	67
5.1.1 Teoría de los roles dinámicos Zohar (1995)	67
5.1.2 Modelo de interacción entre Individuo y Organización de Leiter y Maslach (2001)	68
5.1.3 Modelo de Dos Factores de Sweeney y McFarlin (1993)	68
5.1.4 Teoría de intercambio social de Blau, (1964).....	69
5.1.5 Teoría de la Justicia propuesta por Folger y Cropanzano (1998, 2001)	70
5.2 La Agregación y la justicia.....	70
5.3 La cognición y la justicia.....	72
5.4 Los Méritos del Afecto.....	73
5.5 La justicia como factor exógeno	76
6. Justicia Organizacional y Estrés Laboral	77
6.1 Estudios sobre la justicia organizacional y el estrés laboral	78
6.2 Teoría de injusticia- estrés de Vermut y Steensma (2001).....	81
Parte II. Investigación.....	85
Justificación	86
Método	90
Participantes	90
Instrumentos.....	90
Procedimiento.....	92
Resultados	94
Análisis psicométrico de la Escala de Estrés y de Apoyo en el Trabajo	94
Análisis psicométrico de la Escala de Justicia Organizacional.....	96
Análisis descriptivo	98
Prueba de hipótesis	99

<i>Discusión y conclusiones</i>	105
<i>Referencias</i>	114
Anexo 1	126

Resumen

El estrés laboral es una de las principales afectaciones en la organización, se postula que una de sus principales causas es la percepción de injusticia organizacional, tanto en el sector público como en el privado. Con el propósito de determinar la relación existente entre estas variables y su presencia en ambos sectores, se aplicó de forma electrónica a 284 oficinistas una batería conformada por la Escala de Estrés y Apoyo en el Trabajo del SWS-Survey, la Escala de Justicia Organizacional, un cuestionario demográfico y uno laboral. Los resultados mostraron una relación inversa entre la percepción de justicia y el estrés, medido con el factor de confusión laboral. Los factores del apoyo laboral correlacionaron positivamente con la justicia organizacional y se encontraron efectos significativos del giro institucional y la edad; no se obtuvieron diferencias entre el sector público y el privado en ninguna de las variables estudiadas. Se concluye que elevar la percepción de justicia en la organización previene el estrés e incrementa el apoyo laboral.

Palabras clave: justicia organizacional, estrés, confusión laboral, apoyo laboral.

Introducción

El presente trabajo surge de la observación del creciente nivel de estrés laboral en México y en el mundo. Así como del estudio de la percepción de injusticia organizacional en el sector público y privado. No se tienen muchas investigaciones en el país que comparen al sector público y privado en cuanto a variables laborales como el estrés y la justicia organizacional. Por tanto el presente trabajo tiene el propósito de indagar la posible diferencia de sectores. Así como el estudio de la posible relación del estrés laboral y la justicia organizacional que pueden mostrar efectos significativos en los distintos sectores.

El presente proyecto se ha estructurado de la siguiente forma. En la primera parte se ha realizado una revisión teórica comprendida en seis capítulos. En el primer capítulo se presenta el concepto de salud, se recopiló información acerca del estrés, donde se define y menciona los distintos conceptos y definiciones del estrés, las perspectivas del estrés es decir, el eustrés y distrés, cómo afecta la respuesta fisiológica del estrés, las teorías que se consideran más relevantes conforme al estrés clasificadas en fisiológicas, psicológicas y psicosociales, y las formas del estrés. El segundo capítulo describe el concepto de salud ocupacional, un breve resumen de la historia de la seguridad en el trabajo, las leyes que regulan la salud ocupacional, y la prevención, también se describe el estrés laboral, luego se menciona la prevalencia del estrés en México y su posición mundial, a continuación se abordan los modelos de proceso del estrés laboral incluyendo el modelo SWS de Gutiérrez y Ostermann (1999) que es de suma importancia para el presente proyecto, las formas en que se puede presentar el estrés laboral, sus fuentes y como se afronta.

En el tercer capítulo se discuten las consecuencias del estrés donde se describe la respuesta inmunológica al estrés, el burnout, las enfermedades que puede causar incluyendo las cardiacas y las consecuencias del eustrés. El cuarto capítulo detalla

a la justicia organizacional, empezando por el concepto, la relación entre equidad y justicia, así como sus distintas dimensiones de acuerdo con los distintos autores. En el quinto capítulo se tratan los modelos de justicia, la agregación y justicia, la cognición y la justicia, los méritos del afecto, y la justicia organizacional como factor externo. El sexto capítulo aborda la relación entre la justicia organizacional y el estrés laboral, mediante los estudios que reportan esta correlación así como la teoría de Vermut y Steensma (2001).

En la segunda parte, se describe el proyecto de investigación. El cual se propone debido a que la Organización Mundial de la Salud indica que México ocupa el primer lugar en estrés laboral y provoca enfermedades que pueden afectar la salud y hasta causar la muerte. Se conocen varias fuentes de estrés laboral, pero aún se tienen algunas que no se han estudiado a fondo, ni comparado de acuerdo al tipo de sector (público y privado) en el país, como la justicia organizacional. Por lo que se busca explorar la correlación del estrés laboral y la justicia organizacional entre ambos sectores para conocer más a fondo la situación y así proponer mejoras.

En el Anexo 1 se muestran los instrumentos aplicados de manera electrónica por medio de Google Drive. Los siguientes instrumentos son: el cuestionario sociodemográfico, la escala del ámbito laboral del SWS- SURVEY de Salud Mental, Estrés y Trabajo (Self, Work, Social) y la Escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman (1993).

Parte I

Marco Teórico

1. Estrés

*Lo que sucede no es tan importante,
como la forma en que usted
reacciona a lo que sucede.*

Thaddeus Golas

La salud es un estado de equilibrio que puede verse afectado por distintos factores. Uno de ellos es el estrés, con el que las personas conviven a diario. La manera en que es percibido y las reacciones de los seres humanos ante él han cambiado. En la prehistoria, ocurría como una respuesta de sobrevivencia ante una amenaza real. En la actualidad, los individuos se encuentran expuestos a una gran cantidad de estímulos; cuando agotan los recursos de los que disponen y no encuentran cómo enfrentar un problema, se presenta el estrés, que tiene efectos sustanciales sobre su salud. Dependiendo de la manera en que se percibe un estímulo estresante, puede valorarse como positivo o negativo y, por esta valoración, presentar consecuencias. En el presente capítulo se presenta la definición de la salud y del estrés; eustrés; distrés; la respuesta fisiológica del estrés y su estudio basado en teorías fisiológicas, psicológicas y psicosociales.

1.1 Salud

La salud ha sido reconocida como un derecho inalienable del ser humano por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Carta Magna de 1948, aunque se considera utópica. "La salud es un estado de bienestar físico, mental y social con capacidad de funcionamiento, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades" (OMS, 2006, p.1). La salud se procura todo el tiempo, especialmente en el trabajo, y no todos gozan de ella. Cuando la persona se ve amenazada por un factor nocivo, intentará adaptarse hasta cierto límite; si éste se traspasa, puede presentarse una desadaptación en forma de enfermedad física o psicológica (Ruíz, 1987).

1.2 Concepto de Estrés

El término estrés proviene del latín *stringere*, que significa: oprimir, apretar o atar. El concepto en francés, *distresse*, hace referencia a una opresión hecha con el cuerpo o algún material, que puede causar sensaciones de ansiedad y miedo. En ingeniería, la palabra estrés describe las propiedades resistentes del metal, al definirlo como la fuerza ejercida sobre un metal maleable, el cual produce presión y conlleva cierta distorsión, también llamada *strain* en inglés. Con esto surgieron los términos: *load* (presión ejercida sobre la estructura), *stress* (área afectada por la presión), y *strain* (deformación resultante de la interacción entre *load* y *stress*, también conocida como *tensión*) (Sandín, 1995). La Ley de la elasticidad de Hooke se puede observar en una persona, suponiendo que tenga la elasticidad de una liga. El estrés es la presión ejercida (*load*), que produce una respuesta individual personalizada al estresor (*strain*) de la persona. Si la tensión se encuentra dentro de los límites elásticos, como la capacidad de estiramiento de una liga antes de quebrarse o deformarse, cuando el estrés no esté presente la persona retomara su estado original como la liga. Pero si la tensión sobrepasa estos umbrales elásticos, el estrés se vuelve intolerable y se presentan los daños fisiológicos y/o psicológicos que pueden volverse permanentes, entonces la persona como una liga podría presentar daños permanentes y no recuperar su estado original, esta ruptura es el límite plástico.

Sánchez-Anguila (2013) indica que Selye en 1976 tomó el concepto de estrés de la física, lo adecuó a la psicología y lo definió como la respuesta a un estímulo. Acotó este concepto como el estado en que se produce un síndrome específico, generado por cambios no específicos en un sistema biológico. El estrés no es generado por una causa en particular, sino por varias.

Kossen (1995) propone que, aunque todo depende de la capacidad de tolerancia hacia los estresores (estímulos), hay tres etapas que determinarán las diferentes respuestas a los estímulos percibidos: punto de rendimiento (cambios generados por el organismo para regularizar o normalizar la situación), límite elástico, y punto de ruptura (similar al límite plástico).

Hans Selye (1930) cuando estudiaba medicina observó que todos los enfermos que trataba sin importar la enfermedad, presentaban síntomas en común: fatiga, pérdida del apetito y peso, astenia, cefaleas, fiebre y lo denominó *Síndrome de estar enfermo*. Este autor encontró similitudes de estos síntomas con los que había producido en sus experimentos con ratas donde las sometía a ejercicio físico excesivo e inyección de drogas. En 1936, denominó el Síndrome de Adaptación General en el que indicó que independientemente del estímulo nocivo percibido el individuo responde de manera estereotipada.

Además, el autor antes mencionado encontró ciertas alteraciones, como la elevación de la adrenalina y la noradrenalina, atrofia del sistema linfático, así como úlceras gástricas. A este conjunto de alteraciones lo llamo "estrés biológico". Consideró que ciertas enfermedades cardiacas, trastornos emocionales o mentales e hipertensión arterial eran el resultado de cambios fisiológicos provenientes de un estrés duradero en órganos de choque, y que estas alteraciones podrían ya estar preestablecidas constitucional o genéticamente. Selye continuó con sus investigaciones y expuso que los agentes físicos no son los únicos responsables del estrés, sino que en los seres humanos las demandas sociales también provocan estrés y las amenazas ambientales (Sinisterra,2015).

Lazarus y Folkman (1991) definen el estrés como un conjunto de relaciones especiales entre la persona y la situación, en la que esta es valorada como algo que sobrepasa o excede los recursos del individuo y que pone en riesgo su bienestar personal.

Se concluye que la definición de Melgosa (2006) se considera más acertada ya que toma en cuenta las consecuencias fisiológicas, describiendo al estrés como la reacción que presenta el organismo ante una demanda, en la cual se crea un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que lo prepara para el ataque o huida, lo cual provoca indirectamente el comienzo de una serie de enfermedades, ya que contribuye frecuentemente a su desarrollo.

1.3 Eustrés y Distrés

Una de las perspectivas del estrés, es que éste es un mecanismo adaptativo el cual ayuda a la supervivencia y al mejor rendimiento en el desempeño de la cotidianeidad, buscando mantener estabilidad y equilibrio interno para así evitar deteriorar la salud mental y física (Sánchez-Anguita, 2013). El estrés puede tener una connotación negativa, pero también una positiva al ser adaptativo.

Selye en 1976 presentó este término y diferencia del estrés positivo o eustrés, del negativo, o distrés. El eustrés es necesario, ya que genera una activación adecuada y adaptativa, en tanto que el distrés crea experiencias desagradables y con posibles consecuencias negativas para la salud; puede manifestarse excesiva e incontroladamente y crear situaciones incapacitantes para la personas (Sánchez-Anguita, 2013).

Nelson y Simmons, (2003) definen al eustrés como la respuesta psicológica percibida como positiva, ante un estresor, con estados psicológicos positivos, mientras que el distrés es la respuesta psicológica percibida como negativa ante un estresor, con estados psicológicos negativos (Nelson y Simmons, 2003).

El hecho de que un estresor sea percibido como positivo o negativo depende de la manera en que es evaluado, y se ve influenciado por diferencias individuales, por la cultura, el estilo de vida. Quick, Nelson y Quick (1997) consideran que lo

más importante para determinar el nivel de estrés es el grado de demanda, y la necesidad de reajuste o adaptación percibida.

1.4 Respuesta Fisiológica del Estrés

El estrés actúa como respuesta del organismo cuando hay una alteración en el equilibrio fisiológico ante estímulos amenazantes (Jemmott y Locke, 1984; Molina, 1981; Valdés y de Flores, 1986). Estas amenazas son creadas por cambios fisiológicos u hormonales, que ayudan a mantener el bienestar del organismo. La respuesta ante la amenaza no es automática; requiere de una interacción entre el organismo y su ambiente, mediado por apoyo social, diferencias individuales y conocimiento del individuo sobre el agente estresante.

La respuesta ante la amenaza está compuesta por la interacción entre tres sistemas corporales: nervioso, endócrino, e inmunitario. El individuo, al percibir un estímulo amenazante, activa el sistema nervioso simpático, el cual moviliza a todo el organismo y lo prepara para enfrentar la amenaza, ya sea huyendo o enfrentándolo. Se acelera el ritmo cardiaco, aumenta la presión arterial, la respiración se vuelve más agitada, y el cuerpo moviliza sus energías para enfrentar el ataque. A nivel endócrino, la glándula suprarrenal secreta adrenalina y noradrenalina, las cuales elevan el nivel de alerta y refuerzan la respuesta fisiológica. El sistema inmune actúa si la amenaza continúa, generando que la corteza suprarrenal produzca cortisol para preparar al organismo contra las heridas (Martínez, 2004).

Para describir al estrés es necesario conocer los fundamentos teóricos, las cuales pueden estudiarse desde distintas perspectivas como son las teorías fisiológicas, psicológicas y psicosociales. Dentro de las teorías fisiológicas se encuentra la Teoría y Modelo Bioquímico del Estrés en la cual se describe la interacción de los distintos sistemas del cuerpo en la presencia de estrés. Luego, la

Respuesta de Lucha o Huida contribuye al presentar los mecanismos involucrados en la presencia de estrés a nivel fisiológico.

Las teorías psicológicas se enfocan en la perspectiva, la cual actúa como mediador entre los eventos estresores y la respuesta fisiológica, y varían de acuerdo a las diferencias individuales. Se describe la Teoría Transaccional Interaccional, la cual se basa en la evaluación del estímulo ambiental y cuenta con tres categorías: evaluación primaria (se categoriza al estímulo), secundaria (demanda una respuesta) y reevaluación (se compara y evalúa de manera distinta al estímulo).

Otra perspectiva son las teorías psicosociales, que toman en cuenta el ambiente, las situaciones y cómo influyen en la persona. Así mismo considera al agente estresor como externo y a la tensión una respuesta interna. Se presentan dos modelos: de los sucesos vitales y sucesos menores. Los sucesos vitales son eventos que pueden afectar de manera psicofisiológica y tener efectos desencadenantes como enfermedades. Los sucesos menores son eventos cotidianos que dependiendo de su connotación negativa o positiva pueden ser excesivamente molestos al punto de afectar emocionalmente y provocar enfermedades, o ser positivos y ayudar a contrarrestar los eventos negativos.

1.5 Teorías fisiológicas

a) Teoría y modelo bioquímico del estrés

Hans Selye (1926), el padre del estrés, propuso la Teoría y Modelo Bioquímico del Estrés. Realizó experimentos en ratas. Encontró al inyectarles distintas sustancias, que cada demanda ejercida sobre un organismo es única y particular. Este autor indicó que la respuesta del estrés está conformada por el Síndrome General de Adaptación; un estresor es cualquier demanda que provoca el patrón de respuesta física al estrés. Además del origen físico, también Selye consideró el

psicológico, cognitivo o emocional. De Rivas (2011) describe que este síndrome consta de tres fases: de una fase de alarma, en la cual el organismo se prepara para dar una respuesta; una fase de resistencia, donde surgen cambios específicos que permiten una confrontación, y una fase de agotamiento, en la cual, debido a la demanda energética, se genera un desgaste progresivo.

El modelo de Selye no especifica los mecanismos mediante los cuales se genera la respuesta. Por lo que se siguió con la línea de investigación y se crearon nuevas propuestas (Gutiérrez, 2014).

b) La aportación de Respuesta de Lucha o Huida de Walter Cannon (1941)

Una década más tarde, Walter Cannon (1941) realizó las primeras investigaciones del estrés en organismos. Y postuló la Respuesta de Lucha o Huida. Cannon estudió los efectos de factores medioambientales, como el frío, calor y falta de oxigenación. Cannon señaló la existencia de mecanismos fisiológicos que cuidan al organismo y buscan el equilibrio interno u "homeostasis" (del griego *homoios*, similar, y *status*, posición). Cannon describió dos vertientes: la adaptativa que permite al organismo responder rápidamente ante la amenaza, y la perjudicial, en donde el buen funcionamiento del organismo es interrumpido, quedando desprotegido y expuesto ante una situación de estrés duradera, repetitiva o perenne que puede afectar fisiológicamente a mediano y a largo plazo. Propuso que el estrés se encuentra fuera de la persona, implicando que factores ambientales estresantes causaban un desequilibrio a nivel fisiológico, y que el organismo busca la homeostasis. Aunque se presentan niveles críticos de estrés, estos mecanismos son debilitados. La Respuesta de Lucha o Huida no aplica en ámbitos, como el entorno laboral (Gutiérrez, 2014).

1.6 Teorías Psicológicas

Según Gutiérrez (2014), en las teorías psicológicas del estrés, la perspectiva y los mecanismos relacionados con los aspectos cognitivos (subjetivos) son esenciales. Estos median los agentes estresantes y las respuestas fisiológicas del estrés.

Se encuentran relacionados con los eventos que ocurren cotidianamente, así como los que ocurren esporádicamente, y la manera en que son percibidos dependiendo de la persona y sus características individuales como la cultura, edad, género.

a) Teoría Transaccional Interaccional

Lazarus y Folkman (1986) proponen la teoría Transaccional Interaccional, también conocida como Aproximación Mediacional Cognitiva. Está enfocada en el concepto cognitivo de evaluación o appraisal, el cual interviene entre las reacciones de estrés y el proceso para valorar el significado que le da el individuo a los estímulos ambientales asociados a su bienestar personal. Considera los estresores externos, edad, cultura, género, como medidas de las consecuencias de reacciones al estrés. Tiene tres categorías de evaluación cognoscente: primaria, secundaria y reevaluación.

La evaluación primaria se da en el momento de encuentro o intercambio cuando se tiene una demanda externa o interna, la cual es categorizada dependiendo de la percepción que tenga el individuo del grado de afectación. En esta evaluación está en juego la autoestima, el bienestar físico, las metas laborales, el bienestar de alguien amado o la condición económica, se activa el sistema nervioso autónomo. Gutiérrez (2014) señala que se tienen tres tipos de evaluación: Irrelevante, Benigno-positivo (el estímulo genera emociones placenteras y es percibido como positivo) y el Estresante, que pueden ser: daño/pérdida (se tiene un daño psicológico previo debido a un perjuicio real),

amenaza (es cuando el individuo se predispone a un posible daño) y desafío (se presenta ante demandas difíciles, en las que si la persona utiliza adecuadamente sus recursos puede enfrentarlo y generar emociones placenteras).

La evaluación secundaria actúa como señal primaria de que se requiere una respuesta a la situación estresante. Se presenta entre el momento que se activa el sistema nervioso autónomo (evaluación primaria) y se emite la respuesta. La evaluación secundaria se activa cuando se enfrenta al estresor y cognitivamente se busca la opción más efectiva con el mejor pronóstico; a la vez, se busca controlar las respuestas emocionales, cognitivas y fisiológicas, o cambiar algún elemento del entorno. De acuerdo con el juicio y la valoración hecha previamente, busca la opción de afrontamiento más oportuna. La persona se vuelve consciente de las diferencias en sus habilidades, capacidad de afrontamiento y estrategias personales. Entre mayor sean estas diferencias, mayor será el estrés y la ansiedad percibida (Gutiérrez, 2014).

Por último en la reevaluación se da una nueva evaluación, debido a que se tiene nueva información acerca de una situación que le sucede a la anterior, con la cual se modifica la situación inicial, se presta atención a lo importante, y se puede disminuir, eliminar o incrementar la tensión generada. Los compromisos sociales, como los valores sociales, evalúan lo importante. También las creencias y las actitudes son determinantes para que un estímulo sea percibido como estresor. Sin embargo, esta teoría no indica sustancialmente los mecanismos por los cuales el estrés surge (Gutiérrez, 2014).

1.7 Teorías Psicosociales

Las vertientes psicosociales describen cómo surge el estrés, denotan la importancia de la situación y consideran a las influencias psicológicas, sociales y ambientales como determinantes en los estados de salud y enfermedad. Para Furnham (2001), al ser percibido el estrés como una variable externa, afecta al individuo una

particularidad del ambiente. Esto permite que algunas situaciones universales como: el tránsito y presión excesiva, sean consideradas estresantes, y sirvan como puntos de referencia para otras situaciones en contextos y momentos particulares del día. Las teorías psicosociales ubican al agente estresor fuera de la persona y perteneciente al ambiente, como el ruido, y al *strain* (efecto deformante) como la respuesta de la persona (Gutiérrez, 2014).

a) Modelo de Sucesos Vitales

Este modelo presenta una perspectiva biopsicosocial. Sus precursores son Harold G. Wolff y Adolf Meyer (1940). Wolff plantea la interacción organismo-estímulo, en la cual menciona la adaptación del individuo a las demandas del ambiente. Holmes y Hawkins (1956) describen que los sucesos vitales (cambios vitales) evocan principalmente reacciones psicofisiológicas, por lo que entre más cambios vitales ocurran, habrá mayor probabilidad de afectar el sistema inmunológico y de presentar estados patológicos. Cruz y Vargas (2001) indican que la relación entre los eventos estresantes y las enfermedades no tienen un efecto específico, sino que son factores desencadenantes.

b) Modelo de Sucesos Menores

Lazarus (1984) propone que, además de los sucesos mayores/cambios vitales, existen sucesos comunes, o molestias de la cotidianidad, que son de menor magnitud, pero aun así pueden ser sumamente irritantes e interferir con la vida cotidiana, y afectar la autoimagen al generar niveles excesivos de estrés. Los Sucesos Menores, también llamados *hassels* o eventos negativos, son considerados como pequeños distresores que ocasionan malestar emocional y surgen de la interacción con el medio. Brosschot (1991), luego de estudiar los sucesos vitales mayores y menores indicó que los sucesos menores generan un gran estrés, y pueden afectar el sistema inmunológico, la salud física y bienestar psicológico, y

pueden ser tan dañinos como los sucesos mayores, dependiendo de la cultura y el nivel socioeconómico.

Lazarus (1984) denota que también ocurren eventos positivos llamados *uplifts*, considerados como "las pequeñas alegrías de la vida", que actúan como moderadores, y contrarrestan las molestias diarias generadoras de estrés. Indica que mientras los eventos negativos sean manejados y se tenga la presencia ocasional de eventos positivos, la salud, el bienestar o el malestar generalizado estarán bajo control, así como la posible aparición o agravamiento de una enfermedad.

1.8 Tipos de estresores

Para que surja el estrés se requiere de varios elementos; uno de los principales es la presencia de un estímulo amenazador, es decir un agente estresante o "estresor" el cual crea un desequilibrio en el organismo y genera una respuesta en su intento por adaptarse a él. Cuando el organismo realiza el esfuerzo por retornar a su equilibrio, se presentan dificultades que pueden afectarlo.

Los pasos que dirigen al estrés son: a) afrontarse a una situación amenazante muy intensa o perenne, b) reaccionar para intentar recuperar el equilibrio y por último, c) regresar a la homeostasis o, si el estrés perdura, enfermar psicológica o físicamente (Martínez, 2004).

Kahn y Byosiere (1992) relacionan al término estrés con estresores que inducen consecuencias para los individuos como tensión. Para que esto suceda tienen que tener una interpretación cognitiva, que actúa como mediador entre los estresores inducidos por el ambiente y la experiencia psicológica de tensión. En las actividades diarias, el estrés es originado frecuentemente por la tensión, provocada por la realización de muchas actividades al mismo tiempo, bajo presión

de tiempo, o a sobrellevar el procesamiento de demasiada información. Esto puede llevar a la persona a tomar decisiones equivocadas, que a su vez generan estrés.

Los estresores pueden clasificarse en físicos o psicológicos. Algunos estresores físicos son: temperaturas extremas, ruido intenso, barreras arquitectónicas (obstáculos físicos que no permiten el paso por un edificio, lugar o área en particular), contaminación, o cambios bruscos en el medio. La ausencia de cambios también puede generar estrés, ya que la monotonía y el aburrimiento por un tiempo prolongado es poco tolerable. Los estresores psicológicos o se encuentran en la vida cotidiana como los conflictos interpersonales y los problemas económicos (Martínez, 2004).

