

ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA DESDE LA JUSTICIA E INJUSTICIA ORGANIZACIONAL

OCCUPATIONAL STRESS: A PERSPECTIVE FROM ORGANIZATIONAL JUSTICE AND INJUSTICE

Elsa María Vasquez Trespalcios

Bióloga, Magister en Epidemiología, Estudiante Doctorado en salud Ocupacional
Departamento de Salud Pública, Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0665-5310>

Carolina Aranda Beltrán

Médica, Doctora en Salud Pública
Departamento de Salud Pública, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México
ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1388-8849>

Artículo recibido el 11 de diciembre de 2019. Aceptado en versión corregida el 13 de abril de 2020.

RESUMEN

Objetivo: analizar narrativamente la evidencia científica sobre el estrés laboral desde una perspectiva de justicia organizacional. **Métodos:** revisión narrativa de la literatura científica en Pubmed, Ebsco, Lilacs, Scopus y Web of Science de artículos observacionales que evaluaran el papel de la justicia organizacional y la presencia de estrés laboral. **Resultados:** existe evidencia que apoya las hipótesis de que la justicia organizacional puede actuar como un estresor directo o indirecto entre la relación de otros factores y la presencia de estrés laboral. **Conclusión:** existe evidencia tanto objetiva como subjetiva de la relación entre estrés laboral y justicia organizacional. La búsqueda de la justicia organizacional es un aspecto que debe encabezar la agenda de las estrategias para mejorar el bienestar de los trabajadores. Esta construcción debe realizarse ajustando cada uno de los procedimientos organizacionales.

Palabras clave: Justicia organizacional, estrés laboral, comunicación, síndrome de Burnout.

Abstract

Objective: Narratively analyze the scientific evidence on work stress from an organizational justice perspective. **Methods:** narrative review of the scientific literature in Pubmed, Ebsco, Lilacs, Scopus and Web of Science of observational articles that evaluated the role of organizational justice and the presence of work stress. **Results:** there is evidence that supports the hypothesis that organizational justice can act as a direct or indirect stressor

between the relationship of other factors and the presence of work stress. **Conclusion:** there is both objective and subjective evidence of the relationship between work stress and organizational justice the search for organizational justice is an aspect that should head the agenda of strategies to improve the wellbeing of workers. This construction must be done by adjusting each of the organizational procedures.

Keywords: Organizational justice, work stress, communication, Burnout syndrome.

http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.31.1.75-90

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se puede definir como un estado emocional y fisiológico no placentero, que resulta de experiencias laborales adversas, particularmente situaciones de incertidumbre o que se encuentran por fuera del control del empleado^(1,2). Existen diferentes modelos para explicar el estrés laboral que comparten la idea de que este es una adaptación a las demandas externas, la capacidad para hacer frente a estas demandas y que comprende a un sujeto con un conjunto de signos y síntomas⁽³⁾. El modelo de desequilibrio entre esfuerzos y recompensas propuesto por Siegrist⁽⁴⁾ enfatiza que el estrés surge de este desbalance, e incluye el contexto personal y organizacional del sujeto. Este modelo es uno de los que ha recibido mayor apoyo empírico desde la psicología organizacional⁽⁵⁾. Para Siegrist⁽⁴⁾ existen tres situaciones en las que se genera este desbalance: un contrato de trabajo poco definido, aceptación de las condiciones con la expectativa de que estas mejoren y enfrentar este desbalance mediante el sobre compromiso con el trabajo.

Estas experiencias que dan origen al estrés son denominadas frecuentemente como estresores.

Se han identificado múltiples estresores en el ámbito laboral; algunos relacionados con el rol del trabajador, las demandas y características propias del trabajo y aspectos del ambiente físico de trabajo⁽²⁾. Algunos otros estresores podrían ubicarse dentro de una categoría interpersonal, por ejemplo, los conflictos en el lugar de trabajo, un liderazgo inadecuado, ausencia de la información necesaria, falta de apoyo social, falta de participación y/o autonomía^(6,7). Varios de los estresores mencionados hacen alusión a situaciones de desbalance, en donde pueden surgir percepciones de injusticia.