Actualmente las mayores amenazas (estresores) son psicológicas. Eliot (1988) señala que cuando el individuo se enfrenta a una amenaza psicológica, las reacciones fisiológicas no ayudan de mucho, ya que no es posible huir o atacar, al contrario se requiere reaccionar con precaución o reflexionando. El organismo, al no poder enfrentar la amenaza continúa con la percepción de estrés y con sus afectaciones fisiológicas.

Ridruejo, Medina y Rubio (1996) proponen una clasificación de las fuentes externas o estresores en: factores psicosociales (circunstancias que afectan el equilibrio cognitivo-emocional, seguridad afectiva, económica y social), factores ambientales (afectan el funcionamiento del organismo y estado físico), y factores biológicos (enfermedades físicas, ingestión de drogas, entre otras).

La valoración positiva o negativa que tiene el individuo de las situaciones percibidas como amenazantes es decisiva. Lo que las hace estresantes es que las situaciones sean crónicas, perduren y sus efectos se extiendan. El organismo no puede adaptarse a las situaciones, y regresar a la homeostasis. También se tienen estresores mixtos, que son físicos y sociales, como la monotonía o hacinamiento, privación del sueño, acontecimientos vitales.

Existen estresores con consecuencias prolongadas, y generales de los individuos, los cuales se denominan acontecimientos vitales como la muerte de un ser querido o un despido laboral. Son similares a los sucesos mayores propuestos por Holmes y Hawkins (1956). Sean negativos o positivos, pueden crear un fuerte impacto emocional, hasta lograr un cambio o reajuste en la cotidianidad.

La frecuencia de acontecimientos vitales está relacionada con la experiencia subjetiva de malestar del individuo, emociones negativas y sintomatología física y psicológica, independientemente de las diferencias individuales. Clements y Turpin (1996) encontraron que las personas que han experimentado más acontecimientos vitales presentan mayores trastornos psicológicos.

Martínez (2004) afirma que las relaciones estadísticas entre acontecimientos vitales y salud son bajas o no aparecen en absoluto. Sin embargo, es posible que el deterioro de la salud no dependa solo de los acontecimientos vitales, sino también de factores individuales, como los rasgos de personalidad. Kreitler, et al. (1995) describen que la percepción de un acontecimiento como vitalmente estresante va asociada a su relación con los problemas personales del individuo.

El estrés es un constructo que ha sido estudiado por décadas, así como sus consecuencias, mecanismos y su respuesta en el organismo. Debido a que se encuentra en todos los animales con demandas o estímulos amenazantes y se ha visto que tiene tanto consecuencias negativas como positivas, varios autores han estudiado la manera en cómo actúa. Se ha analizado desde distintas, como la fisiológica, la psicológica y la psicosocial. Las teorías actuales se inclinan más por la perspectiva psicosocial, ya que engloba los aspectos más relevantes y es transdisciplinaria.

2. Estrés Laboral

*Algo malo debe tener el trabajo,
o los ricos ya lo habrían acaparado.*

Mario Moreno Cantinflas

Antes de tener profesiones el ser humano enfrentaba el estrés con la respuesta de lucha o huida propuesta por Cannon (1941). La vida era más peligrosa, desde la época de las cavernas hasta los duelos por algún descontento. Este tipo de problemas se resolvían luchando o huyendo y terminaban, pero actualmente el estrés que se vive es constante y no se puede resolver de una sola vez luchando o huyendo. El estrés ha evolucionado con las personas, se vive día a día en la sociedad, y en el trabajo.

El estrés laboral puede no ser tan notorio como el estrés presentado por la amenaza de muerte pero puede tener los mismos efectos negativos. Debido a que, las personas creen que la medida de sí mismos está en función de su profesión y nivel ocupacional. El trabajo llega a ser una medida de sí mismos, dependen del trabajo para sobrevivir y sentirse satisfechos consigo mismo. Si el trabajo, puesto ejercido, ambiente laboral, justicia organizacional, entre otros componentes no son los adecuados pueden generar estrés laboral y afectar personalmente, hasta fisiológica y psicológicamente de igual manera. Por lo que el estrés laboral es un factor de suma importancia que debe ser estudiado para encontrar su causas y poder tratarlo desde su origen y no cuando sus consecuencias ya han afectado la salud.

En varios sentidos, la salud física y emocional está asociada a las condiciones ocupacionales. Los accidentes ocurridos en el ambiente laboral significan pérdidas importantes tanto para el trabajador y su familia como para la propia empresa y,

en general, para el país. El estudio sistemático de las enfermedades del trabajo y los riesgos laborales ha dado lugar a las normas de seguridad e higiene. En la actualidad, se considera que las organizaciones y sus patrones son responsables de la salud ocupacional de sus trabajadores, por lo que implementan formas de prevención de riesgos. Incluso, se han creado organizaciones en pro de la salud ocupacional, que se encargan de procurar la seguridad e higiene en los lugares de trabajo. En el presente capítulo se describe la salud ocupacional así como las leyes que la regulan y la prevención. Luego se tratan los distintos aspectos del estrés laboral como el concepto, la prevalencia, modelos de proceso, formas en que se presenta, sus fuentes y factores psicosociales que pueden causar estrés, y como se afronta.

2.1 Salud Ocupacional

El ambiente de trabajo es el sitio más demandante para el ser humano. En él está expuesto a factores físicos, biológicos, psicológicos y ergonómicos. Entre los riesgos que afectan la salud del trabajador se encuentran las condiciones de seguridad, los riesgos ambientales, la carga de trabajo y los riesgos psicosociales. La salud ocupacional se encarga de prevenir estos riesgos, previendo enfermedades en el trabajador, así como en su comunidad y en la organización. (Nieto, 1999).

La OMS (1995) define a la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que busca fomentar y proteger la salud de los trabajadores, mediante el control y la prevención de los accidentes y las enfermedades, así como a través de la erradicación de los factores de riesgo para la seguridad y la salud en el trabajo. La salud ocupacional implica que el trabajo sea seguro, que se cuente con buenas organizaciones y ambientes laborales, priorizando el bienestar mental, físico y social, y cuidando y manteniendo la capacidad laboral. Busca que los

trabajadores tengan una vida social y económica fructífera, para que crezcan profesional y personalmente en el trabajo.

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2013), la salud ocupacional incluye las técnicas y conocimientos científicos que promueven, mantienen y protegen la salud y el bienestar de la comunidad laboral, al tomar medidas que protejan al trabajador, y consideren a la comunidad, así como a las condiciones y ambiente de trabajo. Sus funciones son la identificación, evaluación y control de los riesgos para la salud y la ejecución de acciones preventivas.

La salud ocupacional se encarga de la salud de los trabajadores y del su impacto sobre su calidad de vida, familia y comunidad. La organización debe valorar la salud ocupacional, tratándola no sólo como un derecho sino como una obligación (Nieto, 1999).

En 1971, la OIT giró la Recomendación 112 para los países en vías de desarrollo, en la cual describió que los principales objetivos de la salud ocupacional son: a) asegurar la protección de los individuos de todo riesgo perjudicial para su salud resultante de su trabajo y sus condiciones laborales; b) la búsqueda del ajuste al trabajo y puestos de trabajos adecuados, ya que la capacidad y voluntad para trabajar dependen de la adaptación al trabajo y de una salud óptima, y c) la promoción y manutención del bienestar general de los individuos (Ruíz, 1987).

Dentro de esta recomendación, se indica que la salud ocupacional y sus servicios deben ser de carácter preventivo. Ruíz (1987) sugiere extensamente el uso de la Recomendación 112, así como identificar el origen de los problemas laborales (como ausentismo, desadaptación, accidentes laborales), y controlar los factores humanos que afectan la salud ocupacional. Al prevenir los riesgos y buscar que el trabajador se adapte al ambiente laboral, se evitarán enfermedades y se logrará mantener un estado de salud ocupacional óptimo en la organización.

2.1.1 Seguridad en el trabajo

Los registros de la preocupación de los seres humanos por la seguridad en el trabajo se remontan a los antiguos griegos (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene, INSHT, 2011). Ya Hipócrates sugería medidas higiénicas para que los mineros evitaran daños a su salud. Platón y Aristóteles también se dedicaron al estudio de deformaciones causadas por los trabajos, con lo cual indicaron que la prevención era necesaria. En 1556, Georgius Agrícola publicó un libro que describía los riesgos de la actividad minera, en el cual señala medidas de seguridad en las minas para proteger a los mineros, como la ventilación y el uso de máscaras; también describe enfermedades relacionadas con esta actividad, como la silicosis (enfermedad causada por la inhalación de polvos de silicio o cuarzo que afecta los pulmones). Sin embargo, fue hasta el siglo XVIII, luego de la Revolución Francesa, que se crearon organizaciones de seguridad encargadas de proteger a los artesanos, que eran la base económica de la sociedad. La búsqueda por protegerse y salir ilesos dio origen a la seguridad industrial.

A principios del siglo XIX, el gobierno inglés comenzó a preocuparse por las condiciones laborales, debido a un incendio ocurrido en Londonderry, Irlanda. Se nombró una comisión encargada de evaluar la seguridad e higiene de los lugares de trabajo. Al notar que las condiciones eran deplorables, se creó la "Ley sobre las fábricas" en 1833. El gobierno inglés fue el primero en mostrar interés en la salud ocupacional de su pueblo (INSHT, 2011).

Durante la Revolución Industrial, en Inglaterra ocurrían numerosos accidentes y enfermedades causadas por la incorporación de la industrialización a las empresas. Muchos trabajadores morían a edades tempranas debido a las condiciones y accidentes de trabajo. Con esto surgió una alerta respecto de la necesidad de legislar mejoras en las condiciones laborales. Sin embargo, la seguridad industrial no surgió a la par de la industrialización sino después. Las primeras inspecciones

gubernamentales se efectuaron en 1833 en Inglaterra, pero hasta 1850 se realizaron los primeros cambios, como reducir la jornada laboral, estipular un mínimo de edad en los niños para trabajar y mejorar las condiciones laborales. La legislación de estas mejoras no fue inmediata, ya que aún estaban en desarrollo técnicas de seguridad y no se consideraba que las pérdidas humanas daban como resultado pérdidas económicas. Luego, fue evidente que la productividad está ligada a la salud de los trabajadores (INSHT, 2011).

En México, antes del siglo XX, los trabajadores carecían de protección legal, y no existían planes de seguridad e higiene en las industrias. Después, los superiores se vieron como los únicos responsables de los accidentes ocurridos, al no contar con las medidas de seguridad preventivas. La primera ley fue estipulada en 1904 para el estado de México, la segunda en 1906 para Nuevo León. Estas dos leyes colocaban como responsables de los accidentes laborales a los patrones, los cuales debían pagar una indemnización (Arreola, Sánchez y Mendoza, 2012).

De acuerdo con la Constitución Mexicana, el Artículo 123, fracción XXIX, se debe crear un régimen de seguridad social. Éste surgió en 1943 con la instauración del Instituto Mexicano del Seguro Social. Si bien se cuenta en México con leyes que cuidan la seguridad social y previenen riesgos laborales, se requieren nuevas medidas que aseguren la vida y prevengan riesgos laborales, ya que gran parte de los accidentes ocurridos pudieron ser evitados con una reglamentación de seguridad e higiene (Arreola et al., 2012).

2.1.2 Leyes de Seguridad Industrial

Al término de la Primera Guerra Mundial, se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1919, consecuencia del Tratado de Versalles, con el propósito de mejorar las condiciones laborales. Se constituyó el Comité Mixto de OIT-OMS (1953), el cual indicó que el principal objetivo de la salud ocupacional era adaptar el trabajo al individuo y éste a su tarea. Jiménez Vega (1969), Funcionario de la

Organización Internacional del Trabajo, señaló que el objetivo de la OIT es lograr que el individuo se ajuste a su trabajo y se asegure su bienestar, mientras que se incrementa su rendimiento.

Con la creación de la OIT, se logró que los países industrializados cooperaran entre sí para establecer una equidad de condiciones laborales basadas en la justicia social. Los países que integraban la OIT establecieron que para lograr la paz se debía contar con justicia, humanidad y armonía en las condiciones laborales, ya que el descontento causado por las privaciones y miseria amenazaban la paz.

También se acordó que, para que los centros de trabajo tuvieran condiciones adecuadas, se debía reglamentar la jornada de trabajo, un salario justo, equitativo y digno, prevenir el desempleo, reglamentar la contratación, proteger de accidentes y enfermedades, brindar pensión de invalidez y vejez, reconocer la libertad sindical y capacitar profesional y técnicamente.

De acuerdo con el INSHT (2011), la Ley de Seguridad e Higiene Ocupacional de Estados Unidos de América, publicada en 1970, es el documento de mayor relevancia a favor de la seguridad e higiene al contar con reglamentos y requerimientos de la mayoría de las ramas industriales, y ha inspirado a otros países en sus leyes de seguridad. El objetivo de esta ley es cuidar que su población trabajadora labore en un ambiente saludable y seguro.

El desarrollo de la seguridad industrial, junto con disciplinas como la ergonomía y la psicología, llevó a las organizaciones a conocer y controlar los posibles factores que causaban accidentes.

Ruíz (1987) indica que las organizaciones buscan la productividad y que la mejor manera para lograrlo es cuidando la salud ocupacional de los trabajadores. La salud actúa como el medio más eficaz para aumentar la productividad, por lo

que es necesario que sea reconocida como un prerrequisito para el desarrollo organizacional. El interés humano por cuidar de los trabajadores y su salud se debe sumar a las obligaciones de las organizaciones, así como el interés económico al elevar la productividad.

2.1.3 Prevención

En México, La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2016) creó la Norma Oficial Mexicana 35 (NOM 35) para promover un entorno laboral saludable y favorable con base en la prevención de los riesgos psicosociales, ya que el principal objetivo de esta Secretaría es proteger la salud y la seguridad de los trabajadores. Asimismo, la Secretaría indica que la mejor medida para tratar la salud y la seguridad es la prevención.

Dentro de las medidas para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial y para la promoción de un entorno organizacional favorable, la NOM 35 indica que los centros de trabajo deberán promover el sentido de pertenencia de sus trabajadores a la organización, capacitarlos para que puedan realizar adecuadamente sus tareas, precisar las responsabilidades de cada integrante de la organización con cargas de trabajo adecuadas, fomentar la participación proactiva y la comunicación, evaluar y reconocer el desempeño del trabajador, y establecer jornadas laborales de acuerdo con la ley.

2.2 Concepto de Estrés Laboral

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés, en el que la creciente presión en el ambiente laboral puede provocar el hartazgo físico o mental, y generar diversas consecuencias que no sólo afectan a la salud, sino también la del entorno.

El estrés actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. El estrés como riesgo psicosocial no se encuentra en las respuestas a las situaciones tensas que son respuestas de alerta, sino en un estado de agotamiento que dificulta que el organismo responda funcional y adaptativamente. Esto genera un deterioro general en el rendimiento laboral y el de toda la organización. Holt (1982) considera al estrés laboral el lado oscuro del trabajo, por lo que sugiere que debería ser estudiado no únicamente como efecto, también como reacción.

La Comisión Europea define el estrés laboral como: un conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y de comportamiento a ciertos aspectos contraproducentes o nocivos propios del trabajo, organización y medio ambiente del trabajo. Se caracteriza por altos niveles de exaltación y de respuesta, y la constante sensación de no poder enfrentarlos (Moreno, 2010).

El estrés laboral aparece cuando las demandas del ambiente superan la capacidad del individuo para enfrentarlas o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas.

Shirom (2003) propone dos tipos de estrés laboral: el primero se da cuando las demandas sobrepasan los recursos de la persona, y el segundo, cuando la persona se enfrenta con eventos difíciles. En el primero se tiene un desajuste, y en el segundo descompensación, sobre todo si los estresores a los que se enfrenta son agudos.

2.3 Prevalencia del estrés laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2015) México se sitúa en primer lugar del ranking mundial de estrés laboral, superando por primera vez a China. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS (2015), las causas principales del estrés laboral son: exceso o escasez de trabajo, horarios inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones laborales y falta de apoyo familiar.

También declara que el 75% de los trabajadores del país presentan estrés laboral, el cual provoca el 25% de los 75 mil infartos al año registrados en México.

Datos de la OIT (2015) muestran que el estrés puede representar mermas económicas de entre 0.5 y 3.5% del PIB. El secretario de la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados (2015) denota que representa pérdidas de entre 5 mil y 40 mil millones de dólares al año. Y que ciertas profesionistas son más propensas a padecerlo como: el personal sanitario, meseros, profesores, contadores, administrativos, vendedores, y mineros.

El estrés laboral está escalando de posición en las economías emergentes, que parecen exigir un esfuerzo extra a sus trabajadores. Por otro lado, las pérdidas económicas más importantes se deben a un mayor ausentismo y una disminución de la productividad, los cuales son efectos del estrés laboral. Tanto el estrés laboral como sus consecuencias resultan en pérdidas económicas importantes. Los indicios del estrés laboral pueden ser divididos en dos grandes grupos; síntomas asociados a reacciones emocionales y los asociados a reacciones físicas. Estos síntomas pueden ser causados por diversos factores.

2.4. Modelos de proceso de estrés laboral

Varios autores han descrito como es el proceso del estrés laboral, dependiendo de los factores de la organización y del empleado. La perspectiva psicosocial describe de manera acertada este proceso, ya que toma en cuenta los factores psicológicos del empleado y los factores ambientales de la organización y del empleado. Estos autores también tratan algunas consecuencias del estrés laboral, dependiendo del modelo propuesto.

a) Modelo de Ajuste Persona-Ambiente, de French, Caplan y Harrison (1982)

Este modelo declara que el estrés laboral y sus consecuencias nacen de una diferencia entre las necesidades del trabajador y las retribuciones del ambiente

laboral o del puesto; de las demandas laborales y las habilidades con las que cuenta el trabajador para cumplir con éstas. El modelo hace una distinción entre la representación objetiva y subjetiva que la persona tiene de sí misma y el ambiente. Cuando la persona es objetiva se observa como es en realidad, y cuando es subjetiva se observa desde sus atributos, lo cual deriva en un autoconcepto subjetivo. Ocurre de manera similar en el ambiente: la representación objetiva muestra cómo es el ambiente en realidad, sin importar las percepciones del individuo; mientras que el subjetivo toma en cuenta los eventos y situaciones de acuerdo con las percepciones e interpretaciones del propio individuo. Esto demuestra que la relación entre el ambiente y el individuo está afectada por la capacidad limitada para procesar información objetivamente, la estructura de la organización que limita el acceso a la información, y los constructos sociales (Edwards, Caplan, Harrison, 1998).

Barron (2004) indica que el Modelo de Ajuste Persona-Ambiente denota que en la relación hay una falta de ajuste entre la persona y el ambiente, lo cual puede generar respuestas distorsionadas. A nivel psicológico tales respuestas pueden crear insomnio, ansiedad e insatisfacción laboral; fisiológicamente, pueden elevar la presión sanguínea y el colesterol, y a nivel conductual pueden aumentar las conductas dañinas y adictivas como fumar, tomar alcohol, comer en exceso. En cambio, si se tiene una buena relación de ajuste entre el ambiente laboral y la persona, generalmente se obtendrán resultados positivos como bienestar y desarrollo personal.

b) Modelo Cibernético del estrés laboral, de Edwards (1992)

Edwards (1992) integra la autorregulación y el estrés laboral. Define al estrés organizacional como el nivel de diferencia que presenta el individuo entre su percepción de estado laboral real y el deseado, y que tan importante es esta diferencia para el individuo. La percepción de estos estados se puede medir con las condiciones laborales como metas, valores u objetivos laborales deseados.

c) Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés, de Meurs (2011)

Es un modelo explicativo que integra los modelos anteriores, tomando en cuenta estudios del estrés realizados fuera del ámbito laboral. Este modelo presenta cuatro niveles distintos de estrés a analizar. Como el primer nivel muestra al estrés como estímulo, es decir, se perciben como estresores si el sujeto evalúa al estímulo como amenaza. En el segundo lugar coloca a la experiencia de estrés, donde se tiene una percepción emocional, cognitiva, y subjetiva, de sentirse estresado. Y en el último nivel coloca a la respuesta de estrés, en el que se presenta un incremento en la activación cerebral, también denominado proceso de activación por estrés (De Rivas, 2011).

d) Modelo demanda control apoyo social, de Karasek y Johnson (1979)

Gil -Monte (2010) sostiene que este modelo considera que los niveles de estrés laboral están en función de dos características del desempeño de la tarea: la demanda psicológica y la posibilidad con que cuenta el trabajador para la toma de decisiones y para controlar las demandas. Las demandas psicológicas surgen cuando las condiciones laborales son psicológicamente estresantes, como la sobrecarga laboral, el nivel de dificultad de la tarea o las presiones transitorias. El control ayuda a la persona a influenciar y manejar su situación laboral (Gil-Monte, 2010).

El modelo plantea que las reacciones negativas de tensión psicológica (como ansiedad, fatiga, enfermedad física y depresión) surgen cuando las demandas psicológicas del puesto son excesivas y se tiene una escasa toma de decisiones. El modelo se completó al introducir la función del apoyo social como amortiguador de los efectos del estrés en la salud. Johnson y Hall (1988) descubrieron que los trabajadores con grandes demandas, poco control y bajo apoyo social tienen una mayor probabilidad de presentar problemas de salud.

e) Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa, de Siegrist (1996, 1998)

Siegrist (1996) postula que el estrés laboral es producido cuando el trabajador brinda un gran esfuerzo, pero obtiene una baja recompensa. Con un salario no adecuado y un bajo control del estatus ocupacional. Debido a estas condiciones, la autoestima y autoeficacia se ven reducidas.

Desde una perspectiva operacional las variables que lo soportan son las del esfuerzo extrínseco, intrínseco y de recompensa. Un gran esfuerzo se puede presentar de manera extrínseca, al tener obligaciones y demandas, o intrínseca, cuando se tiene una gran motivación con un buen afrontamiento. Una baja recompensa depende de los tipos de recompensa: económicos, de estatus y estima. El control del estatus se puede ver amenazado por una degradación laboral, o de pérdida del puesto. Por lo tanto, la gratificación se da en términos de una posible promoción, seguridad laboral y conservar el puesto. Este modelo está asociado con enfermedades cardiovasculares y deterioro de la salud mental (Mancilla, 2008).

f) Modelo vitamínico de Warr (1987)

Warr (1987) expone la influencia que tiene el entorno, en especial la situación sociolaboral, en la salud mental. Tomando en cuenta cómo afectan psicológicamente los efectos del empleo y desempleo, creó una teoría basándose en la forma en que actúan las vitaminas en la salud física. Propone nueve clases de factores ambientales, los cuales influyen en la salud mental. Sin importar el ambiente, el bienestar psicológico estará en función de factores como la oportunidad que el entorno proporcione de ejercer control, la oportunidad de utilizar las capacidades personales, los objetivos creados externamente, la diversidad de alternativas, los recursos económicos disponibles, la claridad ambiental, la seguridad física, la oportunidad para crear relaciones interpersonales la posición social valorada.

Warr (1987) indica que el entorno sociolaboral actúa como una fuente de vitaminas psicosociales. Un modelo describe la metáfora de Warr, ya que, al igual que las vitaminas se relacionan no lineal con la salud física, la situación sociolaboral se relaciona con la salud mental. De la misma manera que sucede con las vitaminas, si se tiene un déficit de estos factores ambientales se tendrá un bajo nivel de salud mental; al igual produce efectos tóxicos el exceso de vitaminas, se puede afectar la salud por exceso de factores sociolaborales (Izquierdo, 2005).

g) Modelo holístico, de Nelson y Simmons (2003)

Nelson y Simmons (2003) proponen un modelo centrado en estudiar los aspectos positivos y negativos del estrés, en el que el eustrés y el distrés son las respuestas que surgen de la evaluación al estresor.

Nelson y Simmons (2003) operacionalizaron el distrés y el eustrés como la percepción/valoración de las diferentes situaciones. Estas son consideradas como fuentes de presión o de reto/oportunidad dependiendo de esta percepción/valoración. Para inferir si la valoración es positiva o negativa recurre a indicadores, como los estados psicológicos.

h) SWS (Self, Work, Social) de Ostermann y Gutiérrez (1999)

Debido a la falta de instrumentos de medición confiables y válidos del estrés y salud mental de trabajadores en países en vías de desarrollo, surgió el SWS que mide los factores del estrés con una confiabilidad y validez satisfactoria. Los autores revisaron la literatura correspondiente y decidieron tomar una perspectiva psicosocial, que permite evaluar separadamente los estresores y los apoyos en las tres áreas propuestas: personal (*Self*), laboral-organizacional (*Work*) y social-situacional (*Social*). La primera se encuentra conformada por el entorno personal-familiar y la propia disposición. La segunda se enfoca en el trabajo, la cual es la situación proveedora de los ingresos. El área social-situacional incluye las

situaciones no laborales como la familia, los amigos y el tiempo libre. Este modelo surge del modelo teórico sobre salud mental, estrés y apoyos, desarrollado por Ostermann en 1989, en el que se incluyen variables negativas (estrés) y positivas (apoyo que ayudan a la salud mental). Ostermann y Gutiérrez (1999) consideran que los estresores y apoyos en las distintas áreas determinan los niveles de salud mental, así como el balance personal y ajuste social de las personas bajo situaciones estresantes. El modelo surge de la premisa de que, en algún momento, el nivel de tolerancia al estrés laboral o incapacitante no estará determinado únicamente por los estresores laborales sino también por la intensidad con la que son vividos en el área social y personal, y pueden ser neutralizados con los apoyos de las distintas áreas. Las áreas pueden actuar negativamente como estresores así como positivamente en forma de apoyo (Gutiérrez, Ito y Contreras, 2001).

i) Modelo procesual del estrés, de Sandín (1999)

Sandín (1999) indica que al presentarse un estresor, la persona puede sentir o no sentir estrés, dependiendo de la valoración que tenga de sí misma (autoestima o autoeficacia), el apoyo social percibido y la valoración de la situación, ya sea amenazante, de daño o pérdida, o desafiante. Este autor propone que las variables sociodemográficas pueden influenciar en la relación de la percepción del estrés y las consecuencias físicas como los síntomas psicósomáticos. El individuo, al percibir estrés, puede tener respuestas emocionales, fisiológicas y conductuales, así como síntomas psicósomáticos como cefalea, dolor de extremidades o de estómago, falta de aire o estreñimiento (Sandín, 1999).

2.5 Formas de Estrés Laboral

El estrés laboral se presenta de dos formas: la primera, propuesta por Lazarus y Folkman (1986), es el estrés crónico, y la segunda es el estrés temporal, descrito por Holmes y Rahe (1967). Las dos formas de estrés tienen consecuencias en la

salud, debido al agotamiento del organismo por la búsqueda de una solución al problema o amenaza enfrentada.

Otras modalidades de estrés reconocen la intensidad de la respuesta, como la que se presenta en el estrés agudo (Bryan y Harvey, 2000) en el cual se tiene un problema intenso y el esfuerzo para responder es grande. En el estrés postraumático se mantiene o extiende la respuesta en el tiempo (Friedman, Keane y Resick, 2007). Estas respuestas se dan en el ámbito laboral al buscar la realización de las metas y el afrontamiento que requiere. En este contexto laboral los estresores son: interpersonales, físicas, y organizacionales. La respuesta a estas dificultades puede adoptar las formas antes descritas y afectar la salud, la eficacia laboral y los procesos adaptativos (Sinisterra, 2015).

La perspectiva psicosocial del estrés laboral propone la constitución de ambientes de trabajo sanos donde se trabaje con grupos, más que con individuos, en donde se enseñe a prevenir, más que a curar y a propiciar cambios medioambientales significativos para reducir la percepción del estrés nocivo en las personas (Gutiérrez, 2014).

2.6 Fuentes de Estrés Laboral

El Instituto Americano del Estrés (2016) indica que muchas veces las personas crean su propio estrés debido a un estilo de vida insalubre, o por tener características individuales peligrosas como el enojo excesivo, hostilidad, agresividad, competitividad improductiva, preocupación laboral, y falta de tiempo.

Rosch (2001) afirma que las fuentes del estrés laboral pueden variar dependiendo del puesto y la posición. La mayoría de las causas se relacionan con la tarea y la manera en que se delega, el estilo gerencial, las relaciones interpersonales, una descripción de puesto cambiante o vagamente descrita,

preocupaciones acerca del puesto y carrera, preocupaciones ambientales, discriminación, violencia y abuso físico y verbal.

También si el estilo de vida de la persona no es el adecuado puede ser fuente de estrés, como la privación del sueño y la fatiga.

La privación del sueño afecta física y socialmente, ya que el sueño es requerido no solo como descanso físico, sino también psicológico. Cuando la falta de sueño es constante construye un agente estresante que perjudica el desempeño de las actividades. De acuerdo con Beneto (2003), la privación de sueño genera, específicamente una mala realización de las tareas motoras que la velocidad del tiempo de reacción o de respuesta ante estímulos, esperados o no, se ve reducida, que el nivel de atención baje, que aumenten las distorsiones perceptivas y cognitivas, y que ocurran cambios en el estado emocional que provoquen mal humor o irritabilidad.

El dormir habitualmente pocas horas, es decir, la privación parcial crónica de sueño de acuerdo con Beneto (2003), genera la tendencia a dormirse en el día, la reducción del rendimiento psicomotor. Estos síntomas pueden ser peligrosos dependiendo de las circunstancias. En el aspecto laboral, los errores humanos cometidos por privación de sueño pueden poner en riesgo la seguridad del lugar de trabajo.

El sueño insuficiente por malos hábitos y la inadaptación al trabajo por turnos pueden crear trastornos crónicos del sueño, como el insomnio. Los efectos del insomnio y del estrés son mutuos y hasta cíclicos, es decir, el insomnio genera estrés laboral, y a su vez, las preocupaciones asociadas al estrés impiden el descanso. Una persona al despertar cansada, no rinde adecuadamente en su trabajo, lo cual le perjudica y a su vez genera más estrés.

La fatiga puede ser erróneamente percibida como estrés; sin embargo son distintos, de hecho la fatiga es una fuente de estrés.

La fatiga es un estado subjetivo y fisiológico que se identifica por el desinterés en la tarea a realizar, una sensación de malestar y pérdida de eficiencia. La fatiga puede causar estrés debido a largos periodos de trabajo, falta de descanso, y la ergonomía, como los desajustes de postura debido al mobiliario del trabajo, espacio, y características físicas de la persona que no permiten realizar la tarea requerida. Algunos de estas causas por si solas en exceso pueden ser fuentes de estrés. Así mismo, se tienen factores como la edad, los hábitos de sueño, la alimentación, el ejercicio y el estilo de vida que influyen en la aparición de la fatiga.

Algunos de los efectos de la fatiga son: baja en el estado de alerta mental y activación psicofisiológica, somnolencia, distracción, se cometen más errores, se tiene una experiencia subjetiva de aversión o rechazo de tarea, ira y depresión, lo cual impide la realización de tareas cognitivas y psicomotoras. También puede causar daños físicos, bajas médicas por enfermedades y ausentismo reiterado.

Así como existe un eustrés, también ocurre una fatiga feliz, en la que el cansancio creado por una tarea terminada, genera satisfacción y cierto bienestar. La fatiga es soportable cuando se tiene motivación y diversas tareas (Martínez 2004).

De acuerdo con Sloan y Cooper (1987), el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, así como entre sus capacidades y las exigencias laborales.

Varela et al. (2003) clasifica a los estresores laborales en dos:

1. Estresores del ambiente físico: Las condiciones físicas de trabajo son uno de los indicadores más relevantes del estrés laboral. Si en el entorno laboral,

las condiciones de seguridad e higiene y ergonomía son deficientes, no solamente el trabajo, sino la vida del trabajador peligran. Así que al ser una amenaza, genera estrés. Algunos factores son: La iluminación y temperatura. El ruido fuerte o constante puede afectar el oído y el desempeño laboral, generando insatisfacción laboral y baja de productividad. Así mismo, los ambientes contaminados aumentan la ansiedad en el trabajador afectando el rendimiento y bienestar psicológico. Y el manejo de objetos pesados puede duplicar el cansancio y el estrés.

2. Estresores de la tarea: en este caso el estrés es creado por las características de las tareas realizadas y lo que generan. Sloan y Cooper (1987), De Rivas (2011) y Taris, et al. (2011) proponen que la organización está conformada por un sistema social en el que una serie de factores correlacionados pueden ser las fuentes de estrés laboral. Como son las condiciones laborales, en específico las características de la jornada laboral (duración, turnos, y falta de descansos).

2.6.1 Factores psicosociales y estresores laborales

De acuerdo con Uribe (2016), los factores psicosociales que afectan al trabajador provienen de fenómenos macroeconómicos, sociales y políticos. El autor señala que la OIT (1984) ha definido a los factores psicosociales como la interacción entre el trabajo y el medio ambiente, e incluyen elementos que afectan la salud del trabajador, su rendimiento y su satisfacción laboral, como las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, la cultura.

Para Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (2001), los factores psicosociales son las condiciones que generan estrés laboral y llevan a problemas de seguridad y salud. Involucran aspectos del puesto de trabajo y del ambiente laboral, como el clima o cultura organizacional, las actividades laborales, las relaciones interpersonales incluidas en el trabajo, el contenido y la delimitación de las tareas (qué tanto

varían, qué significado tienen, cuál es su alcance, qué tan repetitivas son). Los factores psicosociales también abarcan el ambiente externo de la organización como las responsabilidades domésticas y las características propias del individuo (personalidad y actitudes que afectan la percepción de estrés laboral).

En México, la Norma Oficial Mexicana 35 (2016) identifica estos factores psicosociales e indica medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial para la promoción del entorno organizacional favorable.

La norma citada indica que los centros de trabajo deberán (STPS, 2016, Norma Oficial Mexicana 35, Apartado 7):

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;
- b) Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y
- c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

A los factores de riesgo psicosocial se les denomina estresores. Uribe (2016) señala que los factores psicosociales pueden ocasionar estrés en su connotación

negativa, pueden minimizar otro tipo de trastornos o pueden ser parte de los componentes del estrés.

Los factores psicosociales presentes en el entorno laboral son: 1) la distribución temporal y la velocidad con la que se realizan las tareas, 2) el contenido de la tarea, 3) la interacción social, 4) la estructura de la organización y el clima laboral, y 5) las condiciones de la organización. A continuación se describen cada uno de ellos.

1. *Distribución temporal* y velocidad con la que son completadas las tareas. La exigencia constante de completar tareas en un tiempo determinado genera estrés. Si el tiempo brindado no es suficiente, o no se organiza adecuadamente, se genera una sobrecarga de trabajo, la cual, dependiendo de la personalidad, puede generar estrés (Buendía, 2001).
2. *Contenido de la tarea*: exigencias, carga de trabajo, seguridad laboral, distribución temporal, sobrecarga de trabajo y actividades rutinarias sin valor laboral. Dentro de ellos se encuentran:
 - 2.1 Naturaleza del trabajo como: la *carga de trabajo*, especialmente la sobrecarga, debido a que la carga cuantitativa crea fatiga en el trabajo. La carga cualitativa está relacionada con las habilidades y necesidades de formación para ejecutar la tarea. La sobrecarga de trabajo, debido a la demanda de tiempo, afecta la conciliación entre la vida familiar y laboral. Para Stege y Lochmann (2001) la sobrecarga es uno de los estresores más comunes. La infracarga o falta de trabajo, el asignar una menor carga de trabajo o no ser considerado para la tarea. Actualmente se vive una competencia en el ambiente laboral, en la cual el trabajador se puede ver favorecido o perjudicado por la carga de trabajo, dependiendo de sus capacidades y habilidades laborales. Esto causa confusión en el trabajo y riesgo de perder el empleo. Si el trabajador termina su tarea a tiempo y la

realiza adecuadamente, y recibe un reconocimiento formal o informal por el logro, se crea una gran satisfacción.

2.2 *Atributos personales* del empleado como rasgos de la personalidad, roles laborales, nivel ocupacional, crecimiento profesional, y la falta de uso de las habilidades del trabajador (OIT, 1997 & Varela et al., 2003). De acuerdo con Lee, Ashforth (1996) el conflicto y la ambigüedad de rol son de los estresores más comunes.

2.3 *Responsabilidad* sobre otras personas, más que sobre máquinas o procesos. La responsabilidad excesiva genera insatisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. También genera estrés la falta de responsabilidades, la falta de control sobre sus propios procedimientos, falta de autonomía y participación en la toma de decisiones. De acuerdo con Lee, Ashforth (1996) la responsabilidad es de los estresores más comunes.

2.4 *Nivel ocupacional*. La inadecuación del puesto de trabajo, al no utilizar las habilidades y potencial del empleado en el puesto. Las exigencias del rol del trabajador, es decir, su papel en la empresa, lo que debe o no hacer, y los límites de su responsabilidad están ligados a la *ambigüedad y el conflicto de rol*. Cuando el empleado no tiene bien definidas sus tareas se crea una ambigüedad de rol, ya que no conoce sus obligaciones o lo que se espera de él (Buendía, 2001). De acuerdo con Lee, Ashforth (1996) & Martínez, Cifre y Salanova (1999) el conflicto y la ambigüedad de rol son de los estresores más comunes. Sloan y Cooper (1986) señalan que el estrés derivado del rol está relacionado con las expectativas interpersonales. Cuando se tiene una falta de claridad, debido a que la información transmitida y percibida es insuficiente, se vuelve un estresor.

3. *Interacción social* como: las relaciones laborales y ajuste del trabajador a su ambiente laboral, relaciones entre la vida personal, familiar y bajo apoyo social. El surgimiento de conflictos personales puede afectar el ambiente laboral (Uribe,

2016 & OIT, 1997). La relación social más relevante es la del trabajador con su supervisor; si falta comunicación, apoyo o reconocimiento, o se da un excesivo entrometimiento o crítica del trabajo al empleado, se genera estrés.

3.1 Falta de *relaciones sociales laborales*, que se encuentran en función de habilidades sociales como la extroversión. Si se carece de ellas, se origina aislamiento y falta de apoyo social. El círculo social que genera el apoyo en algunas ocasiones también puede ser estresor.

4. La *estructura de la organización y clima laboral* como la supervisión, la falta de políticas de conciliación, la baja participación en la toma de decisiones, la mala comunicación, responsabilidades, tipo de organización y liderazgo, contexto social y económico (Uribe, 2016 & Varela et al., 2003).

4.1. *Seguridad laboral* como: cadencia monótona de las tareas, manejar material nocivo provoca un hundimiento de la capacidad cognoscitiva-emotiva en el individuo (Uribe, 2016). De acuerdo con Lee, Ashforth (1996) y Stege y Lochmann (2001) la falta seguridad es uno de los estresores más comunes. Y para Collins (2000) es de los factores más importantes.

4.2 *Estilo de liderazgo* de los directivos. Es un tema en el que la empresa puede intervenir directamente para disminuir el nivel de estrés y prevenirlo (Uribe, 2016).

5. *Condiciones de la organización* (características de la gestión y la manera de funcionar de la organización). Si es excesivamente divisoria, autoritaria o agresiva genera poca comunicación y la *toma de decisiones* es poco participativa. La baja participación, falta de consideración en las opiniones, incertidumbre, el no compartir información, y cambios generales (OIT, 1997).

Para que un factor de riesgo psicosocial se considere un estresor se requiere que sea percibido por el individuo como de amenaza. John Mason (1968) encontró

que los mayores estresores para el ser humano son las conductas o condiciones donde se genera incertidumbre y no es posible predecir lo que va a suceder. Esta confusión laboral ocurre cuando no se comparte la información con el empleado, a pesar de que debería de conocerla.

Un estresor que incluye diversos elementos de los factores psicosociales, como la toma de decisiones y el conocimiento de información relevante dentro de la estructura de la organización, es la justicia organizacional.

2.7 Afrontamiento del estrés

De acuerdo con Omar (1995), el estrés es necesario a cierto nivel; gracias a él se puede reaccionar y superar eventos negativos. Específicamente en el área laboral, el estrés es una constante si el trabajador no sabe cómo afrontarlo de manera eficiente y benéfica y puede tener consecuencias negativas, como la baja productividad o enfermedades.

La reacción del individuo ante el estrés es clave para que éste aumente o disminuya, lo que genera una variación en la intensidad de la respuesta fisiológica. al estrés y la presencia de afectaciones a la salud (Blandin y Martínez, 2005).

Cuando las personas se enfrentan al estrés, generalmente utilizan el *afrontamiento*, que son las respuestas comportamentales y cognitivas a las que se recurre, que sirven de mediadores entre la percepción de estrés y la búsqueda del organismo por adaptarse somática y psicológicamente. La habilidad que presenta el individuo para manejar estas situaciones estresantes está en función de los recursos de afrontamiento disponibles. Estos recursos son cruciales en la interacción entre la salud, el estrés y la enfermedad, y son parte de las características estables de la persona así como del ambiente donde se desarrolla (Omar, 1995).

El individuo al presentar una reacción, la forma en que afronta el estrés es vital, es decir en cómo percibe y valora la situación amenazante y de que recursos dispone para afrontarla. Dependiendo de la personalidad, habilidades, experiencia y apoyo social de las más allegadas al individuo se determinará la manera de reaccionar del individuo. Los recursos de afrontamiento son los actos que el individuo pone en juego para protegerse y enfrentarse al estrés. Un tipo de recurso de afrontamiento son los estilos de afrontamiento. Estos pueden ser psicológicos, sociales, biológicos, culturales y económicos. El estrés se agrava cuando hay un desajuste entre la valoración de la situación y la de los propios recursos para afrontarla (Rodríguez-Marín, 1995, en Salanova, Grau y Martínez, 2005).

De acuerdo con un estudio realizado por Serna Camaño (2016) donde buscaba la relación entre los estilos de afrontamiento y variables sociodemográficas en mexicanos, reporto los estilos de afrontamiento más utilizados así como numerosas correlaciones positivas y negativas; entre las positivas se encuentran las siguientes: el factor maldecir con las variables edad y tiempo laborando, bromear con las variables edad y sueldo, aceptación de la responsabilidad con las variables edad y tiempo laborando; mientras que las negativas fueron el factor escape con el número de días a la semana que se labora y con antigüedad en el puesto, evitación con la variable antigüedad en el puesto, maldecir con la variable tiempo de traslado, bromear con la variable número de hijos, ilusionarse con las variables edad, y resignarse con el número de hijos.

Un aspecto vital y mecanismo importante para afrontar el estrés es el *apoyo social*. Barra (2014) propone dos modelos sobre cómo funciona el apoyo en relación con el estrés. El primer modelo es el de *amortiguación*, el cual indica que el apoyo social sirve como una fuente de protección (amortiguador) contra el estrés. El segundo es el *modelo de efectos principales*, en el cual,

independientemente del estrés, enfatiza el valor del apoyo social, indicando que brinda beneficios significativos, aun cuando el individuo no está expuesto al estrés. El apoyo social le da un sentido de estabilidad, control y predictibilidad al individuo, el cual hace que perciba su ambiente de manera positiva, cuide de sí mismo y tenga interacciones sociales positivas.

Ante la presencia de un estresor y al ser percibido como tal, puede mantenerse el estado de alerta y propiciar estrés crónico. Pero si el estilo de afrontamiento es el adecuado, entonces la situación estresante se resuelve. La elección de los distintos tipos de afrontamiento depende de una serie de factores como el contexto, los recursos disponibles, las diferencias individuales de la persona, así como experiencias previas. Debido a la naturaleza tan diversa de los estilos de afrontamiento, la elección de este proceso es crucial. Esta elección puede ser aprendida y así prevenir las consecuencias negativas del estrés, con entrenamientos de las deficiencias sociales, y otros tratamientos como la terapia de aceptación.

3. Consecuencias del estrés

El estrés no es más que una enfermedad mental socialmente aceptada.

Richard Carlson.

Las consecuencias del estrés, no se limitan al ámbito profesional, ya que las personas que lo sufren viven dentro de otros círculos, sociales además del laboral; también el ámbito personal, se ve afectado. Debido a que la mayoría de las personas pasan una gran parte de su vida en el trabajo, éste construye un factor importante e incluso decisivo en sus vidas. Algunas personas consideran el trabajo como una medida de sí mismos, su valor como persona, así que lo que les ocurre en el trabajo puede influir en su estado de ánimo, su vida personal y su salud.

Hace más de trescientos años, Bernardo Ramazzini (1713) reconoció la relación entre el estrés y la enfermedad, al describir las enfermedades de diferentes personas con cuarenta distintos trabajos, y sugirió que la ocupación era un factor determinante en la salud. Ramazzini se enfocaba en los peligros físicos, como el ambiente laboral, pero tomaba en cuenta el papel de los hábitos personales, el comportamiento y los factores psicosociales que inducen a la enfermedad y resaltó la importancia de la prevención.

En el presente capítulo se abarcan las múltiples consecuencias del estrés. Las consecuencias fisiológicas son las más relevantes, ya que el estrés negativo causa enfermedades o provoca síntomas y signos dañinos para la salud del individuo. Aunque también se tiene el eustrés que presenta consecuencias positivas.

3.1 Respuesta inmunológica al estrés

En la respuesta fisiológica al estrés se produce cortisol para defender al organismo. Los niveles altos de cortisol compensan la respuesta aguda del sistema nervioso simpático, aunque la secreción prolongada de cortisol disminuye la eficacia del sistema inmunitario de defensa contra agentes externos. Por lo tanto, el estrés afecta el sistema inmunitario, el cual regula la susceptibilidad a enfermedades infecciosas, el cáncer, las alergias y los trastornos autoinmunes, por lo que vuelve al organismo susceptible a estos padecimientos (Martínez, 2004).

Jemmot y Locke (1984) publicaron un artículo en el que refieren que las personas que han estado sometidas a un estrés intenso tienden a presentar un mayor declive en su salud, como mayor número de enfermedades respiratorias y alergias, entre otros trastornos, en comparación con personas expuestas a un menor grado de estrés. El estrés por sí mismo no produce la infección, sino que impide o disminuye el funcionamiento inmunológico y convierte a la persona estresada, expuesta al agente patógeno, en más vulnerable.

3.1.2 Signos y síntomas del estrés

Retomando los conceptos de Lazarus, y Salkaam, (1986) para el estrés laboral Sinisterra (2015) señala que los indicios emocionales del estrés son la falta de concentración, la disfunción de la memoria, la falta de organización, irritabilidad, desconfianza, crítica, alejamiento afectivo, encierro, falta de autoestima, desilusión, sentimientos de engaño y culpa, abandono del puesto de trabajo, depresión, autocrítica, auto sacrificio (trabajar de más). También se presentan conductas defensivas, como negar las emociones percibidas, querer contenerlas, expresar ironía y racionalización.

Sillars (1982) y Schaufeli (1998) reportan que las principales consecuencias sociales del estrés están asociadas a las actitudes y conductas negativas

desarrolladas por el individuo, como agresividad, suspicacia, irritabilidad o aislamiento. Estas actitudes afectan las relaciones interpersonales en el ámbito personal y laboral, generando conflictos interpersonales, evitación de contactos sociales o pérdida de redes de apoyo, que a su vez generan más estrés. Westman (2001) menciona que el estrés laboral se puede contagiar. Bakker (2007) comprobó que este contagio se da cuando el individuo se siente identificado con la persona que presenta el estrés o por mostrarse falsos en sus relaciones interpersonales (Rodríguez-Carvajal, 2007).

El estrés prolongado afecta la salud también de manera indirecta (Martínez, 2004), debido a cambios conductuales; si la persona afronta los problemas relacionados con el estrés de manera dañina, ya que sus estrategias de afrontamiento no son los adecuados, puede dañar su salud. Una manera dañina de afrontarlo podría ser recurrir al consumo de tabaco o alcohol y café en grandes cantidades u otras drogas.

Las consecuencias de la salud del estrés laboral son observables en los síntomas, que pueden ser divididos en dos grandes grupos: síntomas asociados a reacciones emocionales y los asociados a reacciones físicas. Estos síntomas pueden ser causados por diversos factores (De Rivas, 2011).

Los signos conductuales del estrés laboral por (Sinisterra, 2015) señala absentismo laboral debido a periodos de ausencia por enfermedad, aumento de conductas violentas como agresividad, ataques de ira, abandono personal, respuestas exageradas al estímulo, abuso de sustancias que ayudan a evadir la realidad (drogas, café, alcohol), reaccionar pasivamente ante exigencias, caminar sin rumbo alguno, e incapacidad de relajación.

Se tienen tres perspectivas teóricas para entender el contexto de estrés en el ambiente de trabajo. Estas son la teoría del papel del rol en el estrés, teoría de estrés-injusticia y el burnout.

3.2 Burnout

El afrontamiento inadecuado en una situación de estrés agudo puede generar estrés crónico y estados emocionales negativos o psicopatológicos, como Burnout o Síndrome de estar Quemado, hasta una alteración de la capacidad para tomar decisiones (Gottlieb, 1997; Smith, 1986).

De acuerdo con Moreno-Jiménez, Garrosa Hernández y Rodríguez Carvajal (2009) el burnout o desgaste profesional es una respuesta al estrés crónico. Surge cuando no se tiene un balance entre las demandas y los recursos laborales, y contribuye a la predicción de intenciones de abandono laboral y hasta el abandono de la profesión, incremento de rotación y bajas laborales.