El reconocimiento de la injusticia organizacional como un estresor *per se*, se encuentra documentado en la literatura⁽⁸⁾, y ha emergido como un determinante de gran importancia de las actitudes, comportamientos y decisiones que un trabajador realiza⁽⁹⁾.

Con respecto a la justicia organizacional, algunos de sus modelos han contribuido a conformar el núcleo de esta teoría y a soportar el entendimiento de cómo se forman las percepciones de justicia y de cómo cambia el comportamiento de los individuos

conforme van cambiando estas percepciones.

Los modelos y teorías de justicia han recorrido un largo camino, desde las visiones filosóficas de Platón y Aristóteles hasta ser un tema de estudio e intenso debate dentro de las ciencias sociales⁽¹⁰⁾. Estas visiones filosóficas compartían un lineamiento prescriptivo, es decir, eran ideales normativos, en otras palabras, las normas que las personas debían seguir⁽¹¹⁾, esta visión prescriptiva luego fue reemplazada por una visión descriptiva desde los científicos sociales, dándole un matiz más orientado hacia las actitudes y los comportamientos relacionados con la justicia⁽¹²⁾.

En el contexto organizacional, la justicia se refiere a un tratamiento justo en el lugar de trabajo⁽¹³⁾. Para explicar mejor este constructo, se han desarrollado teorías y modelos para conocer cuáles son las actuaciones o situaciones justas.

Dimensiones de justicia organizacional

La clasificación más popular de las dimensiones del constructo de justicia organizacional es en la justicia distributiva y la justicia de los procedimientos o procedimental⁽¹⁴⁾, sin embargo, alrededor de 1986, fue introducida una nueva dimensión, llamada justicia de las interacciones⁽¹⁵⁾. Un estudio posterior postuló que la justicia de las interacciones o interaccional debía ser dividida en dos con el fin de ampliar su capacidad discriminante: justicia interpersonal, entendida como la imparcialidad en el comportamiento interpersonal visto durante la toma de decisiones sobre los procedimientos y distribución de los

resultados y justicia informacional, referida a la imparcialidad en términos de las explicaciones e información proporcionada⁽¹⁶⁾. Cada una de las dimensiones de la justicia organizacional se describirá a continuación:

Justicia distributiva

Un pilar esencial para la comprensión de la justicia distributiva es proporcionada por la teoría de la equidad, postulada por Adams⁽¹⁷⁾, en donde se establece una relación entre aportes que pueden ser de diversos tipos (esfuerzo, experiencia laboral, dedicación, edad, etc.) y algunos resultados que pueden ser positivos (salario, beneficios, recompensas intrínsecas al trabajo) o negativos (fatiga, monotonía, condiciones laborales pobres, incertidumbre, violencia, etc.), en este sentido, las personas realizan una comparación de sus aportes y resultados con otras personas dentro y fuera de la organización y analizan la imparcialidad de esta observación mediante un cociente. Sí después de realizada la comparación, el individuo percibe que es imparcial, entonces se puede decir que existe justicia distributiva. Pero cuando la percepción es de injusticia o parcialidad se puede llegar a estados de ansiedad, distrés, sentirse poco compensado (resentimiento) o sobrecompensado (culpa).

Justicia procedimental

Es la imparcialidad sentida por los miembros de una organización en el proceso de toma de decisiones⁽¹⁸⁾. Los procedimientos se consideran justos cuando fomentan resultados justos. El aspecto crítico de esta dimensión son los

medios por los cuales se alcanzan los resultados⁽¹⁹⁾.

Sí los procedimientos dentro de una organización son vistos como justos, el pensamiento que tiene un individuo de su organización será influenciado positivamente, lo que lleva a mayor lealtad y mayores deseos de trabajar en la organización. A los estudios de Leventhal⁽¹⁸⁾ se le atribuye que el estudio de la justicia de los procedimientos se haya expandido de los ámbitos meramente legales a los ámbitos laborales.