3.3 Estrés y Enfermedades

El estrés es la condición en la que un acontecimiento, o una serie de experiencias en la vida de un individuo, pueden causar cambios fisiológicos y psicológicos. Si estos cambios perduran porque la situación amenazante es prolongada o muy intensa, provocan un trastorno en el equilibrio del organismo, el cual, al intentar recuperar el equilibrio en un esfuerzo de adaptación, cambia su conducta poniendo en juego la actividad de múltiples sistemas biológicos para evitar consecuencias nocivas. Si este equilibrio no se restablece, puede causar que la condición de estrés se vuelva crónica y el individuo puede enfermar e incluso morir. Un afrontamiento inadecuado en una situación de estrés agudo puede llevar a un estrés crónico y a la aparición de estados emocionales negativos y psicopatológicos (Escamilla, Rodríguez y González, 2009; Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2009).

Las consecuencias del estrés, además de ser cognitivas y conductuales, principalmente tienen características neuroendocrinas e inmunológicas. Si la reacción del organismo fracasa en su adaptación al estrés, el desequilibrio

resultante puede ser el origen de trastornos psicológicos y de enfermedades, llamadas psicosomáticas. Debido a que el estrés causa una mayor propensión a enfermarse, y está relacionado con procesos psicológicos, éste puede causar enfermedades psicosomáticas.

Estas respuestas del organismo pueden prolongarse si la persona no se adapta al estrés. Si el estrés es continuo o muy intenso, con consecuencias cada vez más perjudiciales. Cuando el estrés se vuelve crónico, puede provocar malestar físico como tensión muscular, dolores en cuello, espalda, cabeza o lumbalgias. Generalmente causa cambios en el estado de ánimo y lleva a trastornos psicológicos, principalmente depresión y trastornos de ansiedad como: ataques de pánico, fobia social, agorafobia, trastornos obsesivo-compulsivos (Martínez, 2004).

De acuerdo con Lazarus, y Salkaam, (1986) las características psicosomáticas del estrés laboral son: La presencia de una fatiga crónica debido a alteraciones del sueño como pesadillas o insomnio; alteraciones gastrointestinales; náuseas, diarrea, colitis y úlcera gástrica, que es la más recurrente en este padecimiento, de acuerdo con Martínez (2004). Entre los desórdenes alimenticios observados se encuentran la pérdida o ganancia de peso. Otros síntomas observados son hipertensión, taquicardia, palpitaciones, dolores de cabeza, alergias, dermatitis, dolores musculares generalmente en espalda, cuello, hombros, y desajustes menstruales.

Martínez (2004) indica que enfermedades alérgicas como el eccema, rinitis alérgica, urticaria y asma se encuentran relacionadas con el estrés.

Debido a la interacción del estrés con factores constitucionales, cambios en el estilo de vida, aislamiento social y educación alimenticia, la salud se ve perjudicada. Respuestas psicológicas inadaptadas, como cambios en el estilo de vida, abandono del puesto de trabajo o aislamiento social, lo cual conlleva a una

mayor exposición a agentes patógenos y causa enfermedades, así como el no recibir la atención y cuidados necesarios, es decir, el apoyo social (Martínez, 2004).

3.4 Estrés y las Enfermedades Cardíacas

La relación entre las enfermedades cardiovasculares y el estrés laboral fue demostrada en 1990 por Karasek y Theorell, y ha sido confirmada desde entonces por numerosas investigaciones utilizando su modelo de demanda-control (alta exigencia psicológica y bajo control, tiene un mayor riesgo de presentar tensión psicológica y contraer una enfermedad física). Para Rosenthal y Alter (2012), el estrés laboral es uno de los principales factores etiológicos de la hipertensión arterial.

Las enfermedades coronarias son más comunes en individuos que presentan estrés crónico. Estudios realizados por Thoresen, et al. (1982), Beta-Blocker Heart Attack Study Group (1981,1982) indican que el estrés relacionado con el sistema nervioso simpático y la secreción de catecolamina (precursor del cortisol) son los factores principales en las enfermedades cardíaco-coronarias. También señala que numerosas encuestas indican que las presiones laborales son la principal fuente de estrés en Estados Unidos de América y que el estrés laboral se ha incrementado en los últimos cuarenta años.

Friedman y Rosenman (1982) fueron los primeros en describir los comportamientos causantes de los ataques cardíacos y contribuyan a enfermedades corono-arteriales. En su publicación de 1960, Friedman y Rosenman introdujeron el término "patrón de comportamiento abierto tipo A," detectado gracias a un procedimiento psicofisiológico. Al principio lo atribuyeron principalmente al colesterol y la dieta, pero descubrieron que se encontraba mayormente relacionado con aspectos culturales, conductuales y sociales. Rosenman (1964) continuó con este estudio para poder detectar a los pacientes propensos a las enfermedades coronarias.

Los individuos con este patrón de comportamiento muestran patrones característicos, como la imposición de estándares irreales y ambiciosos, perseguidos de la manera menos flexible. Tienen la necesidad de ser productivos para ser respetados, tienen sentimientos de culpa al estar relajados o de vacaciones, una urgencia por ser reconocidos y poderosos, y una actitud competitiva que generalmente crea retos que a veces no existen. Su pensamiento y actividad se caracterizan por una vigilancia persistente e impulsiva (Rosch, 1983). Su comportamiento indica un pensamiento constante y una responsiva hiperactiva y controladora, ya que muestran pequeños indicios como risas o asentamientos de cabeza para indicar que se anticiparon a lo que se habla y así poder tomar el control de la conversación, tienden a interrumpir, terminar las oraciones, hacen largas pausas en su discurso para enfatizar y modular la voz para indicar este pensamiento intenso.

Este tipo de personas presentan relaciones insatisfactorias debido a que usualmente son egocéntricos, no escuchan a los demás, se centran en su actitud de superioridad, se enojan y frustran fácilmente, y muestran hostilidad si sus deseos no son respetados o las metas no se cumplen (Rosch, 1983). Tienen una actividad muscular mayor en forma de gestos, movimientos, expresiones faciales, rechine de los dientes, quijada tensa, piernas inquietas, movimientos inquietos, entre otros comportamientos que denotan ansiedad.

Las personas con "patrón de comportamiento abierto tipo A" presentan un ritmo respiración irregular con suspiros frecuentes al inhalar más aire del necesario al hablar y soltarlo a la mitad o final de una oración para dar más énfasis o drama. Tienden a ser competitivamente agresivos. Usualmente tienen prisa, por lo que realizan la mayoría de sus actividades con prisa, hasta al comer y hablar, les importa más la cantidad que la calidad del trabajo, intentan realizar varias cosas a la vez y frecuentemente les preocupa que es lo siguiente que harán y tienen pocos intereses fuera del trabajo (Rosch 1983).

En estudios transversales, Okuno et al. (2011), encontraron una correlación positiva entre los niveles de los principales metabolitos de la noradrenalina en plasma y algunas características de la personalidad con el estrés laboral en empleados de un hospital en Japón. Las personas con estrés laboral tenían estos metabolitos en sangre.

En estudios longitudinales, Larsman, Lindegård, Ahlborg (2011) mostraron que la exposición a una alta demanda laboral, a la larga puede causar estrés laboral. En otro estudio longitudinal (Tsutsumi, Kayaba, Ishikawa, 2011), se descubrió un mayor riesgo de apoplejía, principalmente en hombres trabajadores del sector industrial y un aumento del riesgo de trastornos cardiovasculares en general.

El estudio de Tsutsumi, Kayaba, Ishikawa (2011) trató de una investigación longitudinal de 11 años en personas sin problemas cardiovasculares, estudiaron el nivel organizacional en términos de cuello blanco y azul: en cuello blanco se incluían: profesionistas/técnicos, empleados, vendedores, trabajadores en servicios, y gerentes; en los de cuello azul: se ubicaron los granjeros, pescadores, trabajadores en transporte, comunicaciones, seguridad, construcción, artesanos. Durante el periodo del estudio ocurrieron 147 casos de apoplejía, 91 en hombres y 56 en mujeres. Encontraron que hombres con mayor tensión (mayor demanda laboral y bajo control laboral) tenían una probabilidad tres veces mayor de sufrir una apoplejía que los hombres con baja tensión (baja demanda laboral y alto control laboral). En los trabajadores hombres de cuello azul con trabajos no gerenciales, la tensión laboral estaba asociada con un mayor riesgo de apoplejía. No se encontró una asociación entre la tensión laboral y la apoplejía en hombres con trabajos de cuello blanco, gerenciales.

3.5 Consecuencias del eustrés

Dependiendo de las características personales, el estímulo estresante puede ser percibido como positivo. A este fenómeno se le denomina eustrés. En este caso, la

persona percibe que puede satisfacer las exigencias ya que no superan sus capacidades, recursos y necesidades, no se rompe el equilibrio. El individuo puede percibir el trabajo o la demanda exterior como un reto que produce sensaciones positivas psicológica y físicamente. Esto lo puede motivar a seguir aprendiendo y así dominar nuevas habilidades hasta sentirse relajado y satisfecho de haber logrado el reto. Por lo que el reto puede ser un factor saludable en el ámbito laboral, si se tienen los recursos necesarios. Las sensaciones positivas son expresadas con confianza, sensación de control, de tener las capacidades para solucionar problemas, superar retos y terminar tareas. El individuo logra sentirse estimulado, motivado, eufórico, tranquilo, eficiente, es decir productivo y satisfecho consigo mismo (Locke, 1976; Daff y Steers, 1992).

En general, el estrés provoca importantes efectos sobre la salud y sobre la actividad laboral, como: las bajas laborales directas por estrés o trastornos psicosomáticos, ausentismo laboral, falta o baja motivación, bajo rendimiento y productividad. A su vez los efectos pueden ser causas de estrés. Sin embargo, dependiendo de las características de la persona puede afectar negativamente (distrés) o motivar (eustrés) el estresor.

4. Justicia Organizacional: Concepto y Dimensiones

Si cada uno limpia su vereda

la calle estará limpia.

Johann W. Goethe

La justicia se vive a diario y está en función de otros constructos como la equidad y las normas. Este constructo se observa también en las organizaciones laborales y se le denomina justicia organizacional, la cual es estudiada y percibida por distintos aspectos que pueden modificar la percepción de los individuos, dependiendo de la información que es recibida o tratada, las relaciones sociales en la organización, los procesos y toma de decisiones laborales, así como los procesos para llegar a éstos. De acuerdo con Mladinic e Isla (2002), el hecho de que los empleados reciban a cambio de su trabajo e inversión de recursos (tiempo, esfuerzo, conocimientos) en el puesto de trabajo, una remuneración económica, es decir, el salario, indica que en las organizaciones la justicia es un factor relevante.

La justicia organizacional sirve como predictor de conductas y actitudes organizacionales que pueden propiciar o decrementar el éxito, como la rotación de personal, robo interno, desempeño y satisfacción laboral. Cohen-Charash y Spector, Greenberg (2001) denotan que el impacto de la justicia organizacional se puede ver interferido por patrones culturales, como los valores que son moduladores en la asociación que se tiene entre este constructo, las variables actitudinales y comportamentales presentes en el contexto laboral.

La percepción de justicia organizacional y sus consecuencias como el estrés afectan la vida cotidiana, por lo que es importante su estudio. En este capítulo se trata el concepto de justicia organizacional, la percepción de equidad y justicia, y la descripción de las distintas dimensiones de la justicia organizacional.

4.1 Concepto

En 1990, Greenberg acuñó el término de justicia organizacional al referirse a las teorías de justicia social e interpersonal, ya que ésta puede aplicarse en el ámbito de comprensión de la justicia en las organizaciones. Este concepto hace referencia a las percepciones que presentan los empleados acerca de lo que consideran justo e injusto a nivel organizacional. Es decir, parte de la suposición de que el valor de este constructo se encuentra en la percepción de los empleados, de si el trato recibido es justo o no.

Esta percepción hará que las actitudes positivas hacia el trabajo se mantengan; por el contrario si se cree que se tiene un trato injusto, esto generará tensión, sentimientos de insatisfacción y desmotivación (De Boer, Bakker, Syroit y Schaufeli, 2002). Esto creara una falta de productividad, ausentismo y una baja en la calidad del trabajo (Wayne, Shore, Bommer y Tetrick, 2002).

4.2 Equidad y Justicia

La percepción de equidad está asociada a ciertas acciones organizacionales como la justicia organizacional. Este concepto proviene de la Teoría de la Equidad propuesta por Adams (1965), la cual propone que los empleados prefieren mantener relaciones justas y equitativas, y no injustas e inequitativas. Ellos realizan dos comparaciones: la percepción de equidad interna donde los empleados comparten con sus colegas sus percepciones de los resultados y relaciones, y la percepción de equidad externa donde evalúan su equidad al comparar estas percepciones con otros empleados en la misma situación fuera y dentro de su organización.

Si el empleado siente que existe una relación equitativa entre los recursos que invierte (tiempo, conocimientos) y los resultados obtenidos (salario,

reconocimientos), se tendrá equidad en la organización. Pero si se percibe desigualdad, genera tensión, resentimiento e ira si esta compensado por debajo de lo justo; mientras que si es sobrecompensado, pueden presentarse sentimientos de culpa.

La equidad en el ambiente laboral transmite respeto, mientras que la falta de equidad es un indicador de confusión en los valores organizacionales y con el personal. Si los valores organizacionales y del personal son congruentes, se comparten los éxitos, pero si ocurre lo contrario y se tiene una incongruencia o no se practican los valores, se crean equilibrios que generan estrés.

De acuerdo con lo propuesto por Adams con respecto a la equidad, la división de resultados tomando en cuenta la igualdad requiere de normas que sean percibidas como justas, y que la armonía del grupo o el bienestar personal sean de los principales objetivos de la organización (Deutsch, 1975; Leventhal, 1976).

Diversos estudios han mostrado que la percepción de equidad es distinta de la percepción de favorabilidad o satisfacción como resultado (Cohen-Charash y Spector, 2001; Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Ng, 2001; Skitka, Winquist, y Hutchinson, 2003). Se ha encontrado que, además de las percepciones de equidad, las percepciones de justicia explican comportamientos y actitudes clave, como el compromiso organizacional, la confianza en la gestión, la conducta cívica organizacional, conducta contraproducente, y la ejecución de tareas (Cohen-Charash y Spector, 2001; Colquitt et al. , 2001).

4.3 Dimensiones de la Justicia Organizacional

Las dimensiones de justicia podrían distinguirse por su enfoque, no sólo por su contenido (Blader y Tyler, 2003; Colquitt, 2001; Rupp y Cropanzano, 2002). Al igual que los procedimientos formales organizacionales podrían ser percibidos como coherentes e imparciales, de la misma manera, los estilos propios de los

directivos de toma de decisiones (Folger y Bies, 1989; Greenberg et al., 1991; Tyler y Bies, 1990). Blader y Tyler (2003) hacen referencia a la distinción de origen gerencial y del origen organizacional como justicia formal frente a justicia informal, mientras que Rupp y Cropanzano (2002) utilizan los términos justicia organizacional frente a la justicia de supervisión.

Por ejemplo, la justicia proveniente de la organización actúa como un fuerte predictor de la conducta cívica organizacional de la dirección empresarial, como asistir a reuniones opcionales. Por otro lado, la justicia proveniente de la supervisión actúa como un fuerte predictor de la conducta cívica organizacional de la dirección como ayudar al supervisor con una gran carga de trabajo.

Bies y Moag (1986) indican que la toma de decisiones tienen tres fases: una decisión, un procedimiento y una interacción interpersonal durante el cual se lleva a cabo este procedimiento. El trato interpersonal recibido durante un acto, es parte de la percepción de justicia.

Greenberg (1993) propuso una clasificación de justicia basada en dos dimensiones: justicia distributiva y procedimental, y justicia estructural (cuando se concentra en el contexto ambiental donde ocurren las interacciones) y social (cuando lo hace en el tratamiento de los individuos). De la combinación cruzada de esas dimensiones surgieron cuatro tipos de justicia: sistémica (procedimental x estructural), informacional (procedimental x social), configuracional (distributiva x estructural) e interpersonal (distributiva x social).

La justicia organizacional para su estudio (Omar,2006) se ha dividido en tres grandes ejes, que son estudiados independiente y articuladamente, estos ejes son: justicia distributiva (contenido de las distribuciones y si las metas o resultados son justas o no), justicia procedimental (si los medios utilizados para determinar la distribución fue justa), justicia interaccional (se refiere al trato interpersonal entre

los gestores de la decisión y los afectados, el modo en que las recompensas y recursos son controlados).

Colquitt (2001) validó en una investigación una nueva medida de justicia organizacional basándose en interpretaciones literarias de Thibaut y Walker (1975), Leventhal (1980) y Bies y Moag (1986).

El contar con distintas dimensiones de la justicia como la justicia procedimental y la justicia distributiva, permite estudiar los efectos de los procesos de toma de decisiones y los del resultado final, mientras que se estudia la interacción entre estos (Brockner, 2002; Brockner y Wiesenfeld, 1996). El diferenciar a la justicia interaccional de la procedimental realza la importancia de los agentes de la organización, los cuales permiten comunicar los detalles del procedimiento y de la distribución (Greenberg, 1990; Schaubroeck, May y Brown, 1994). El dividir a la justicia interaccional en parte interpersonal e informativa, permite indicar que tienen una doble responsabilidad en cuanto a la comunicación, primero que no sólo debe ser respetuosa, sino también honesta e informativa, y que estas están influyen en las reacciones de los empleados (Ambrose et al., 2007; Greenberg, 1993; Kernan y Hanges, 2002). Lo interesante de estos estudios es que muestran cuatro estrategias diferentes que pueden ayudar a mejorar las percepciones de justicia en las organizaciones.

4.3.1 Justicia Distributiva

La justicia distributiva está relacionada con la percepción de equidad, es decir lo que se espera recibir a cambio de lo entregado a la organización en cantidad y calidad como esfuerzo, experiencia, educación en forma de resultados. Está en función de la comparación que se hace con los resultados del otro referente. Éste es seleccionado dependiendo de las características en común en términos de educación, historial, tareas, proximidad física, prominencia, así como las personas

con roles similares que generalmente son las primeras en considerar (Kuik y Ambrose, 1992; Shepard et al., 1992). Este tipo de justicia se basa en la justicia percibida a partir de un resultado obtenido. Cropanzano, Bowen y Gilliland (2007) indican que la justicia distributiva está conformada por tres componentes: Igualdad: que la distribución se base en que todos los trabajadores tengan las mismas oportunidades; Necesidad: que la distribución sea en función de las necesidades individuales de cada trabajador, y Equidad: que la distribución sea con base en la comparación que realiza el trabajador con lo que aporta y sus resultados, y comparándolo con los resultados y aportaciones de los demás.

Esta dimensión se reporta que se asocia con el nivel de estudios. Omar (2006) indica que entre menor es el nivel académico, con cargos menos importantes menor es la percepción de justicia distributiva en el individuo. Lo cual cree se debe a que por estar en un puesto menor reciben menos recompensas y beneficios por parte de sus supervisores.

4.3.2 Justicia Procedimental

La justicia procedimental se basa en la percepción de justicia que se tiene del proceso sobre el cual se determinan los resultados. Si el resultado obtenido es desfavorable, los empleados responden positivamente si creen que el procedimiento fue justo, a pesar de que el resultado sea desfavorable. Leventhal (1980) indicó seis reglas para que se dé una percepción de justicia procedimental en la organización: (1) precisión, validez y confiabilidad en la información; (2) eliminación de sesgos; (3) consistencia en toda la organización; (4) ética; (5) tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, y (6) corregir las normas que permiten juzgar la justicia de la estructura formal o elementos que conforman el procedimiento.

De acuerdo con Cropanzano, Bowen y Gilliland (2007) y con Leventhal (1976), los principales componentes de la justicia procedimental son:

- Consistencia: los procedimientos deben ser establecidos y aplicados de igual manera a toda la organización.
- Sin sesgos: todos deben recibir un trato justo, sin discriminación y respetuoso.
- Precisión: la toma de decisiones debe realizarse con base en los hechos e información correcta y precisa, y esto también se debe aplicar en los procedimientos.
- Representación de todos los concernidos: las personas interesadas deben formar parte de las decisiones y establecer los procedimientos
- Corrección: la organización debe contar con procesos que permitan la aclaración y corrección de los errores e inconsistencias de los procedimientos. Ética: se deben respetar y seguir los códigos y normas de conducta.

Los hallazgos del estudio de Moorman (1991) mostraron que la justicia procedimental es distinta a la justicia interaccional. Desde una perspectiva de validez predictiva, sus resultados mostraron que la justicia interaccional fue un mejor predictor de la conducta cívica organizacional que la justicia de procedimiento o distributiva. La conducta cívica organizacional, es el comportamiento más común en la literatura sobre la justicia (Moorman y Byrne, 2005).

Schmitt y Dörfel (1999) midieron las percepciones de la justicia procedimental, sensibilidad de justicia (a que grado el trabajador le concierne o le importa la justicia), satisfacción laboral y bienestar psicosomático. De acuerdo con la teoría injusticia-estrés, la sensibilidad de justicia se encuentra moderada por el impacto de la justicia procedimental en la satisfacción laboral y bienestar psicosomático.

De Boer (2002) no tomó a la justicia organizacional como mediador en su estudio. Y reportó que la justicia procedimental y distributiva pueden actuar como predictores de síntomas físicos, que a su vez predicen el ausentismo.

Omar (2006) reporta correlaciones positivas entre esta dimensión de la justicia y el género masculino. A lo que sugiere que los hombres tienen una participación más activa en implementar y utilizar los procesos y procedimientos de la organización, tal vez por su género hacen conocer sus opiniones y son escuchados acerca de las políticas que describen la distribución de recursos y recompensas.

4.3.3 Justicia Interaccional

La percepción de justicia influye gravemente en los casos de personas con autoridad y las decisiones que toman. A este tipo de justicia Bies y Moag (1986) le denominaron justicia interaccional. Indicaron dos categorías: la justicia interpersonal, que se encarga de evaluar al respeto, estima y dignidad del trato personal recibido, y la justicia informacional, que se refiere a si la información proporcionada del proceso es completa y adecuada, y hasta qué punto se reciben explicaciones y cuentas sociales de los procesos y actos.

Colquitt (2001) propuso una división de justicia interaccional en facetas de interpersonal (respeto y decoro) y de informacional (veracidad y justificación). Esencialmente, la diferenciación de la justicia interpersonal e informacional reconoce que la cortesía y la respetabilidad de la comunicación son distintas de la honestidad y veracidad.

De acuerdo con Omar (2006) si se tiene una percepción de justicia interpersonal dentro de la organización, aumentarán los niveles de aceptación de las decisiones, e incitará otras reacciones positivas dentro de la población laboral.

Wayne, Shore, Bommer, y Tetrick (2002) proponen que la presencia de justicia informacional disminuirán las reacciones negativas de las justificaciones y

explicaciones a las percepciones de injusticia o desfavorabilidad de los resultados de la plantilla laboral.

Omar (2006) reporta de su estudio que los empleados de mayor edad, las mujeres y los empleados con mayor antigüedad en la empresa presentan mayores niveles de justicia interaccional, tal vez porque estas personas tienden a autoprotegerse o mantener un ambiente de armonía en el trabajo. Así mismo las personas con mayor antigüedad y nivel académico reciben mayor información por parte de las autoridades debido a que ocupan puestos más altos.

La manera y el momento en que se proporciona la información afecta la percepción de justicia. De acuerdo con Wayne et al. (2002), las explicaciones y justificaciones ayudan a disminuir las reacciones negativas ante las percepciones de injusticia organizacional. De igual manera, Shaw et al. (2003), describen que las explicaciones ayudan a la percepción de justicia informacional cuando es presentada en forma de excusa y no justificándose, luego del evento desfavorable.

5. Enfoques teóricos de la Justicia Organizacional

La justicia no será servida hasta que aquellos que no están afectados estén tan indignados como los que lo están.

Benjamin Franklin.

Debido a que la justicia organizacional es un constructo muy amplio e influye en varios aspectos de la organización, conocer las teorías acerca de cómo afecta la justicia, cómo se crea y es percibida resulta esencial para su comprensión. Se presentan los modelos teóricos de autores con distintos enfoques de la justicia. Estos modelos proponen estudiar a la justicia como una afectación a la salud laboral a causa de la mala distribución de los roles, como la búsqueda del equilibrio, como un predictor de otras variables, como la reciprocidad del intercambio social, o como pensamiento contrafactual.

La justicia en la organización también puede ser percibida como un constructo multidimensional que, en conjunto con otras variables, puede propiciar la salud laboral, o bien, dependiendo del primer juicio creado acerca de la organización, puede influir en el comportamiento organizacional.

Para lograr un mayor conocimiento de las percepciones de justicia habrá que saber cómo se forman y qué creencias acerca de la justicia llevan a ciertas actitudes, así como la manera en que el afecto, el estado de ánimo, las emociones y las características de la personalidad –como el carisma– pueden influenciarlas. Algunos autores más se proponen estudiar a la justicia como un motivo, más que como un factor intrínseco.

A continuación se exponen los principales modelos y teorías que se han desarrollado para explicar la justicia organizacional, así como la agregación,

cognición y la justicia, los méritos del afecto y la justicia organizacional como factor exógeno.

5.1 Modelos de Justicia

5.1.1 Teoría de los roles dinámicos Zohar (1995)

Una aproximación inicial para integrar la justicia organizacional con la salud laboral fue creada por Zohar (1995). De acuerdo con esta teoría los mensajeros de rol son miembros de la organización que comunican las expectativas a los empleados. Estas demandas crean conflicto de rol (dos o más requisitos trabajados por trabajadores que están el uno contra el otro), y ambigüedad de rol (donde los requisitos no están claros), los cuales generan insatisfacción, ansiedad, y un deseo por dejar la organización (Rizzo, House & Lirtzman, 1970).

Años más tarde se añadió la sobrecarga de rol, en la cual se tienen demasiados requisitos (Peterson, et al 1995). Zohar analizó la justicia a través del estrés laboral, e indicó que se tienen cuatro roles dinámicos como: conflicto, ambigüedad, sobrecarga y falta de control, los cuales podían afectar la salud laboral. Añadió un quinto estresor, el rol de justicia, el cual ocurre cuando la percepción de justicia se da bajo condiciones del rol de estrés.

En general, la teoría de injusticia-estrés de Vermunt y Steensma (2001) tiene ciertas similitudes con la teoría de los roles dinámicos de Zohar (1995), así como ciertas diferencias. Ambos modelos toman el comportamiento de supervisión como agente estresor. En la teoría de Zohar la habilidad individual de afrontamiento se ve afectada de sobre manera por los mensajeros de rol (supervisores), igualmente en el modelo de Vermunt los supervisores juegan un papel esencial, y pueden reducir los efectos estresantes que causan las enfermedades. Ambos autores concuerdan en que la injusticia actúa realzando los principales efectos del estrés.

Se describe por lo menos una diferencia entre estos modelos, ambos marcos de trabajo indican una brecha entre demandas y habilidades de afrontamiento (coping) en situaciones de estrés. Difieren en la manera en que conceptualizan estos constructos.

En la teoría de las dinámicas de rol de Zohar (1995), los principales estresores son clasificados con base en el tipo de problema que el empleado tiene. En esta teoría, no se especifica cómo es que los individuos están indecisos, y si los estresores de rol son injustos o solo frustrantes. La teoría de injusticia-estrés se enfoca en como los trabajadores piensan acerca de la justicia, enfatiza el criterio utilizado para hacer un juicio justo: comparación social, comparación temporal, y normas interiorizadas. Esto es utilizado para comprobar si es o no injusto, o simplemente incómodo. Esta teoría aporta más allá de lo estresante y difícil (Zohar), a lo estresante e injusto (Benson, Cropanzano, Goldman, 2005).

5.1.2 Modelo de interacción entre Individuo y Organización de Leiter y Maslach (2001)

Este modelo indica que un desequilibrio entre el entorno laboral y la persona decreta la energía, el alcance y la sensación de eficacia. Por el otro lado, si se tuviera un equilibrio, se incrementarían los niveles de compromiso. Un factor laboral esencial es la carga de trabajo, el control que se tiene sobre las tareas es el segundo factor determinante en este modelo, y lo definen como el poder elegir y tomar decisiones, solucionar problemas y contribuir con las tareas.

5.1.3 Modelo de Dos Factores de Sweeney y McFarlin (1993)

En un estudio realizado por Greenberg en 1986 pidió a gerentes que reflexionaran sobre la calificación de evaluación de desempeño recibida en específico, en términos si la percibían como justa o injusta. El análisis los resultados indicó la formación de dos dimensiones: a) procedimiento (por ejemplo, la aplicación

coherente de las normas, solicitando, capacidad de desafiar la evaluación), y b) distribución (por ejemplo, la clasificación basada en el rendimiento, la recomendación de aumento o promoción). Los factores de procedimiento son similares a las reglas que Thibaut y Walker (1975) y Leventhal (1980) habían identificado en su teorización. Las variables de justicia de procedimiento resultarán fuertes predictores del compromiso con la organización y de la confianza en el supervisor, mientras que las variables de justicia distributiva fueron predictores más fuertes de la satisfacción con el pago a estos resultados, donde la justicia de procedimiento actúa como un predictor de las actitudes y la justicia distributiva predice la obtención de resultados, Sweeney y McFarlin (1993) denominaron a esto el Modelo de Dos Factores.

5.1.4 Teoría de intercambio social de Blau, (1964)

Blau (1964) indica que los comportamientos de apoyo por una autoridad pueden ser vistos como un beneficio para un empleado, que de acuerdo con la reciprocidad propuesta por esta teoría debe de corresponder. Esta obligación, se puede expresar a través de comportamientos discretos positivos. Este postulado puede ser utilizado para explicar la relación positiva entre las percepciones de justicia y el comportamiento de la conducta cívica organizacional (Masterson, Lewis, Goldman, y Taylor, 2000; Organ, 1990).

La descripción de la dinámica del intercambio social de Blau realiza la obligación. Cuando se recibe un trato justo, se activa una expectativa de rendimiento general (reciprocidad) futura, aunque como o cuando se dará el rendimiento no se especifica. Blau (1964) también enfatiza en la importancia de la confianza para establecer y expandir la dinámica del intercambio social. La reciprocidad no puede ser ofrecida si la contraparte no es considerada digna de confianza, y la reciprocidad no se profundizará si la confianza no se expande proporcionalmente. Esto indica la racionalidad que se calcula para explicar la

relación entre las reacciones de justicia y de los empleados. La única manera de determinar los efectos relativos de los mecanismos cognitivos y afectivos es integrar el afecto sobre la justicia.

5.1.5 Teoría de la Justicia propuesta por Folger y Cropanzano (1998, 2001)

Folger y Cropanzano (1998, 2001) sostienen que los individuos reaccionan a la toma de decisiones a través del pensamiento contrafactual. Sugiere que los individuos culparán a una autoridad por un evento cuando podría haber (y debería haber) ocurrido de distinta manera, y si el bienestar hubiera sido mejor, el escenario alternativo hubiera ocurrido. Las diferentes dimensiones de justicia son relevantes para diferentes contrafactuales (Shaw, Wild y Colquitt, 2003).

Por ejemplo, la justicia distributiva es más relevante para el *haría*, contrafactual, situación hipotética, porque el bienestar a menudo se define en términos de resultado. Los conceptos de justicia de procedimiento y justicia interpersonal, como el trato igualitario, ética y decoro, son más relevantes para el *debería*, contrafactual, situación hipotética, porque están más cargados moralmente. La justicia informacional es más relevante para el *podría*, contrafactual, situación hipotética, si las explicaciones se utilizan para justificar el evento en cuestión (Colquitt, 2012).

5.2 La Agregación y la justicia

Un posible curso de acción que ayude a hacer frente a algunos problemas organizacionales, como la insatisfacción laboral es agregar justicia, en lugar de diferenciarlo. Se tienen dos posibles enfoques de agregación de justicia. El primero consiste en tratar a la justicia como un constructo multidimensional, tratando a la justicia organizacional como un constructo en lugar de una categoría literaria. (Lavelle et al., 2007; Liao y Rupp, 2005; Rupp y Cropanzano, 2002).

La Teoría Heurística de la Justicia sostiene que los empleados de nuevo ingreso en una organización están motivados para formar una justicia heurística rápidamente, por lo que esta investigación (heurística) sirve para formar la decisión de si se debe cooperar o no con las autoridades (Lind, 2001; Van den Bos, 2001). Durante esta fase inicial, la información relevante respecto de la justicia se utiliza para formar una impresión general de justicia en la organización. Esa impresión general la impulsa a crear más juicios acerca de las dimensiones de justicia específica (Lind, 2001). En ese momento, las sentencias sobre la justicia de procedimiento, distributiva, interpersonal o informacional sirven meramente como diferentes manifestaciones del mismo constructo heurístico de justicia.

Sostiene que la información relevante a la justicia se agrega rápidamente a una *justicia heurística* que se utiliza para guiar las actitudes y comportamientos (Lind, 2001; Van den Bos, 2001). Una representación diferente es ofrecida por la Teoría de la Justicia (Folger y Cropanzano, 1998, 2001). El pensamiento contrafactual hipotético descrito por esta teoría aporta un análisis más estructurado y cuidadoso al proceso de juicio de justicia, conforme los individuos preguntan si los eventos "podrían" haber sido diferentes, si las autoridades "deberían" haber actuado de otra manera, y si el bienestar "hubiera" sido mejorado si los hechos hubieran ocurrido de otra manera.

Aunque no hay un orden en el que estos conocimientos contrafactuales deben ser considerados, los tres parecen necesarios para decidir a última hora, cómo reaccionar ante la autoridad en términos de justicia percibida, responsabilidad percibida y culpa potencial. Como resultado, la teoría de la justicia requiere una más amplia consideración de las dimensiones de justicia de la que requiere la teoría heurística de la justicia.

5.3 La cognición y la justicia

El saber por qué las personas se preocupan por la justicia, cómo forman percepciones de justicia, y por qué la justicia es predictiva de actitudes y comportamientos, es esencial en el estudio de la justicia organizacional. Por qué se preocupan los individuos, es una pregunta que se estudió en una revisión realizada por Gillespie y Greenberg (2005). Indicaron que la justicia debe cumplir con una serie de objetivos clave, que pueden definirse como representaciones cognitivas de los estados deseados. Cropanzano et al. (2001) argumentaron que la justicia se da para cumplir con necesidades múltiples, definidas como agrupaciones cognitivas de resultados que tienen consecuencias importantes para el individuo.

Uno de los objetivos o necesidades que se enfatizaron en la investigación inicial sobre la justicia es el control. El Modelo Instrumental de Lind y Tyler (1988) sugiere que la justicia satisface un objetivo (o necesidad) de autoestima positiva o pertenencia. El Modelo Relacional argumenta que los individuos están motivados a pertenecer a algún grupo o grupos y que buscan señales acerca de la medida en que esos grupos los valoran (Lind y Tyler, 1988; Tyler y Lind, 1992).

Thibaut y Walker (1975) argumentaron que la justicia es valorada porque proporciona una sensación de control y previsibilidad para los resultados a largo plazo. Desde esta perspectiva, los individuos valoran y consideran las normas de justicia, porque es instrumental al ayudar al logro de resultados valiosos.

El Modelo Deónico de Cropanzano, Goldman y Folger (2003); Folger, (1998, 2001), también denominado el Modelo de Virtud Moral, sostiene que las personas asisten en los problemas de justicia porque respetan las obligaciones de principio de moral (Cropanzano et al., 2001). Es decir, en lugar de simplemente señalar una sensación de control o estima, la justicia es valorada porque "la virtud sirve como su propia recompensa" (Folger, 1998, p. 32).

5.4 Los Méritos del Afecto

Las variables y mecanismos afectivos son de suma importancia para la teorización de la justicia (Cohen-Charash y Byrne, 2008). Estas incluyen emociones, humor y afectividad característica (es la tendencia que se tiene por sentir emociones negativas o positivas). (Grandey, 2008).

Los resultados de un estudio realizado por Van den Bos (2003) mostraron que el estado de ánimo tiene poco impacto en las percepciones de justicia, cuando la información sobre el control del proceso era clara y sin ambigüedades. Sin embargo, cuando se omitió información sobre la regla de justicia del procedimiento, los participantes con estado de ánimo positivo percibieron más justicia que los participantes con estado de ánimo negativo. Es decir, el estado de ánimo llenó los vacíos informativos claros acerca de las reglas de justicia.

Barsky y Kaplan (2007) reportaron que se tienen correlaciones significativas entre la afectividad característica y las dimensiones de justicia. Por lo tanto suponen que el afecto positivo y el afecto negativo pueden guiar en las percepciones de justicia de manera similar.

Mientras que los estudios revisados establecen el afecto como un antecedente de las percepciones de justicia, otros trabajos se han centrado en el afecto como consecuencia de estas percepciones. Esta corriente de investigación se centra en las emociones, más que en el estado de ánimo o rasgo de afectividad, dado que las emociones pueden ser atribuidas a un determinado agente, acción o evento.

En cuanto a la base de las teorías de las emociones, Weiss, Suckow y Cropanzano (1999) llevaron a cabo uno de los primeros estudios. Los autores observaron que los acontecimientos generan una primera valoración primaria, que

es una evaluación general de si un evento es perjudicial o beneficioso para los objetivos o valores relevantes. Esta valoración determina la valencia general del afecto de estado, es decir si es positivo o negativo. Le sigue una valoración secundaria, formada por una evaluación de si el resultado se atribuye a sí mismo o a algún otro. Generalmente esta valoración secundaria resulta en la diferenciación de afecto del estado positivo o negativo en emociones más discretas.

Tomando en cuenta la distinción entre favorabilidad de resultado y justicia distributiva, una cuestión importante es si existe el mismo tipo de patrón interactivo cuando el resultado se expresa en términos de equidad. El estudio de Goldman (2003) mostró que la *ira* se presenta por una interacción de tres vías: de la justicia distributiva, la justicia procedimental y justicia interaccional. El patrón de esta interacción indicaba que las combinaciones de justicia procedimental e interaccional tenían relaciones más fuertes con la ira cuando la justicia distributiva era baja, más que cuando era alta. Además, los niveles más altos de ira se presentaron cuando las tres dimensiones de justicia eran bajas. Así, como en Weiss et al. (1999), la ira parecía depender de ambas, así como la valoración primaria y la valoración secundaria.

Fox et al. (2001) evaluaron el grado en que los trabajos generan emociones particulares durante 30 días (Van Katwyk, Fox, Spector, y Kelloway (2000) a lo que denominaron *bienestar afectivo*. Los resultados de su estudio mostraron que el bienestar afectivo negativo (una mezcla de miedo, ira, desagrado y tristeza) mediaba la relación entre la justicia procedimental y los comportamientos contraproducentes. También se estudió el bienestar afectivo positivo (una mezcla de entusiasmo, orgullo, felicidad y satisfacción), el cual mostró relaciones más débiles con comportamientos contraproducentes. Fox et al. (2001) también incluyeron dos medidas de ira, *rasgo - afectividad* y *ansiedad*, pero ninguna

demonstró ser un moderador significativo entre las relaciones de justicia y comportamiento contraproducente.

Judge et al. (2006) aplicaron la metodología de muestreo de experiencias (ESM experience simple methodology). Del cual los resultados sugieren que la relación entre la justicia interpersonal y el comportamiento contraproducente están mediados por el estado de *ira y satisfacción laboral*. Por otra parte, la ira moderó la relación entre el estado de ira y la justicia interpersonal, de tal manera que la relación fue más fuerte para los individuos que eran más propensos a experimentar sentimientos de ira y hostilidad.

Mayer et al. (2007) realizaron un estudio en empleados de supermercado a lo que encontraron que se tiene una relación negativa entre el neuroticismo y el apego a la regla de justicia interpersonal y una relación positiva entre la *agradabilidad* y el apego a la regla de justicia informacional. Es decir, gerentes neuróticos tienden a comunicarse con menor respeto, y los gerentes agradables tienden a ser más sinceros y cándidos.

Scott et al. (2007) examinaron los efectos del carisma de los empleados sobre el apego de los gerentes a las normas de justicia. Los autores sostienen que los empleados carismáticos tienen un *magnetismo personal* que inspira respuestas afectivas por parte de sus directivos. Esas respuestas afectivas fueron operacionalizadas usando sentimientos positivos y negativos es decir, las tendencias a experimentar emociones positivas o negativas, al estar cerca de ciertas personas.

Estos autores sostienen que los sentimientos positivos podrían inducir a los directivos a ser más corteses y amables con los empleados y que se involucren con más frecuencia en el intercambio de información con los empleados. Un estudio de

campo (Scott et al. 2007) realizado en empleados de una compañía de seguros mostro una relación significativa entre el *carisma y la justicia interpersonal*, en la presencia de sentimientos positivos y negativos que median en la relación. Contrariamente a lo esperado, no se observó ninguna relación con la justicia informacional.

5.5 La justicia como factor exógeno

Greenberg y Wiethoff (2001) describen, al tratar a la justicia como un motivo, por qué las personas se esfuerzan por crear condiciones justas. Factores organizacionales, administrativos, y de los empleados pueden predecir ese motivo, o pueden crear una circunstancia en la cual, es más fácil actuar sobre el motivo.

Schminke, Ambrose, and Cropanzano (2000) indicaron que los empleados reportaron menos adherencia a las normas cuando la organización tenía una jerarquía de autoridad centralizada, lo que significa que incluso las pequeñas decisiones tenían que ser referidas a un autoridad más alta para su aprobación. Tales resultados sugieren que los gerentes requieren que suficiente autoridad se les sea otorgada para maximizar el apego a la regla de justicia dentro de sus unidades de trabajo. Schminke et al. (2000) también trató la justicia interaccional, pero puesta en práctica (operacionalizada) utilizando percepciones generales de trato justo, en lugar del apego a las normas específicas de respeto, decoro, veracidad y justificación.

6. Justicia Organizacional y Estrés Laboral

Nadie te puede dar la libertad.

Nadie te puede dar la igualdad

o la justicia ni nada.

Si eres un hombre, la tomas.

Malcolm X.

El estrés laboral es un fenómeno complicado, ya que es multicausal y cuenta con varios mecanismos organizacionales, sociales y actitudinales que influyen en sus efectos. Además, las teorías actuales no son suficientes para explicar el estrés laboral. Por lo que, para comprender el estrés laboral es necesario tener una visión general de sus causas y efectos, y no centrarse únicamente en los aspectos técnicos como la carga de trabajo, sino que el concepto contiene mayor profundidad. Se debe de tomar en cuenta el aspecto actitudinal, las diferencias personales y otros constructos a los que se encuentra conectado como la justicia organizacional, la cual tiene un efecto significativo sobre éste.

Es decir, una de las principales causas del estrés laboral es la justicia organizacional. El cual es un constructo relativamente nuevo y poco estudiado a comparación del estrés laboral. Pocos autores han estudiado esta relación y han creado teorías. Se tienen menos autores aún, que hayan profundizado en los efectos de las variables sociodemográficas, actitudinales u organizacionales de esta relación, los efectos específicos de cada dimensión, así como todos estos aspectos en conjunto que pueden generar estrés laboral.

La mayoría de los estudios de esta relación se han realizado en países desarrollados donde la cultura y el entorno son diferentes a los países en vías de desarrollo, por lo que no se puede aplicar completamente en los del segundo tipo, ya que se tienen diferencias en las causas y variables que afectan esta relación. Así que es necesario estudiar esta relación en los países en vías de desarrollo para

conocer cómo afecta en este contexto. Y así describir las causas sobre las que puede actuar la organización para mejorar la situación de la justicia organizacional, y con esto disminuir los efectos negativos del estrés laboral.

6.1 Estudios sobre la justicia organizacional y el estrés laboral

De acuerdo con Peiró (2009-2010) los modelos clásicos que describen el estrés como el modelo de Warr (1987), Karasek (1990) entre otros (capítulo 1) no son suficientes para explicar el estrés laboral actualmente. Su estudio no debe de avocarse únicamente a la actividad laboral ni sus condiciones, sino que se debe de incluir otros aspectos organizacionales y ambientales que pueden actuar como fuentes de estrés, como los cambios por los que pasa la organización y el entorno, como la estructura de la organización, el mercado laboral, la flexibilidad con los empleados, así como el vaivén de la política y el poder en las empresas.

Peiró (2009) también propone que se estudien los intercambios sociales individuales y colectivos, que contengan reciprocidad y equidad, aspectos esenciales en la justicia organizacional. Por lo que propone, que para conocer más a fondo el estrés laboral actual se estudien teorías como la de la justicia organizacional. Las cuales no se avocan únicamente a las actividades laborales y su ajuste, sino que van más allá tomando en cuenta las relaciones entre la organización y el trabajador, así como su significado. Propone que se incluya la justicia organizacional en los análisis de riesgos así como sus aspectos más influyentes que son la reciprocidad, cumplir las promesas y expectativas, y la comparación social.

Eloviano et al. (2002) realizaron un estudio en el cual relacionaron la justicia procedimental e interaccional y la llamaron relacional. Reportaron que la justicia interaccional es un predictor efectivo de la salud auto reportada, morbilidad psiquiátrica, y ausentismo. Y la justicia procedimental del ausentismo. Concluyeron

que la justicia es un importante predictor de tensión mayor que los demás estresores. Indican un cambio de causa: que probablemente una buena salud causa percepciones de justicia y no al revés, como se creía.

En otro estudio, Elovianio (2003) denotó que la tensión en el trabajo media el impacto de la injusticia. Algunos autores tratan a la justicia como un estresor que requiere ser moderado, mientras que otros como un potencial moderador entre el estrés y la tensión. Tepper (2001) lo trató de ambas formas, ya que sostiene que la injusticia distributiva y procedimental actúan como predictores de la tensión psicológica, debido a que la justicia distributiva potencializa los efectos adversos de la injusticia procedimental. El modelo de Tepper (2001) muestra los distintos efectos de la justicia procedimental y distributiva siendo codependientes. Los efectos dañinos de la injusticia procedimental son disipados por un resultado justo.

Otros autores que confirman la relación del estrés laboral y la justicia organizacional son Judge y Colquit (2004), los cuales se basaron en la teoría de Vermut y Steensma (2001) colocando a la justicia organizacional como un estresor, ya que es un constructo que no les permite afrontar las demandas laborales. Estos autores presentan dos contribuciones a la teoría. Primero, conectan las diferentes dimensiones de la justicia con el estrés al confirmar empíricamente a la justicia organizacional como estresor. Con esta primera contribución lograron añadir mediadores actitudinales (percepción del intercambio social, estima y estatus, confianza y legitimidad) a los efectos estresantes de la justicia.

La segunda contribución es la inclusión del conflicto entre la familia y el trabajo, como otro mediador del efecto del estrés, y como la justicia actúa como estresor en esta relación. Es decir, si las políticas o autoridades de la organización son justas en cuanto al aspecto familiar, como los permisos de paternidad u otros temas, los efectos del estrés disminuirían. También indican que la manera de interpretar las dimensiones de la justicia organizacional influye en el nivel de estrés

percibido. Retoman la teoría de Lazarus y Folkman de 1984 donde se explica los pasos del proceso de evaluación (capítulo 1), y logran explicar cómo las dimensiones de justicia más fáciles de interpretar generan más estrés y crean mayores conflictos en la percepción de los eventos, al tener una evaluación más clara y directa.

Omar (2006) confirma la relación entre la justicia organizacional y el estrés laboral en su estudio con el individualismo y colectivismo en la población argentina, así mismo recalca que el estrés especialmente se relaciona con la justicia procedimental e interpersonal. Igualmente indica que la justicia organizacional y el estrés laboral presentan una correlación negativa muy significativa, lo cual indica que los individuos presentan altos niveles de tensión cuando se tiene una percepción de injusticia en la organización donde laboran, sin importar sus variables sociodemográficas.

Vanegas, et al. (2014) realizaron un estudio donde buscaban identificar las relaciones entre el capital psicológico¹, estrés laboral, y justicia organizacional. Reportaron una varianza explicada de .050 para la justicia organizacional y el capital psicológico, lo cual indica que el 5% del estrés laboral lo explicaron la justicia y el estrés. De acuerdo con los autores, este porcentaje no es poco en realidad, ya que las causas del estrés están conformadas por múltiples factores y la justicia organizacional presenta un papel de suma relevancia en el estrés laboral.

Otros autores que presentan un modelo de esta relación son Vermut y Steensma (2001) con la:

¹ Capital psicológico: "Desde la perspectiva de Luthans, Youssef & Avolio (2007), es un estado de desarrollo psicológico positivo que consiste en un constructo de segundo orden compuesto por auto-eficacia, esperanza, optimismo y resiliencia" (citado de Vanegas-García, et al. 2014).

6.2 Teoría de injusticia- estrés de Vermut y Steensma (2001)

Vermut y Steensma (2001) propusieron la teoría de injusticia- estrés, tomando en cuenta teorías de estresores laborales e injusticia laboral. Consideraron la teoría de múltiples discrepancias. La cual indica que los individuos tienen ciertas metas que buscan lograr activamente en sus vidas laborales. Si estos objetivos no son logrados, el individuo puede experimentar una disminución en la satisfacción, tensión elevada, entre otros (Campbell, Converse, & Rodgers, 1976; Michalos, 1986; Vermut, Spans, & Zorge, 1989). Las brechas entre lo deseado y lo obtenido deterioran la salud psicológica, y el funcionamiento físico. Vermunt y Steensma (2001) y Michalos (1985) tratan seis tipos de brechas:

- Brecha de meta-logro
- Brecha de lo ideal- real
- Brecha de la expectativa- realidad
- Comparación entre lo previo y lo mejor.
- Comparación social
- Adecuación de la persona y el ambiente.

De acuerdo con este modelo los individuos experimentan una discrepancia entre la demanda del ambiente y la capacidad de satisfacer esas demandas. Cuando su capacidad se sobrellena, el trabajador experimenta estrés laboral, infelicidad, e insatisfacción.

Vermunt y Steensma (2001) denotan que hay tres discrepancias que producen injusticia. Y que parte de esta discrepancia puede ser atribuida a las decisiones de asignación del supervisor o alguna autoridad laboral. Cuando estas acciones saltan los estándares de justicia, generan mayor tensión al trabajador, por lo que el estrés es impuesto externamente, disparado por un evento externo. Luego se debe de evaluar el comportamiento del supervisor con respecto a ciertos estándares.

Ahora bien, las discrepancias que generan estrés son la comparación social, comparación temporal y normas internas. Estas actúan como determinantes de la felicidad, satisfacción, y tensión, es decir son críticas en el origen de la respuesta de estrés. Vermunt (2002) realizó un estudio que sirve como ejemplo de este modelo, donde los participantes indicaron que un trato injusto puede actuar como estresor laboral aún más que el exceso de trabajo. Vermunt encontró evidencia de que la justicia tiene un efecto directo sobre la tensión percibida.

La comparación social es similar a la justicia distributiva, donde los individuos basan su juicio de justicia dependiendo del referente otro. La diferencia es que la teoría de la injusticia-estrés añade que las comparaciones sociales pueden ser usadas para evaluar los procedimientos de justicia también. Por ejemplo, si una persona recibe cierta cantidad de trabajo, y su igual recibe menos, esto puede ser percibido como injusticia.

En la comparación temporal, de acuerdo con esta teoría un criterio de justicia de los trabajadores, es comparar lo recibido actualmente con lo recibido anteriormente. Si lo percibido en el presente contra el pasado es desfavorable, se percibe como injusto. Las personas responden fuertemente cuando les quitan algo, a cuando algo no ocurre. (Levin, Schneider & Gaeth, 1998). A los trabajadores no les gusta perder cosas de valor, lo cual es congruente con la teoría de injusticia-estrés, y la justicia procedimental puede regular los efectos de los resultados.

La comparación temporal y social requiere verificar con un estándar externo si el trato que reciben es justo. A pesar de esto, la teoría de justicia-estrés no requiere de un marco externo de referencia.

Otro postulado de la teoría de la injusticia-estrés es que los empleados se ven afectados dependiendo del grado de injusticia. Una gran injusticia o discrepancia afecta más que una menor injusticia, y sus efectos son los mismos. Estas

percepciones se encuentran bajo los juicios de justicia, es decir la evaluación del individuo acerca de cierto evento si es justo o no.

La injusticia impulsa el comportamiento, es importante tomar en cuenta como las personas eligen la vía de acción a tomar. Las decisiones de justicia son tomadas por mecanismos distintos al de los juicios de justicia.

Los juicios se hacen de manera aditiva y lineal como el modelo de Vermunt y Steensma (2001), el tamaño o número de infracciones afecta directamente el grado de injusticia percibida. En cuanto a las decisiones de justicia, se tienen que realizar ciertas transgresiones antes de cruzar los límites que detonen una acción.

Vermunt y Steensma (2001) indican que la justicia puede ser comprobada directamente utilizando normas interiorizadas, y puede ser deducida comparando una acción contra un estándar moral. Describen que la inmoralidad es un agente estresante. Folger (1998, 2001) se ha referido a estos efectos como deónticos, ya que están basados en obligaciones morales interiorizadas, más que beneficios externos tangibles como la paga.

La manera en que la justicia organizacional afecta en el ambiente laboral generando estrés es mediante la valoración de los estresores: si éstos son percibidos como injustos, afectan con mayor intensidad que si fueran percibidos como justos, aunque no afecta a todos los estresores que se tienen. Por lo que la justicia organizacional puede actuar como moderador en la relación de los estresores con la tensión laboral (Omar, 2006).

En conclusión, la justicia organizacional es un estresor, ya que puede causar una respuesta aversiva. Una vez que el estresor es reconocido, con el simple hecho de que estos eventos negativos estén presentes en el medio la percepción de injusticia puede surgir. Igualmente, la justicia puede ser percibida como una respuesta a otros estresores, u a estresores de distintas variables (actitudinales, organizacionales, sociodemográficas), como una interpretación cognitiva

secundaria, que genera el impacto de los estresores y crean tensión. Dentro de estas posibilidades, bajo ciertas condiciones la injusticia puede afectar fuertemente la sensación de tensión, y afectar débilmente bajo otras.

PARTE II.

INVESTIGACIÓN

Justificación

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2015), México ocupa el primer lugar en el mundo en estrés laboral. Éste afecta seriamente la salud de los empleados e incluso pueden causar la muerte (Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud, 2015). En el ámbito de las organizaciones, el estrés que sufren sus trabajadores provoca pérdidas económicas de millones de dólares al año (Cámara de Diputados, 2015).

A través de la investigación, se han determinado diversas fuentes de estrés laboral (Rosch, 2001; Beneto, 2003; Varela et al., 2003), pero otras, como la justicia organizacional, apenas se han explorado (Colquitt et al., 2001). Uno de los propósitos de este estudio es determinar en qué medida esta variable, definida como la percepción de lo que se considera justo e injusto en la organización (Greenberg, 1990), constituye una fuente de estrés laboral para los trabajadores en México.

Dado que las metas, propósitos y procedimientos que caracterizan a las organizaciones del sector público y a las del sector privado difieren ampliamente, es de esperar que sus niveles y sus fuentes de estrés laboral sean distintos. En nuestro país, no se conocen investigaciones que hayan estudiado este fenómeno, por lo que en el presente trabajo se busca evaluar los estresores que están presentes en ambos sectores.

Se pretende que los hallazgos de esta investigación permitan ampliar el conocimiento del fenómeno del estrés laboral en México y proporcionen a los tomadores de decisiones evidencia empírica para la implementación de medidas para reducir el estrés en sus organizaciones.

Objetivos

El presente trabajo tiene el propósito de evaluar la relación que existe entre la justicia organizacional y el estrés laboral, tanto en el sector público como en el sector privado organizacional en México.

Objetivos específicos:

a) Evaluar los niveles de estrés laboral (estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo) presentes en los empleados de organizaciones del sector público y del sector privado e identificar el sector que presenta mayor estrés laboral.

b) Evaluar los niveles de percepción de justicia organizacional (procedimental, interaccional y distributiva) en organizaciones del sector público y del sector privado e identificar el sector que presenta mayor percepción de justicia organizacional.

c) Determinar la relación existente entre la percepción de justicia organizacional y el estrés laboral.

d) Determinar si la relación entre la percepción de justicia organizacional y el estrés laboral difiere según el sector (público, privado).

Preguntas de investigación

a) ¿Cuáles son los niveles de estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo presentes en organizaciones del sector público y del sector privado, y en cuál de ellos es más alto?

b) ¿Cuáles son los niveles de percepción de justicia organizacional (procedimental, interaccional y distributiva) en organizaciones del sector público y del sector privado, y en cuál de ellos es más alta?

c) ¿La justicia organizacional tiene un efecto sobre el estrés laboral?

d) ¿La relación entre percepción de justicia organizacional y estrés laboral difiere según el sector (público, privado)?

e) ¿Existe una relación entre las características demográficas de los empleados (sexo, edad y escolaridad) con el estrés y apoyo en el trabajo así como con su percepción de justicia organizacional?

f) ¿Existe una relación entre las características laborales de los empleados (nivel organizacional, número de horas laboradas y giro institucional) con el estrés y apoyo en el trabajo y con su percepción de justicia organizacional?

Hipótesis

a) En los empleados del sector público se presentan mayores índices de estrés laboral (estrés en el trabajo y apoyo en el trabajo), en comparación con los del sector privado.

b) La percepción de justicia organizacional (procedimental, interaccional y distributiva) de los empleados del sector público difiere de los del sector privado.

c) El estrés y el apoyo en el trabajo están relacionados con la percepción de justicia organizacional (Fig. 1).

d) La relación del estrés y apoyo laboral con la justicia organizacional difiere en el sector público y en el privado (Fig. 1).

e) Las características demográficas de los empleados (sexo, edad y escolaridad) están relacionados con el estrés y apoyo en el trabajo y con su percepción de justicia organizacional.

f) Las características laborales de los empleados (nivel organizacional, número de horas laboradas y giro institucional) están relacionadas con el estrés y apoyo en el trabajo y con su percepción de justicia organizacional.

Como se puede observar en la Fig. 1 la relación entre las variables de manera hipotética.

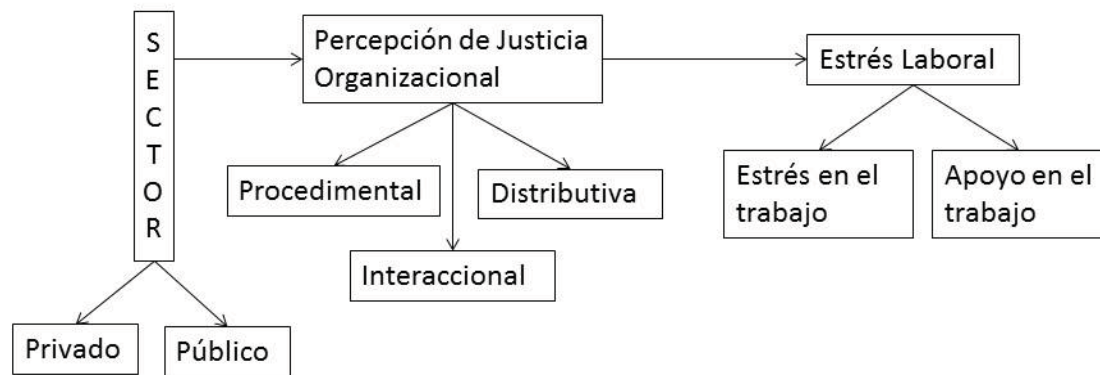


Figura 1. Relación entre variables (elaboración propia)

Método

Participantes

Participaron en el estudio 284 personas que trabajaban en instituciones del sector público (40.5%) o en empresas del sector privado (59.5%). Su edad oscilaba entre los 21 y los 68 años de edad ($M = 36.22$; $DE = 11.50$); 50.70% reportan ser de sexo masculino; el bachillerato fue el nivel máximo de estudios alcanzado por el 29.2% de los participantes, 64.8% habían cursado la licenciatura y 6% tenían estudios de posgrado. La mayoría de las empresas en las que laboraban correspondían a servicios (60.2%), al giro comercial (19.0%), 10.2% a la industria y 10.6% a otros. La media de horas laboradas a la semana fue de 42.36 ($DE = 12.10$).

Instrumentos

Se aplicó una batería integrada por tres instrumentos (véase anexo 1):

a) Cuestionario demográfico y laboral

En él se registraban el sexo y la edad, la extensión de la jornada laboral, el nivel educativo, el nivel organizacional del puesto de trabajo, el giro institucional y el sector (privado/público) al que pertenecía la organización laboral, si fumaban o no y su frecuencia.

b) Escala de Estrés y Apoyo en el Trabajo

Esta escala se conformó con las subescalas de Estrés en el Trabajo y de Apoyo en el Trabajo del SWS-SURVEY, de Gutiérrez, Contreras e Ito (2003). Este instrumento está integrado por ocho subescalas de 25 reactivos cada una, con cinco opciones de respuesta tipo Likert: De Nunca (1) a Siempre

(5). Cada una de las subescalas evalúa aspectos negativos (estresores) y positivos (apoyos) en las dimensiones personal, laboral y social. El SWS-SURVEY cuenta con dos escalas adicionales que miden salud mental y salud mental deficitaria.² Para los fines del presente estudio se tomaron únicamente las subescalas de Estrés y de Apoyo en el Trabajo, y de éstas, los reactivos con carga factorial $> .50$, en virtud de que la aplicación de los 50 reactivos de la escala original implicaban que la batería resultara demasiado extensa para los empleados. En total se eligieron 34 reactivos: 18 de apoyo y 16 de estrés.

c) Escala de Justicia Organizacional

Esta escala, creada por Niehoff y Moorman (1993), está conformada por tres factores de justicia organizacional: justicia distributiva, de procedimientos e interaccional, e integrada por 20 reactivos. Patlán, Flores, Martínez y Hernández (2014) realizaron la adaptación y la validación de la escala en población mexicana. Reportaron cuatro reactivos para el factor de justicia distributiva, cinco para el factor de justicia de procedimientos y nueve para el factor de justicia interaccional, en total 18 reactivos. El coeficiente alpha de Cronbach reportado por los autores fue de $\alpha = .951$. Las opciones de respuesta de la escala original son de tipo Likert con opciones de Totalmente en desacuerdo (1) a Totalmente de acuerdo (5).³

La versión aplicada en este trabajo constó de 17 reactivos; se eliminó el reactivo 13 debido a que su redacción era muy similar al reactivo 12. Se cambiaron las opciones de respuesta de 5 a 6 opciones tipo Likert, ya que se observó una tendencia por elegir la opción de medio y no comprometerse, que se observó en el piloteo.

² Para una descripción más amplia del SWS-SURVEY, consultar Capítulo 2, pp. 21, 22, 83.

³ Una descripción más detallada de la Escala de Justicia Organizacional se presenta en el capítulo 6, pp. 83-84.

Procedimiento

La batería se preparó en formato electrónico dentro de la plataforma Google Drive, a fin de que resultara más accesible para los participantes. Se realizó el piloteo de la batería en el formato electrónico. De acuerdo con los comentarios de los participantes en el piloteo, se corrigieron los reactivos que no se comprendían o que incluían dos ideas. Los reactivos modificados en ambas escalas se muestran en la tabla 1. Se agregó una opción de respuesta a las cinco de las escalas originales, debido a que se observó una tendencia a elegir la opción central, lo cual restaba variabilidad a la distribución.

Tabla 1. Reactivos modificados a partir del piloteo de las escalas aplicadas

ESCALA DE ESTRÉS Y APOYO EN EL TRABAJO	
<i>Reactivo original</i>	<i>Reactivo modificado</i>
152. Mi trabajo es divertido y disfruto haciéndolo.	6. Disfruto haciendo mi trabajo.
160. La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago.	23. La gente en el trabajo reconoce mis esfuerzos.
36. Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo.	13. Le simpatizo a la gente con quien trabajo.
115. Tengo miedo de perder el empleo.	31. Tengo miedo de perder mi empleo.
19. Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán.	12. Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudan.
40. La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia.	27. La gente en el trabajo aprecia lo que hago.
7. Lo que se tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido.	24. Lo que se tiene que hacer en el trabajo me parece sentido.
145. Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea.	20. Hay conflictos donde trabajo.
52. Soy cuidadoso(a) y dedicado(a) con mi trabajo.	10. Soy cuidadoso(a) con mi trabajo.

169. El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo.

8. El trabajo que hago me da satisfacción personal.

191. Soy eficiente en mi trabajo, y lo hago bien.

11. Soy eficiente en mi trabajo.

ESCALA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Reactivo original

Reactivo modificado

3. Yo considero que mi carga de trabajo es bastante justa.

36. Yo considero que mi carga de trabajo es justa.

4. En términos generales, las recompensas que recibo en este trabajo son bastante justas.

37. En términos generales, las recompensas que recibo en este trabajo son justas.

Se acudió a cuatro organizaciones laborales para solicitar la autorización de las áreas correspondientes para la realización del estudio. Se expusieron los objetivos del estudio y se hizo énfasis en que toda la información recolectada sería tratada de forma anónima y confidencial, y sería utilizada únicamente para los fines de la investigación. Dieron su anuencia para el estudio tres organizaciones, una del sector público y dos del sector privado. Se envió el enlace de la encuesta en un correo electrónico a las autoridades pertinentes, que posteriormente lo hicieron llegar a la plantilla laboral. También se publicó el estudio y el enlace en redes sociales, especificando el tipo de población requerida en el estudio (empleados con nivel escolar mínimo de preparatoria). Al concluir las aplicaciones, se agradeció a los empleados su participación, así como su apoyo a los directivos.

Las respuestas fueron codificadas y procesadas con el paquete estadístico SPSS versión 21.0. Primero se realizó el procesamiento psicométrico de las escalas aplicadas. Se obtuvieron los índices de estadística descriptiva de las variables estudiadas y se efectuaron los procedimientos de estadística inferencial pertinentes (prueba t, ANOVA y correlación) para someter a prueba las hipótesis planteadas.

Resultados

Análisis psicométrico de la Escala de Estrés y de Apoyo en el Trabajo

Se efectuó un análisis factorial con el método de máxima verosimilitud con rotación varimax el cual arrojó tres factores y dos indicadores, que explicaron el 50.031% de la varianza total. El coeficiente alpha de Cronbach fue de .884 (véase tabla 1). En el proceso fueron eliminados 14 de los 34 reactivos aplicados, ocho de la subescala de Estrés en el Trabajo y seis de la de Apoyo en el Trabajo, debido a que sus cargas factoriales fueron $<.50$.

Uno de los factores correspondió a estrés en el trabajo y el resto a apoyo en el trabajo. Los índices de consistencia interna obtenidos para los factores oscilaron entre .644 y .813. Los factores e indicadores fueron definidos con base en el contenido de los reactivos de la siguiente manera:

Estrés en el Trabajo

Confusión laboral: Elementos del trabajo que causan confusión, ignorancia y amoralidad.

Apoyo en el Trabajo

Satisfacción laboral: Elementos de disfrute, orgullo y seguridad expresados en eficiencia laboral.

Aprecio en el trabajo: Elementos que propician el pleno desarrollo del potencial individual como un lugar de trabajo confortable, buenas relaciones interpersonales y de apoyo, y que el trabajo sea significativo.

Ajuste trabajo-familia: Impacto del área laboral en la familia del empleado.

Desarrollo laboral: El lugar de trabajo y el concepto de trabajar como propiciadores del aprendizaje y el desarrollo.

El estrés laboral se midió con el factor de confusión laboral. Los factores e indicadores de apoyo correlacionaron positivamente entre sí y negativamente con el de estrés. El índice de correlación más alto se obtuvo entre Satisfacción en el Trabajo y Desarrollo; los más bajos se presentaron con Familia.

Tabla 2. Análisis psicométrico de la Escala de Estrés y Apoyo en el Trabajo: Subescalas, cargas factoriales, índices psicométricos y correlaciones interfactor

<i>Reactivos</i>	<i>Subescalas</i>				
	<i>Satisfacción laboral</i>	<i>Aprecio en el trabajo</i>	<i>Confusión laboral</i>	<i>Ajuste trabajo -fami- lia</i>	<i>Desa- rrollo laboral</i>
8. El trabajo que hago me da satisfacción personal.	.762				
6. Disfruto haciendo mi trabajo.	.703				
7. En el trabajo, estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer.	.653				
11. Soy eficiente en mi trabajo.	.575				
3. El trabajo me hace sentir seguro(a).	.498				
10. Soy cuidadoso(a) con mi trabajo.	.477				
16. Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo.	.445				
9. El trabajo me ayuda a mantenerme saludable.	.400				
27. La gente en el trabajo aprecia lo que hago.		.822			
23. La gente en el trabajo reconoce mis esfuerzos.		.770			
12. Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudan.		.472			
19. En mi trabajo me resulta confuso lo que tengo que hacer.			.598		
22. El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios.			.462		
26. En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala.			.446		
28. Ignoro lo que va a pasar en el trabajo			.440		

24. Lo que se tiene que hacer en el trabajo, me parece sin sentido.							.412
14. Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar.							.830
32. El trabajo me aleja de mi familia.							.788
4. Donde trabajo, tengo la oportunidad de aprender y mejorar.							.674
5. El trabajo me da la oportunidad de mejorar.							.615
	<i>Total</i>						
<i>Número de reactivos</i>	20	8	3	5	2	2	
<i>% de varianza explicada</i>	50.03	16.11	10.52	8.60	8.16	6.63	
<i>Alfa de Cronbach</i>	.884	.835	.765	.644	.811	.813	
<i>Correlaciones interfactor</i>							
Satisfacción		1					
Aprecio		.466*	1				
		*					
Confusión		-	-	1			
		.489**	.395**				
Ajuste trabajo-familia		.208*	.139	n.s.	1		
		*	*				
Desarrollo		.635*	.491	-	.170	1	
		*	**	.470**	**		

*p <.05; **p <.01.

Análisis psicométrico de la Escala de Justicia Organizacional

Se aplicó la escala completa de justicia pero solo los reactivos con mayor carga factorial de las escalas de estrés y apoyo organizacional con la finalidad de formar un instrumento menor de 70 reactivos, debido a que las instituciones donde se aplicó el instrumento pidieron este requerimiento.

El análisis factorial de máxima verosimilitud con rotación varimax de la Escala Justicia Organizacional arrojó tres factores, que explicaron el 61.966% de la varianza total (véase tabla 2). El coeficiente alpha de Cronbach fue de .877. Los índices de consistencia interna obtenidos para los factores fueron >.80.

Los factores e indicadores fueron definidos con base en el contenido de los reactivos de la siguiente manera:

- Justicia Procedimental: Las decisiones de trabajo incluyen mecanismos que garantizan el uso de información precisa e imparcial, que toman en cuenta el punto de vista de los empleados e incluyen un proceso de apelación.
- Justicia Distributiva: Equidad de los resultados en el trabajo entre los empleados.
- Justicia Interaccional: Los trabajadores perciben que sus necesidades han sido consideradas y reciben una explicación adecuada de acuerdo a las decisiones tomadas.

Los factores correlacionaron positivamente entre sí. El índice de correlación más alto se obtuvo entre Justicia Interaccional y Justicia Procedimental; y la más baja entre Justicia Interaccional y Justicia Distributiva.

Tabla 3. Análisis psicométrico de la Escala de Justicia Organizacional: Subescalas, cargas factoriales, índices psicométricos y correlaciones interfactor

<i>Reactivos</i>	<i>Subescalas</i>		
	<i>Procedimental</i>	<i>Distributiva</i>	<i>Interaccional</i>
17. Mi jefe explica muy claramente cualquier decisión tomada acerca de mi trabajo.	.813		
7. Mi jefe explica las decisiones tomadas y proporciona información adicional cuando es requerida por el personal.	.715		
5. Mi jefe se asegura de que todas las inquietudes del personal sean escuchadas antes de que las decisiones de trabajo se tomen.	.713		
6. Para tomar las decisiones de trabajo, mi jefe reúne información exacta y completa.	.697		
14. Con respecto a las decisiones hechas acerca de mi trabajo, mi jefe discute las implicaciones de las decisiones conmigo	.619		
12. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe acuerda conmigo de una manera honesta.	.610		

16. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe ofrece explicaciones que tienen sentido para mí.	.608			
15. Mi jefe ofrece una justificación adecuada por las decisiones tomadas acerca de mi trabajo.	.569			
9. A los trabajadores se les permite impugnar o apelar las decisiones de trabajo tomadas por mi jefe.	.499			
8. Todas las decisiones de trabajo son aplicadas consistentemente a todo el personal afectado o involucrado.	.497			
3. En términos generales, las recompensas que recibo en este trabajo son justas.	.755			
1. Yo pienso que mi nivel de sueldo es justo.	.705			
2. Yo considero que mi carga de trabajo es justa.	.575			
4. Yo siento que mis responsabilidades de trabajo son justas.	.510			
11. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe es sensible a mis necesidades personales.	.712			
10. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe me trata con bondad y consideración.	.592			
13. Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe muestra preocupación por mis derechos como trabajador.	.583			
	<i>Total</i>			
<i>Número de reactivos</i>	17	10	4	3
<i>% de varianza explicada</i>	61.966	29.251	17.416	15.299
<i>Alfa de Cronbach</i>	.877	.939	.808	.870
<i>Correlaciones Interfactor</i>				
Justicia Procedimental		1		
Justicia Distributiva	.666**		1	
Justicia Interaccional	.823**	.632**		1

** p<.001.

Análisis descriptivo

La media obtenida por los participantes en el factor de Confusión laboral de la Escala de Estrés y Apoyo en el Trabajo fue la más baja; en los factores e indicadores de apoyo, las medias estuvieron por arriba de la media teórica, particularmente para Satisfacción y para Desarrollo. En cuanto a la Justicia

Organizacional, las medias de los tres factores fueron superiores a la media teórica y la más alta correspondió al factor de Justicia Interaccional (véase tabla 4).

Tabla 4. Media y desviación estándar de los factores e indicadores de las escalas de Estrés y Apoyo en el Trabajo y de Justicia Organizacional

<i>Escalas</i>	<i>Factores</i>	<i>Media*</i>	<i>Desviación estándar</i>
Estrés y Apoyo en el Trabajo	Confusión	2.12	0.71
	Aprecio	4.17	1.07
	Satisfacción	4.68	0.78
	Ajuste trabajo-familia	3.52	0.54
	Desarrollo	4.66	1.21
Justicia Organizacional	Procedimental	4.01	1.02
	Distributiva	3.93	0.95
	Interaccional	4.11	1.18

**Media teórica =3.5*

Prueba de hipótesis

Los resultados obtenidos respecto de las hipótesis planteadas fueron los siguientes:

a) En los empleados del sector público se presentan mayores índices de estrés laboral y menores índices de apoyo en el trabajo, en comparación con los del sector privado.

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los empleados del sector público y privado en los factores e indicadores de estrés y apoyo en el trabajo.

b) La percepción de justicia organizacional (procedimental, interaccional y distributiva) de los empleados del sector público difiere de los del sector privado.

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los empleados del sector público y privado en los factores de justicia procedimental, justicia interaccional y justicia distributiva.

c) El estrés y el apoyo en el trabajo están relacionados con la percepción de justicia organizacional

Como se observa en la tabla 5, las tres subescalas de justicia organizacional correlacionaron negativa y estadísticamente significativa con la confusión (estrés laboral). Para los factores y los indicadores de apoyo (aprecio, satisfacción, ajuste trabajo-familia, desarrollo) en el trabajo se encontraron correlaciones positivas con las subescalas de justicia; resultaron particularmente altos los índices de correlación de Aprecio y de Desarrollo con las justicias Procedimental y Distributiva. Las correlaciones más bajas correspondieron al indicador Familia.

Tabla 5. Índices de correlación entre los factores e indicadores de la Escala de Estrés y Apoyo en el Trabajo y los de la Escala de Justicia Organizacional

<i>Escala de Estrés y Apoyo en el Trabajo</i>	<i>Escala de Justicia Organizacional</i>		
	<i>Justicia Procedimental</i>	<i>Justicia Distributiva</i>	<i>Justicia Interaccional</i>
Confusión	-.497**	-.460**	-.437**
Aprecio	.537**	.527**	.490**
Satisfacción	.474**	.524**	.392**
Ajuste trabajo-familia	.166*	.154*	.186*
Desarrollo	.514**	.507**	.466**

* p<.01; ** p<.001.

d) La relación del estrés y apoyo laboral con la justicia organizacional difiere en el sector público y en el privado.

Los empleados del sector público y del sector privado no difirieron significativamente en cuanto a la relación entre estrés y apoyo en el trabajo y justicia organizacional.

e) Las características demográficas de los empleados (sexo, edad y escolaridad) están relacionados con el estrés y apoyo en el trabajo y con su percepción de justicia organizacional.

No se encontraron diferencias significativas por sexo en ninguno de los factores e indicadores de estrés y apoyo en el trabajo (confusión laboral, satisfacción laboral, aprecio laboral, ajuste trabajo-familia y desarrollo laboral) ni en los de justicia organizacional (procedimental, justicia interaccional y justicia distributiva).

Respecto de la edad, los participantes fueron agrupados: de 21 a 25 años (28.2 %), de 26 a 35 (25.4 %), de 36 a 45 (20.8%), 46 a 60 (25.7%). El ANOVA de un factor mostró que la edad tuvo un efecto significativo en la satisfacción laboral, $F(3, 280) = 4.84, p = 0.003$. Los análisis post hoc efectuados utilizando el criterio HSD de Tukey indicaron que el grupo de edad más alto en satisfacción fue el de 45 a 60 años, el cual difirió del grupo más joven (de 21 a 25 edad) ($M = 4.51, DE = 0.80$) y del de 26 a 35 ($M = 4.55, DE = .81$) fueron diferentes del cuarto ($M = 4.91, DE = 0.69$), $p = .05$ (véase figura 2).

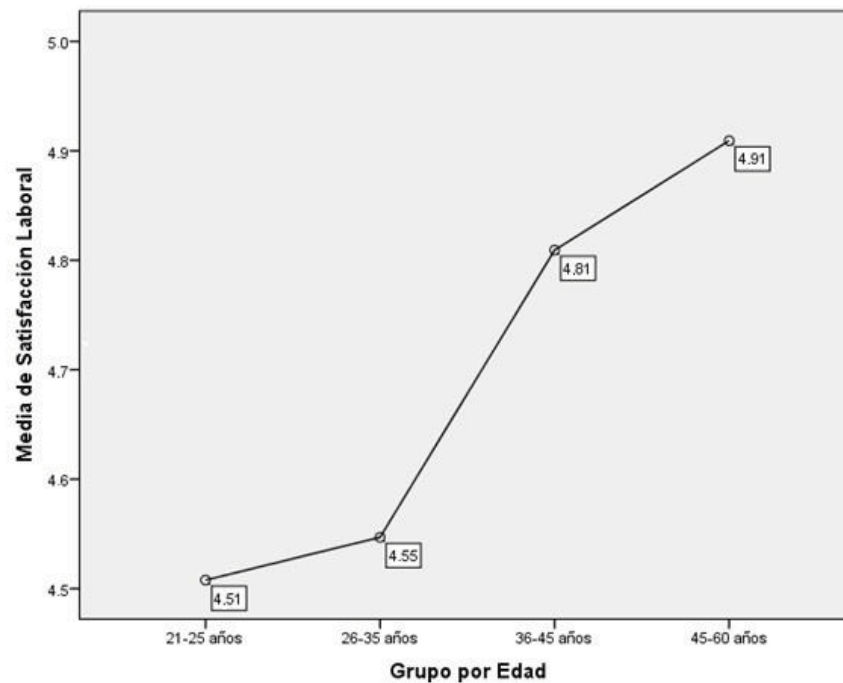


Figura 2. Relación entre grupos de edad y satisfacción laboral de la Escala de Apoyo.

También se obtuvieron diferencias por edad en el aprecio laboral, $F(3, 280) = 3.08$, $p = 0.028$. Los empleados de más edad (de 45 a 60 años) puntuaron significativamente más bajo ($M = 4.03$, $DE = 1.01$) que los más jóvenes (de 21 a 25 años) ($M = 4.47$, $DE = 1.13$), $p = .053$ (véase figura 3). No se encontraron diferencias significativas por edad en confusión laboral, ajuste trabajo-familia, o desarrollo laboral, ni en justicia procedimental, interaccional o distributiva.

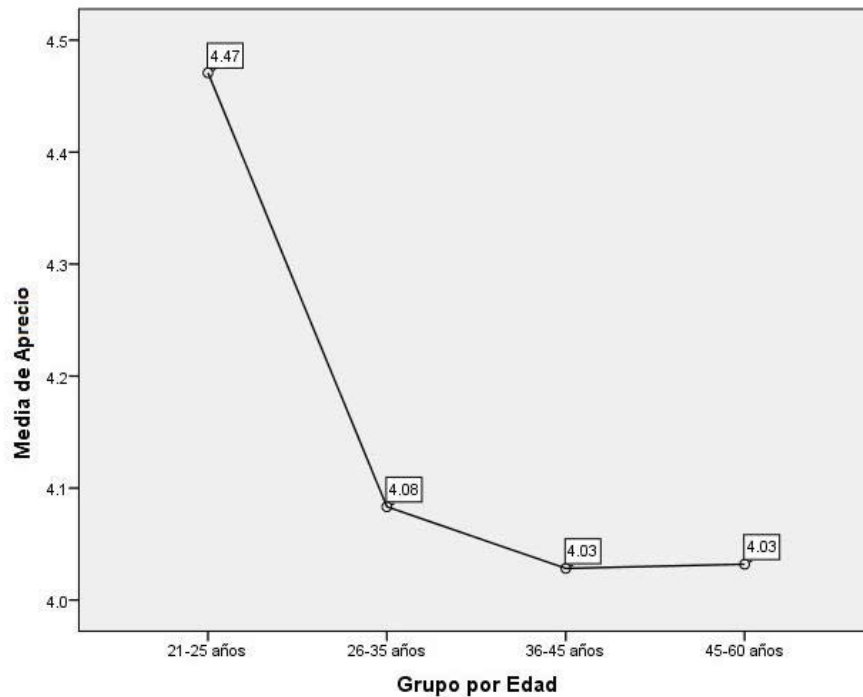


Figura 3. Relación entre grupos de edad y aprecio laboral de la Escala de Apoyo.

En relación con la escolaridad, se obtuvieron efectos significativos sobre la confusión laboral, $F(2, 281) = 3.085$, $p = 0.047$. Los análisis post hoc de Tukey mostraron que los participantes con estudios de posgrado ($M = 2.53$, $DE = 0.91$) tuvieron puntajes más altos en confusión que aquellos con bachillerato ($M = 2.07$, $DE = 0.62$), $p = .039$ o con licenciatura ($M = 2.11$, $DE = 0.72$), $p = .052$. La escolaridad no tuvo efecto significativo sobre el resto de los factores.

f) Las características laborales de los empleados (nivel organizacional, número de horas laboradas y giro institucional) están relacionadas con el estrés y apoyo en el trabajo y con su percepción de justicia organizacional.

Entre las características laborales registradas, sólo el giro institucional tuvo efecto sobre tres de las subescalas (véase tabla 5). En Confusión Laboral, los empleados

del giro industrial obtuvieron puntajes más altos que los de los giros comercial y de servicios; en Satisfacción Laboral, los de giro comercial y de servicios puntuaron más altos que los del industrial, y en Justicia Interaccional, los empleados de comercios mostraron mayores puntajes que los que laboran en la industria.

Tabla 5. Diferencias significativas entre los empleados de diferentes giros institucionales en Confusión Laboral, Satisfacción Laboral y Justicia Interaccional

<i>Subescala</i>	<i>Giro institucional</i>			<i>Anova</i>	<i>Prueba post hoc de Tukey,</i>
	<i>Industrial (I)</i>	<i>Comercial (C)</i>	<i>Servicios (S)</i>		
Confusión Laboral	M = 2.47, DE = 0.94	M = 1.98, DE = 0.61	M = 2.11, DE = 0.71	F (3, 280) = 3.32, p = 0.020	I – C, p = .011 I – S, p = .042
Satisfacción Laboral	M = 4.28, DE = 0.83	M = 4.86, DE = 0.68	M = 4.71, DE = .78	F (3, 280) = 3.72, p = 0.012	C – I, p = .007 S – I, p = .031
Justicia Interaccional	M = 4.10, DE = 1.124	M = 4.28, DE = 1.088	M = 4.14, DE = 1.1189	F (3, 280) = 2.493, p = 0.060	C – I, p = .043

Discusión y conclusiones

El principal objetivo del presente trabajo fue determinar la relación existente entre la justicia organizacional y el estrés laboral.

Para la evaluación del estrés laboral se aplicaron los reactivos más fuertes de las subescalas de Estrés en el Trabajo y de Apoyo en el Trabajo del SWS-SURVEY, de Gutiérrez, Contreras e Ito (2003), algunos de los cuales fueron modificados a partir del piloteo efectuado. En el análisis psicométrico se descartaron 14 reactivos de los 34 iniciales, la mayoría de los cuales correspondían a la subescala de estrés; los 20 restantes se agruparon en cinco factores: uno relativo al estrés (confusión laboral) y cuatro de apoyo en el trabajo (satisfacción, aprecio, ajuste trabajo-familia y desarrollo), de tal manera que finalmente se evaluó más ampliamente el apoyo que el estrés en el trabajo. Se observaron niveles relativamente bajos de confusión laboral, es decir, estrés, en los empleados participantes. Las correlaciones entre el factor de estrés (confusión laboral) y los de apoyo laboral fueron moderados, lo cual implica que a pesar de percibir apoyo en el trabajo, puede presentarse estrés.

En cuanto al instrumento utilizado para medir justicia organizacional, la escala de Niehoff y Moorman (1993) mostró índices de confiabilidad y validez adecuados, similares a los obtenidos por Patlán et al. (2014), en su adaptación a la población mexicana.

Los resultados obtenidos mostraron que la relación entre el estrés y la justicia organizacional es inversa, es decir, en la medida en que los factores de la percepción de justicia organizacional disminuyen, el estrés (evaluado en términos de confusión laboral) aumenta. Hallazgos similares fueron reportados por Omar (2006), quien encontró correlaciones negativas entre los factores de justicia organizacional y de estrés laboral en trabajadores argentinos.

La correlación más alta se obtuvo entre la justicia procedimental y la confusión laboral, lo cual podría explicarse porque esta variable se refirió básicamente a los procedimientos de la organización y a las tareas. Si algunas de las características de la organización difieren de la moralidad del empleado, surge una percepción de injusticia y se genera estrés (Folger, 1998, 2001). Estos efectos estresantes, denominados deónticos (Folger, 1998, 2001) porque se relacionan con la moral interiorizada y no con beneficios externos, como la paga, pueden verse en la teoría de la motivación de Maslow (1970) como la moralidad de la autorrealización, colocada por encima de la seguridad de recursos. Si las decisiones tomadas en la organización que afectan a los procedimientos y las tareas no son justas o claras, si se tiene una brecha entre lo ideal y real, o las comparaciones son percibidas como injustas (Vermunt y Steensma, 2001; Michalos, 1985), la confusión laboral aumenta, generando estrés.

La correlación entre el factor de justicia distributiva y la confusión laboral también fue significativa, lo cual indica que si lo que el empleado invierte en términos de actividades, responsabilidades y esfuerzo no se ve recompensado equitativamente, la confusión laboral aumentará. El factor de justicia interaccional se encontró relacionado negativamente con la confusión, es decir, si al momento de realizar las decisiones laborales no se toma en cuenta a los empleados involucrados, sus necesidades, sus beneficios y el trato no es el adecuado, la confusión laboral se incrementará.

Por otro lado, los factores de justicia organizacional correlacionaron de manera positiva con los de apoyo laboral, de manera que, al aumentar la percepción de justicia, los niveles de apoyo se incrementan.

Los hallazgos del presente estudio mostraron que, para lograr altos niveles de apoyo en el trabajo y bajos niveles de confusión laboral (estrés), se requiere percibir justicia organizacional. Para que se perciba justicia procedimental en la organización, Leventhal (1980, 1976) y Cropanzano, Bowen y Gilliland (2007)

proponen que la información utilizada sea válida, precisa y confiable; que la organización aplique los procedimientos de manera equitativa y ética; que se respeten las opiniones de los empleados, y que se cuente con normas que permitan mejorar los procedimientos con base en los resultados y opiniones de la plantilla laboral. Cole y Latham (1997) encontraron que el entrenamiento de los supervisores en justicia procedimental elevaba los niveles de percepción de con su personal. De acuerdo con Colquitt (2012), en este tipo de justicia es fundamental tomar en cuenta el pensamiento contrafactual de lo que los empleados consideran que se debería de hacer.

En cuanto a la percepción de justicia interaccional, se sugiere un trato justo y respetuoso; además, brindar explicaciones concisas disminuirá la percepción de injusticia. El trato justo es esencial en la organización, como lo señala Vermunt (2002), quien afirma que la justicia afecta directamente a la tensión percibida. Cuando el empleado recibe un trato justo, se crea la expectativa de una reciprocidad futura, que únicamente podría darse al considerar a la contraparte como digna de confianza (Blau, 1964).

En relación con la justicia distributiva, el pensamiento contrafactual más importante es el "haría" (Colquitt, 2012), ya que el bienestar generalmente se basa en los resultados. Si el empleado observa que los resultados no son los adecuados o presentan un área de oportunidad, surge el pensamiento de "haría tal evento de manera distinta". Es común que el empleado tenga propuestas para que una organización crezca, ya que suele conocer bien la empresa. Si las autoridades escuchan y toman en cuenta sus opiniones, el empleado aumentará su percepción de justicia, además de su satisfacción laboral, su crecimiento personal y su sentido de pertenencia. Este tipo de justicia se basa en la equidad, es decir, que lo recibido sea acorde a lo entregado. Si el empleado percibe equidad en la organización, percibirá una mayor justicia distributiva. Asimismo, Cropanzano, Bowen y Gilliland (2007) indican que se requiere de igualdad de oportunidades, que los recursos

sean distribuidos de acuerdo a las necesidades individuales, y que la contribución realizada por el empleado sea percibida como equitativa, en términos de aportaciones y resultados.

En el presente estudio se encontró una fuerte relación positiva entre la justicia distributiva y la satisfacción laboral, uno de los factores del apoyo en el trabajo. En un estudio realizado por Patlán et al. (2012) también se reportaron relaciones significativas entre ambas dimensiones. De acuerdo con Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Ng (2001), la justicia organizacional es uno de los principales precursores de la satisfacción.

Debido a que el ambiente de trabajo se estructura de manera diferente dependiendo del sector en el que se ubique la institución laboral, se buscó conocer si los empleados de instituciones públicas y de empresas privadas diferían en sus niveles de estrés laboral y de justicia organizacional. Sin embargo, no se encontraron diferencias entre los puntajes de los empleados de uno y otro sector. Es posible que se haya llegado a un punto en el que los factores que causan estrés, como la demanda laboral, la justicia organizacional y la confusión laboral estén igualmente presentes en ambos sectores. Lo mismo podría ocurrir con el apoyo laboral, ya que los niveles de satisfacción, aprecio, ajuste trabajo-familia y desarrollo resultaron similares. Comúnmente se considera que el sector público recibe mayor apoyo, debido a las prestaciones que brinda y a los tipos de contrato, pero se pudo observar que el sector privado brinda niveles de apoyo similares, y puede ser que con distintas prestaciones, servicios y contratos logren mantener un nivel similar al del otro sector. Se sugiere que en futuras investigaciones se indaguen con mayor profundidad los elementos específicos que los sectores público y privado comparten y los que los diferencian, así como otras variables que puedan explicar estos resultados.

No se encontraron diferencias significativas entre sectores respecto de la percepción de justicia organizacional. Se observó una media alta en justicia

organizacional, específicamente en el factor de justicia interaccional, lo cual parece indicar que se percibe un trato justo, equitativo y respetuoso en la muestra estudiada.

Otra característica sociodemográfica que afectó la confusión laboral (estrés) fue del nivel de escolaridad: las personas con estudios de posgrado presentaron una mayor confusión laboral. Jiménez et al. (2014) encontraron que quienes tienen posgrado muestran un mayor agotamiento emocional, variable que está relacionada con la confusión laboral. Es posible que las personas con posgrado, que comúnmente ocupan niveles jerárquicos más altos que aquellas con licenciatura o bachillerato, enfrenten tareas de más responsabilidad y, por tanto, estén sujetas a mayor estrés, y cuenten con una percepción distinta de los eventos estresantes. Sin embargo, no se observó un efecto significativo del nivel ocupacional sobre la confusión laboral ni sobre alguna otra de las variables estudiadas. Nuevas investigaciones tendrán que analizar estas relaciones.

Beltrán (2013) reportó que la presencia de enfermedades en los empleados se encontraba relacionada con el giro institucional, que determina el tipo de actividad que se realiza en la empresa. En el presente estudio, el giro institucional presentó un efecto significativo sobre la confusión laboral. Ésta depende, en parte, del tipo de actividad y del manejo organizacional. Se encontró que los participantes que marcaron el giro de la empresa como "otro", es decir, no industrial, comercial o de servicios, puntuaron más alto en confusión laboral. De esta manera, los empleados que no conocen bien a su empresa y no pueden catalogarla, están confundidos, lo cual puede deberse a que la institución, en términos de justicia procedimental, no les ha proporcionado la información que requieren conocer de su lugar de trabajo. Se sugiere que en futuras investigaciones se ofrezca a los participantes un rango de opciones de giros institucionales más amplio.

Quienes laboran en empresas del giro comercial presentaron una mayor satisfacción laboral. No se encontraron estudios que reporten esta relación

correlación, Linares y Gutiérrez (2012) indican que la naturaleza del trabajo mismo, el cual varía dependiendo del giro, se relaciona con la satisfacción laboral. Por lo que, se cree que el trabajo realizado en el giro comercial genera mayor satisfacción laboral.

El giro institucional también se asoció con la justicia interaccional. Podría ser que los giros, al tener distintas actividades, den origen a interacciones sociales diversas, con diferentes tipos de liderazgo y autoridades. La percepción de un trato interpersonal equitativo es esencial en la justicia interaccional, ya que tiene que ver con la ética, el respeto, la veracidad y el decoro (Bies y Moag, 1986; Colquitt, 2001).

La justicia interaccional solo reflejó un efecto significativo sobre el giro institucional, con lo cual se puede inferir que dependiendo del giro institucional se tienen diferentes interacciones sociales, dentro de las cuales se presentan diferentes tipos de personas con autoridad como gerentes y jefes de departamento, el trato es diferente así como la información recibida por los empleados de acuerdo con la definición de justicia interaccional de Bies y Moag (1986), también en cuanto al respeto y decoro, veracidad y justificación tomando en cuenta las facetas de la justicia interaccional de Colquitt (2001).

Respecto de la edad, se encontró que las personas más jóvenes y las mayores obtuvieron puntajes más altos en satisfacción laboral. Resultados similares han sido reportados por otros autores (Robles et al., 2005). Los niveles más bajos de satisfacción laboral en jóvenes podrían deberse a que, al entrar al mercado laboral, es posible que la remuneración económica, la percepción del trabajo o de la justicia no sean las esperadas. La Teoría Heurística de la Justicia (Lind, 2001; Van den Bos, 2001) indica que los empleados de nuevo ingreso tienden a formar una justicia heurística y, con base en ella, deciden si cooperar o no con las autoridades, lo cual afecta su satisfacción laboral. Además si su rol y su puesto de trabajo, no

es el adecuado; o la carga de trabajo se genera agotamiento e insatisfacción laboral.

También se observó que los jóvenes percibieron un mayor aprecio que los otros grupos de edad, lo cual concuerda con los hallazgos de Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa (2012). Es posible que cuando un empleado es joven y tiene poca experiencia busca el apoyo de sus compañeros para que lo guíen y muestren las maneras en que se maneja la empresa, generando aprecio. Los jefes toman en cuenta sus áreas de oportunidad y se vuelven flexibles al principio, teniendo en cuenta que la experiencia es menor; conforme va ganando experiencia, esta ventana de flexibilidad se va cerrando y, con ello, el aprecio percibido es menor.

En el otro extremo, los empleados que pertenecen a generaciones anteriores han modificado su percepción de justicia y se encuentran más cerca de la jubilación. Es posible, entonces, que se sientan más satisfechos porque surge cierta nostalgia por el trabajo, aprecio por la dedicación de tantos años y valoración del tiempo que les queda laborando. Sin embargo, en otras investigaciones se han reportado menores niveles de satisfacción laboral en personas de mayor edad (Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa, 2012; Patlán et al., 2012).

Las diferentes generaciones poseen distintas normas sociales, características personales y formas de comunicación, por lo que es necesario explorar canales de comunicación adecuados para todas ellas, con información veraz y pertinente. Las generaciones menos actualizadas tecnológicamente no cuentan con los mismos recursos de comunicación que otras, por lo que es posible que no reciban la información requerida para su trabajo y acerca de la organización. Además, si las autoridades y los empleados son de distintas generaciones, la comunicación podría verse afectada y las relaciones interpersonales, también. De esta manera, cuando las personas se comparan, perciben discrepancias, que pueden generar una percepción de injusticia.

En la presente investigación, no se encontraron diferencias por sexo en ninguno de los factores estudiados. En cambio, Patlán, Flores, Martínez y Hernández (2014) reportaron puntuaciones medias más altas en justicia organizacional en empleados hombres que en mujeres.

Limitaciones del estudio

El presente estudio fue afectado por limitaciones que futuras investigaciones tendrán que tomar en cuenta. La principal fue que no se logró realizar una medición amplia, válida y confiable del estrés laboral sino únicamente de un factor. Esto se debió a la eliminación de reactivos de la escala seleccionada debido a su baja carga factorial, por lo que resultó una escala unifactorial muy corta. Se recomienda, por tanto, utilizar un instrumento específico de estrés laboral, con índices psicométricos adecuados; sin embargo, dada la insuficiencia de escalas validadas en población mexicana, probablemente se requiera construirlo. Habría que considerar también la negativa de las organizaciones a permitir aplicar instrumentos de más de 70 reactivos, y la aversión de los empleados a contestar encuestas, y más aún si son largas, en cuyo caso podrían contestar de manera poco comprometida, al azar y sin leer el contenido del reactivo, simplemente por cumplir un mandato.

Para obtener la muestra se acudió a distintas instituciones públicas y privadas que contaban con una población de "oficinistas". Las instituciones del sector privado se mostraron más dispuestas a colaborar en este estudio que las del sector público. Varias de ellas señalaron que se encontraban en una situación en la que no se les permitía ser evaluadas y temían que sus resultados se publicaran, aunque se les había asegurado el carácter anónimo de la investigación. Finalmente, una organización del sector público accedió a la aplicación de los instrumentos. La difusión del instrumento en las redes sociales hizo posible aumentar el tamaño de la muestra de empleados del sector público.

Conclusiones

Los hallazgos de la presente investigación permiten concluir que la justicia organizacional juega un papel significativo en la generación de estrés laboral (en términos de confusión laboral), y que estas variables se presentan de manera similar en los trabajadores de los sectores público y privado. De tal manera que las organizaciones de ambos sectores podrían contribuir a reducir el estrés e incrementar el apoyo laboral al modificar la percepción de justicia procedimental, interaccional y distributiva entre sus trabajadores, con lo que mejoraría el ambiente laboral, el ritmo de trabajo y las relaciones laborales, ya que los empleados se sentirían satisfechos y podría desarrollar al máximo potencial en la empresa.

Referencias

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In Berkowitz, L. (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. 2, pp. 267-299. New York: Academic Press.
- Ambrose, M., Hess, R. L., Ganesan, S. (2007). The relationship between justice and attitudes: An examination of justice effects on event and system related attitudes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103, 21–36.
- Arreola, R., Sánchez, R. y Mendoza, S. (2012). Seguridad e higiene industrial, en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 175. Recuperado en abril de 2017 <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2012/seguridad-higieneindustrial-mexico.html>
- Ball, G. A. (1991). *Outcomes of punishment incidents: The role of subordinate perceptions, individual differences, and leader behavior*. (PhD dissertation). Pennsylvania State University, Pennsylvania: USA.
- Barra, A. E. (2004). Apoyo social, estrés y salud. *Psicología Y Salud*, 14(2), 237–243.
- Barron, J. (2004). Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa población: Universidad Nacional de Río Cuarto. *Revista Kairos*. Recuperado de: <http://www.revistakairos.org/n13/barron.pdf>
- Barsky, A., Kaplan, S. A. (2007). If you feel bad, it's unfair: A quantitative synthesis of affect and organizational justice perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 92, 286–295.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. G., López, T. M., Rodríguez, M. G. (2013). Manifestaciones en la salud de las mujeres trabajadoras con diferente actividad económica, Guadalajara, México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 6(2), 107-114.
- Benson, L., Cropanzano, R., Goldman, B. (2005). Organizational Justice. In Barling, J. Kelloway, E. K., Frone, M. R. (Eds.) *Handbook of Work Stress*. (63-76). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Bies, R. J., Moag J. F. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In Lewicki, R. J., Sheppard, B. H., Bazerman, M. H. (1986). *Research on negotiations in organizations*. Greenwich: JAI Press.

- Blader, S. L., Tyler, T. R. (2003). What constitutes fairness in work settings? A four-component model of procedural justice. *Human Resource Management Review, 13*, 107–126.
- Blandin, J y Martínez, A. D. (2005). Estrés Laboral y Mecanismo de Afrontamiento: su relación en la aparición del Síndrome de Burnout. *Sociedad Venezolana de Psiquiatría, 51*(104), 12-15.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bravo-Yáñez, B. Y. y Jiménez-Figueroa, A. (2012). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria, 13* (3).
- Brockner, J., Wiesenfeld, B. M. (1996). An integrative framework for explaining reactions to decisions: Interactive effects of outcomes and procedures. *Psychological Bulletin, 120*, 189–208.
- Brockner, J. (2002). Making sense of procedural fairness: How high procedural fairness can reduce or heighten the influence of outcome favorability. *Academy of Management Review, 27*, 58–76.
- Buendía, J. (1998). *Estrés Laboral y Salud*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Cámara de Diputados. (2015). En México, 75 por ciento de los trabajadores padece estrés laboral. *Boletín, 5639*. Recuperado en marzo de 2016 de: <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/esl/Comunicacion/Boletines/2015/Mayo/17/5639-En-Mexico-75-por-ciento-de-los-trabajadores-padece-estres-laboral>.
- Campbell, A., Converse, P. E., & Rogers, W. L. (1976). *The quality of American Life*. New York: Russell Sage.
- Cohen-Charash, Y., Spector, P. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86*, 278-321.
- Cole, N. D., Latham, G. P. (1997). Effects of training in procedural justice on perceptions of disciplinary fairness by unionized employees and disciplinary subject matter experts. *Journal of Applied Psychology, 82*, 699–705.
- Collins, V. A. (2000). A meta-analysis of burnout and occupational stress. *Dissertation Abstracts International: Section B: The sciences of engineering, 60* (9-B), 4942.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C., Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology, 86* (3), 425–445.

- Colquitt, J. A., & Shaw, J. C. (2005). How should organizational justice be measured? In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Ed.), *The handbook of organizational justice*, pp. 113–152. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Colquitt, J. A. (2012). Organizational Justice. In Kozlowski, S.W. (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*, pp. 526-547. NY: Oxford University.
- Constitución de la Organización Mundial de la Salud (2006). 45° ed. Recuperado de http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
- Cropanzano, R., Bowen, D. E., Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives*, 21 (4), 34-48.
- De Boer, E., Bakker, A., Syroit, J. y Schaufeli, W. (2002). Unfairness at work as a predictor of absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 181-197.
- De Rivas, H., Rodríguez, C. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(215), 19–27.
- Deutsch, M. (1975). Equity, equality, and need: What determines which value will be used as the basis for distributive justice? *Journal of Social Issues*, 31, 137–149.
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of management review*, 17(2), 238-274.
- Edwards, J. R., Caplan, R. D., Harrison, R. V. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 28-67). Oxford: Oxford University Press.
- Elovainio, M., Kivimaki, M., Vahtera, J. (2002). Organizational justice: evidence of a new psychosocial predictor of health. *American Journal of Public Health*, 92 (1): 105-108.
- Elovainio, M., Kivimaki, M., Vahtera, J., Virtanen, M., Keltikangas-Jarvinen, L. (2003). Personality as a moderator in the relations between perceptions of organizational justice and sickness absence. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 379-395.
- Escamilla, M., Rodríguez, I., González, G. (2009). El estrés como amenaza y como reto: un análisis de su relación. *Ciencia y Trabajo*, 32, 96-101.
- Folger, R. & Bies, R. J. (1989). Managerial responsibilities and procedural justice. *Responsibilities and Rights Journal*, 2, 79–89.

- Folger, R. & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32, 115–130.
- Folger, R. (1998). Fairness as a moral virtue. In Schminke M. (Ed.), *Managerial ethics: Moral management of people and processes* (pp. 13-34). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Folger, R. (2001). Fairness as deonance. In Gilliland S. W., Steiner D. D., Skarlicki D. P. (Eds.), *Research in social issues in management* (1), pp. 3-33. New York: Information Age.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291–309.
- Friedman M., Thoresen, C. E., Gill, J. J., Ulmer, D., Thompson, L., Powell, L. et al. (1982) Feasibility of altering Type A behavior pattern after myocardial infarction. Recurrent coronary prevention project study: Methods, baseline results and preliminary findings, *American Heart Association Journals* 66 (1): 83-92.
- Gillespie, J. Z., Greenberg, J. (2005). Are the goals of organizational justice self-interested? In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Eds.), *The handbook of organizational justice*, pp. 179–213. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Gilliland, S. W., Steiner, D. D., Skarlicki, D. P., Van den Bos, K. (2005). *What motivates fairness in organizations?* Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Gil-Monte, P.R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica*, 100, 68-83.
- Grandey, A. A. (2008). Emotions at work: A review and research agenda. In C. L. Cooper, J. Barling (Eds.), *The Sage handbook of organizational behavior*, (1), *Micro approaches* (pp. 235–261). Newbury Park, CA: Sage.
- Greenberg, J. (1986). Determinants of perceived fairness of performance evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 71, 340–342.
- Greenberg, J. (1990) Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal Applied Psychology*, 75 (5), 561-68.
- Greenberg, J. (1990) Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. En R. Cropanzano (Org.): *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management*, pp. 79-106. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Greenberg, J. (2001). Studying organizational justice cross-culturally: Fundamental challenges. *The International Journal of Conflict Management*, 12, 365-375.
- Greenberg, J., & Wiethoff, C. (2001). Organizational justice as proaction and reaction: Implications for research and application. *Justice in the workplace: From theory to practice*, 2, pp. 271–302. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Gutiérrez, M. (2012). *Estrés Organizacional*. México: Trillas.
- Holt, R. R. (1982). Occupational Stress. In L. Goldberg & S. Breznitz (Eds.), *Handbook Stress: Theoretical and clinical aspects*, pp. 419-444. New York Free Press.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. (20 de febrero del 2011). Historia de la Seguridad Industrial {Blog}. Recuperado de <http://www.prevencionlaboral.uy/2011/02/historia-de-la-seguridad-industrial.html>
- Jiménez, B. M., Lara, R. M., Muñoz, A. R., Chavez, A. P., Loo, M. M. (2014). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud*, 16 (1), 5-13.
- Jiménez, V. (1969). La productividad, el trabajo y la salud. *Salud pública de México*.
- Johnson, J. V., Hall E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78 (10), 1336–1342.
- Judge, T. A., Scott, B. A., Ilies, R. (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multilevel model. *Journal of Applied Psychology*, 91, 126–138.
- Judge, T., Colquitt, J. (2003). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89, 395-404.
- Kahn, R., Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3, pp. 571-650. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Karasek, R. A., Theorell, T. (1990) *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kernan, M. C. & Hanges, P. J. (2002). Survivor reactions to reorganization: Antecedents and consequences of procedural, interpersonal, and informational justice. *Journal of Applied Psychology*, 87, 916–928.
- Kossen, S. R. (1995). *Recursos Humanos en las Organizaciones*. México: Harla.

- Larsman P, Lindegård A, Ahlberg G. (2011). Longitudinal relations between psychosocial work environment, stress and the development of musculoskeletal pain. *Stress Medicine*, 27(3), 228.
- Lavelle, J. J., Rupp, D. E., Brockner, J. (2007). Taking a multifoci approach to the study of justice, social exchange, and citizenship behavior: The target similarity model. *Journal of Management*, 33, 841–866.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca, Edición 1986.
- Lazarus, R., Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Editorial Planeta.
- Lee RT, Ashforth BE. (1996). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747
- Leiter, MP, Maslach, C. (2001). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In Perrewe PL, Ganster DC, (Ed.), *Research in occupational stress and well being* (3). Emotional and physiological processes and positive intervention strategies. Oxford, UK: JAI Press/ Elsevier, Edition 2004, p. 91-134.
- Leventhal, G. S. (1976). Fairness in social relationship. In J. T. Spence, R. C. Carson (Ed.). *Contemporary topics in social psychology*. New Jersey: General Learning Press.
- Leventhal, G.S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships. In Gergen, K. y Willis, R. (Ed.). *Social exchange: Advances in theory and research*. Nueva York: Plenum Press.
- Levin, I. P., Schneider, S.L., Gaeth, G. J. (1998). All frames are not created equal: A typology and critical analysis of framing effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 76, 149-188.
- Liao, H., Rupp, D. E. (2005). The impact of justice climate and justice orientation on work outcomes: A cross-level multifoci framework. *Journal of Applied Psychology*, 90, 242–256.
- Lind, E. A., Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.
- Lind, E. A. (2001). Fairness heuristic theory: Justice judgments as pivotal cognitions in organizational relations. In J. Greenberg & R. Cropanzano (Ed.), *Advances in organizational justice* (pp. 56–88). Stanford, CA: Stanford University Press.

- Martínez S., J. (2004) *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Ed. Madrid: Pearson.
- Martínez, I., Cifre, E. y Salanova, M. (1999). Validación de un instrumento de estrés de rol en un contexto de innovación tecnológica. *Ansiedad y Estrés*, 5 (1), 111-121.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. Late Brandeis University. New York: Harper & Row.
- Mason, J.W. (1968). Organization of the multiple endocrine responses to avoidance in the monkey. *Psychosomatic Medicine*, 30, 774-790.
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43, 738–748.
- Mayer, D., Nishii, L., Schneider, B., Goldstein, H. (2007). The precursors and products of justice climates: Group leader antecedents and employee attitudinal consequences. *Personnel Psychology*, 60, 929–963.
- McFarlin, D. B., Sweeney, P. D. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal*, 35, 626–637.
- Melgosa, J. (2006). *Sin estrés*. Madrid: Safeliz.
- Michalos, A. C. (1985). Multiple discrepancies theory (MDT). *Social Indicators Research*, 16, 347- 413.
- Michalos, A. C. (1986). Job satisfaction, marital satisfaction, and the quality of life: A review and a preview. In F. M. Andrews (Ed.), *Research on the quality of life* (pp. 57-83). Ann Arbor: Institute for Social Research, University of Michigan.
- Mladinic A., Isla, P. (2002). Justicia Organizacional: Entendiendo la equidad en las Organizaciones, *Psykhé*, 11 (2), 171-179.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845–855.
- Moorman, R. H., Byrne, Z. S. (2005). How does organizational justice affect organizational citizenship behavior? In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Eds.), *The handbook of organizational justice*, pp.355–380. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa Hernández, E., Rodríguez Carvajal, R., Martínez Gamarra, M., Ferrer Puig, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25 (2), 149-163.

- Moreno, J. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Nelson, D. L., Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick, L. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*, Washington, DC: American Psychological Association.
- Nieto, H. (1999). Salud Laboral. En Vicente Mazzáfero y otros, *Medicina y salud pública*, Buenos Aires: Eudeba.
- Norma Oficial Mexicana 35. Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención. México, 26 de octubre de 2016. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016
- Okuno, K.; Yoshimura, R., Ueda, N., Ikenouchi-Sugita, A., Umene-Nakano, W., Hori, H., Hayashi, K., Katsuki, A., Chen, H.I., Nakamura, J. (2011). Relationships between stress, social adaptation, personality traits, brain-derived neurotrophic factor and 3-methoxy-4-hydroxyphenylglycol plasma concentrations in employees at a publishing company in Japan. *Psychiatric Research*, 186 (2-3), 326-332.
- Omar, A. (1995). *Stress y coping. Las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico*. Buenos Aires: Lumen.
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología Y Salud*, 16 (2), 207-217.
- Organización Mundial de la Salud (1995). *Salud Ocupacional para Todos*. Suiza-Ginebra. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf (p. 60. parr. 2)
- Organización Internacional del Trabajo (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención*. Ginebra: OIT.
- Patlán, P. J., Martínez, T. E. y Hernández, H. R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas* 5, (5), 1-19.
- Patlán, P. J., Flores, H. R., Martínez, T. E. y Hernández, H. R. (2014). Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana. *Contaduría y Administración*, 59 (2), 97-120.
- Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de València.

- Peterson, M. F., Smith, J. P. B., Akande, A., Ayestran, S., Bochner, S., Callan, V., et al. (1995). Role of conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal*, *38*, 429-452.
- Rizzo, J. R., House, R. J., Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, *15*, 150-163.
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgos: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, *2* (3), 127- 141.
- Rosch, P. J. (1983). Stress and Cardiovascular Disease Comprehensive Therapy, *PubMed*, *9*, 6-13.
- Rosch, P. J. (2001). Health and stress. *The Newsletter of the American Institute of Stress*, *3*, 1-3.
- Rosenthal, T., Alter, A. (2012). Occupational stress and hypertension. *Journal of the American Society of Hypertension*, *6*(1), 2–22.
- Rupp, D. E., Cropanzano, R. (2002). The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifoci organizational justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *89*, 925–946.
- S/A (2016) *Estrés Laboral en México*, Recuperado en enero de 2016, de <http://www.estreslaboral.info/estres-laboral-en-mexico.html>
- Salanova, M., Grau, M.R. y Martínez, M.I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, *17*(3), 390-395.
- Sánchez-Anguita, M. (2013). *Psicopatologías laborales*. Salamanca: Universidad Pontificia.
- Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín, F. Ramos (Eds.). *Manual de psicopatología*, *2* (pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill.
- Sandín, B. (1999). *El estrés psicosocial: Conceptos y consecuencias clínicas*. Madrid: Klinik.
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., Lennart, L. (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo Organización Internacional del Trabajo, O.I.T.* 3ª ed. 34.
- Schaubroeck, J., May, D. R., Brown, F. W. (1994). Procedural justice explanations and employee reactions to economic hardship: A field experiment. *Journal of Applied Psychology*, *79*, 455–460.

- Schminke, M., Ambrose, M. L., Cropanzano, R. S. (2000). The effect of organizational structure on perceptions of procedural fairness. *Journal of Applied Psychology*, *85*, 294–304.
- Schmitt, M., & Dörfel, M. (1999). Procedural injustice at work, justice sensitivity, job satisfaction and psychosomatic well-being. *European Journal of Social Psychology*, *29*, 443- 453.
- Scott, B. A., Colquitt, J. A., Zapata-Phelan, C. P. (2007). Justice as a dependent variable: Subordinate charisma as a predictor of interpersonal and informational justice perceptions. *Journal of Applied Psychology*, *92*, 1597–1609.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2014). *Ley Federal del Trabajo*. Capítulo II, Artículo 58º, 59º, 61º. México: STPS. Recuperado en febrero de 2016 de http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta_federal/secciones/consultas/ley_federal.html.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse noxious agents. *Nature*, *138*, 32.
- Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*, *6*, 117-184.
- Serna, N. (2016). *Relación entre estilos de afrontamiento al estrés y variables sociodemográficas en trabajadores mexicanos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Shaw, J. C., Wild, R. E., Colquitt, J. A. (2003). To justify or excuse? A meta-analysis of the effects of explanations. *Journal of Applied Psychology*, *88*, 444–458.
- Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, C. L. Cooper (Eds.) *The Handbook of Work and Health Psychology*, pp. 63- 82. West Sussex: Wiley.
- Sinisterra Cuero, K. (2015) *Factores de riesgos psicosociales asociados a las manifestaciones psicósomáticas de estrés laboral en docentes del sector público de algunas instituciones del centro occidente de Colombia*. (Tesis de doctorado). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Skitka, L. J., Winkvist, J., Hutchinson, S. (2003). Are outcome fairness and outcome favorability distinguishable psychological constructs? A metaanalytic review. *Social Justice Research*, *16*, 309–341.
- Sloan, S., Cooper, C., Routledge, Kegan, P. (1986). *Pilots under stress*. London: Routledge & Kegan, P.

- Stege, U., Lochmann, H.D. (2001). Trabajar bajo la presión del estrés: la nueva gestión global, asuntos de élite, comentarios y evaluaciones. *Capital Humano*, 152, 76-80.
- Sweeney, P. D., McFarlin, D. B. (1993). Workers' evaluations of the "ends" and the "means": An examination of four models of distributive and procedural justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55, 23-40.
- Tang, K. (2014). A reciprocal interplay between psychosocial job stressors and worker well-being? A systematic review of the reversed effect. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 40 (5), 441-456.
- Taris, T.W., Stoffelsen, J.M., Bakker, A.B., Schuafeli, W.B., Van Dierendonck D. (2002). Differences in burnout risk between jobs and individuals: About the role of job autonomy. *Gedrag & Gezondheid: Tijdschrift voor Psychologie en Gezondheid*, 30(1), 17-29.
- Tepper, B. J. (2001). Health consequences of organizational injustice: Tests of main and interactive effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 197-215.
- Thibaut, J., Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Thoresen, C. E., Friedman, M., Gill, J., Ulmer, D. (1982). The recurrent coronary prevention project: Some preliminary findings. *Acta Medica Scandinavica Supplementum 660*, 172-192.
- Tsutsumi, A., Kayaba, K., Ishikawa, S. (2011). Impact of occupational stress on stroke across occupational classes and genders. *Social Science & Medicine*, 72 (10), 1652.
- Tyler, T. R., Bies, R. J. (1990). Beyond formal procedures: The interpersonal context of procedural justice. In J. Carroll (Ed.), *Applied social psychology and organizational settings* (pp. 77-98). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Uribe, P. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. 1ª ed. México: El Manual Moderno.
- Uribe, P. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: El Manual Moderno.
- Van den Bos, K. (2001). Fairness heuristic theory: Assessing the information to which people are reacting has a pivotal role in understanding organizational justice. In

S. Gilliland, D. Steiner, & D. Skarlicki (Eds.), *Theoretical and cultural perspectives on organizational justice* (pp. 63–84). Greenwich, CT: Information Age Publishing.

Van den Bos, K. (2003). On the subjective quality of social justice: The role of affect as information in the psychology of justice judgments. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*, 482–498.

Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., Kelloway, E. K. (2000). Using the job-related affective well-being scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 219–230.

Vanegas García, R. M. & Delgado Abella, L. E. (2014). *Relación entre capital psicológico, justicia organizacional y estrés laboral*. Bogotá: Ecoe.

Varela A. G., Salinero J. M. A., Solano -Francisco C. S., Gallego J. L., Gómez C. H. (2003). *Guía LUCES Para Emprendedores: Estrés Laboral*, 147–169.

Vermunt, R. (2002). Employee stress, injustice and the dual position of the boss. En S. W. Gilliland, D. D. Steiner, D. P. Skarlicki (Eds.), *Emerging perspectives on managing organizational justice* (pp. 159-176). Greenwich, CT: Information Age.

Vermunt, R., Steensma, H. (2001). Stress and justice in organizations: An exploration into justice processes with the aim to find mechanisms to reduce stress. In R. Cropanzano (Ed.), *From theory to practice (2). Justice in the workplace* (pp. 27-48). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Wayne, S., Shore, L., Bommer, W., Tetrick, L. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology, 87*, 590-598.

Weiss, H. M., Suckow, K., Cropanzano, R. (1999). Effects of justice conditions on discrete emotions. *Journal of Applied Psychology, 84*, 786–794.

Zohar, D. (1995). The justice perspective on job stress. *Journal of Organizational Behavior, 15*, 487-495.

ANEXO 1

Encuesta de Ambiente Laboral

La finalidad de esta encuesta es conocer las condiciones laborales, para establecer medidas de mejora en el ambiente de trabajo. Es importante que conteste absolutamente todas las frases de una manera sincera. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación.

***Obligatorio**

1. Sexo: *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
 Hombre

2. ¿Cuántas horas dedica semanalmente a su trabajo? *

3. Nivel de estudios: *

Marca solo un óvalo.

- Bachillerato
 Licenciatura
 Posgrado

4. Sector en el que trabaja: *

Marca solo un óvalo.

- Privado
 Público

5. Edad: *

6. Su puesto de trabajo corresponde a: *

Marca solo un óvalo.

- Nivel Operativo
 Nivel Medio
 Nivel Gerencial

7. ¿Cuál es el giro de la institución en la que usted trabaja? *

Marca solo un óvalo.

- Industrial
 Comercial
 Servicios
 Otro

Reflexión Laboral

A continuación se tienen declaraciones de como percibe el ambiente laboral

8. En mi trabajo me resulta confuso lo que tengo que hacer. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

9. Estoy de acuerdo en cómo se hacen las cosas en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

10. Hay conflictos donde trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

11. En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

12. **El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

13. **Siento que en el trabajo las personas dependen de mí. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

14. **El trabajo me hace sentir seguro(a). ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

15. **Donde trabajo, tengo la oportunidad de aprender y mejorar. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

16. **El trabajo me da la oportunidad de mejorar. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

17. Disfruto haciendo mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

18. En el trabajo, estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

19. El trabajo que hago me da satisfacción personal. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

20. El trabajo me ayuda a mantenerme saludable. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

21. La gente en el trabajo reconoce mis esfuerzos. *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

22. **Lo que se tiene que hacer en el trabajo, me parece sin sentido. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

23. **La gente con quien trabajo no se interesa por mí. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

24. **En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

25. **Soy cuidadoso(a) con mi trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

26. **Soy eficiente en mi trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

27. **Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudan. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

28. **La gente en el trabajo aprecia lo que hago. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

29. **Le simpatizo a la gente con quien trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

30. **En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

31. **Ignoro lo que va a pasar en el trabajo ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

32. **Me preocupo por el trabajo, aun cuando estoy en casa. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

33. **Debo trabajar aun cuando estoy enfermo(a). ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

34. **Tengo miedo de perder mi empleo. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

35. **El trabajo me aleja de mi familia. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

36. **Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

37. **Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

38. **Una de las cosas más importantes de mi vida es el trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

39. **El trabajo me hace sentir importante y poderoso. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

40. **Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

41. **Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado. ***

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi Nunca
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Casi Siempre
- Siempre

42. Yo pienso que mi nivel de sueldo es justo. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

43. Yo considero que mi carga de trabajo es justa. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

44. En términos generales, las recompensas que recibo en este trabajo son justas. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

45. Yo siento que mis responsabilidades de trabajo son justas. *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

46. **Mi jefe se asegura de que todas las inquietudes del personal sean escuchadas antes de que las decisiones de trabajo se tomen. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

47. **Para tomar las decisiones de trabajo, mi jefe reúne información exacta y completa. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

48. **Mi jefe explica las decisiones tomadas y proporciona información adicional cuando es requerida por el personal. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

49. **Todas las decisiones de trabajo son aplicadas consistentemente a todo el personal afectado o involucrado. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

50. **A los trabajadores se les permite impugnar o apelar las decisiones de trabajo tomadas por mi jefe. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

51. **Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe me trata con bondad y consideración. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

52. **Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe es sensible a mis necesidades personales. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

53. **Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe acuerda conmigo de una manera honesta. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

54. **Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe muestra preocupación por mis derechos como trabajador. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

55. **Con respecto a las decisiones hechas acerca de mi trabajo, mi jefe discute las implicaciones de las decisiones conmigo ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

56. **Mi jefe ofrece una justificación adecuada por las decisiones tomadas acerca de mi trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

57. **Cuando se toman decisiones acerca de mi trabajo, mi jefe ofrece explicaciones que tienen sentido para mí. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

58. **Mi jefe explica muy claramente cualquier decisión tomada acerca de mi trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

59. **¿Usted fuma? ***

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

60. **¿Cuántos cigarros ha fumado en los últimos 7 días?**