Para que un proceso o procedimiento según Leventhal⁽¹⁸⁾, sea considerado justo, debe cumplir los siguientes criterios: ser practicado consistentemente a través del tiempo y de los individuos, estar absolutamente libre de favoritismo, poseer mecanismos para corregir las decisiones erradas o inexactas, aceptar y cumplir con estándares éticos y morales y asegurarse de que los múltiples grupos afectados por una decisión sean escuchados. En última instancia, el líder de una organización es quien debe garantizar la justicia de sus procedimientos⁽²¹⁾.

Justicia interaccional

Bies y Moag⁽¹⁵⁾ al introducir el concepto de justicia de las interacciones, afirman que junto con la evaluación de los procesos y los resultados, los empleados también evalúan la forma como son tratados. La teoría del intercambio social y el principio de la reciprocidad son las bases sobre las que se establece la justicia interaccional dentro de las organizaciones⁽²²⁾.

Como se mencionó anteriormente, la justicia interaccional fue dividida en

dos: justicia interpersonal: entendida como el grado en que una persona de autoridad trata a las demás personas con respeto y dignidad mientras implementa procesos y procedimientos organizacionales, y justicia de la información que se refiere a las explicaciones que se brindan a los empleados sobre el porqué ciertos procedimientos fueron aplicados de determinada forma o porqué los resultados fueron distribuidos de alguna manera⁽²³⁾ en otras palabras, trata con la veracidad y justificación de la información que se da a los empleados. Esto debido a que las percepciones de que la información es inadecuada o falsa llevan a la visión de injusticia

Para delinear de una manera clara el concepto de justicia interaccional, Bies y Moag⁽¹⁵⁾, enuncian los cuatro conceptos que la definen: respeto: seriedad y dignidad para tratar a los subordinados, propiedad: evitar afirmaciones imprudentes y perjudiciales, justificación: las razones inherentes a una decisión deben ser explicadas claramente, veracidad: las razones dadas deben ser veraces, francas y honestas.

Todos los tres tipos de justicia funcionan en interrelación, sin embargo, cuando se desea promover la justicia en el lugar de trabajo, deben ser analizadas separadamente.

Una percepción de injusticia lleva a la insatisfacción con los resultados o las recompensas⁽²⁴⁾. En consecuencia, una visión de injusticia puede actuar como un estresor social ya que muestra una relación adversa entre la persona y su entorno por su exclusión de un grupo social⁽²⁵⁾. También, la percepción de injusticia puede actuar de forma indirecta

en la generación del estrés, a través de la modificación de ciertas situaciones que se presentan en el contexto de las organizaciones⁽²⁶⁾.

El objetivo de esta revisión es describir narrativamente la relación entre el estrés laboral y la justicia organizacional, sugiriendo recomendaciones para el ámbito laboral y para las futuras líneas de investigación en el tema. Para esto, se realizó la siguiente revisión de literatura científica.

METODOLOGÍA

Se realizó una búsqueda bibliográfica de artículos científicos originales publicados en idiomas inglés y español, en revistas revisadas por pares, sin límite de tiempo. El proceso de búsqueda de la información incluyó las referencias bibliográficas contenidas en las bases de datos: *Pubmed*, *Ebsco*, *Lilacs*, *Scopus* y *Web of Science*. Los términos de búsqueda utilizados fueron: *Organizational justice*, *Stress*, *Procedural justice*, *Work-related stress*, *Distributive justice*, *Interaccional justice*, *Chronic stress*, *Burnout syndrome* todos ellos identificados previamente como términos Mesh o sus equivalentes DecS en español y se realizó una búsqueda adicional mediante la revisión de las referencias bibliográficas de los artículos identificados. Inicialmente, los artículos fueron identificados a través de la búsqueda individual de cada uno de los investigadores, y fueron analizados por dos evaluadores separadamente. Las discrepancias se resolvieron mediante el concepto de un tercer evaluador.

Criterios de inclusión: se incluyeron artículos originales y de revisión que analizaran la relación entre la per-

cepción de justicia/injusticia organizacional y el estrés laboral en cualquier sector ocupacional.

Criterios de exclusión: Se excluyeron artículos en donde además de población trabajadora se incluyeran estudiantes o practicantes. Se excluyeron también resúmenes de congresos, memorias de ponencias y estudios de tipo cualitativo.

Los resultados se presentan en forma narrativa.

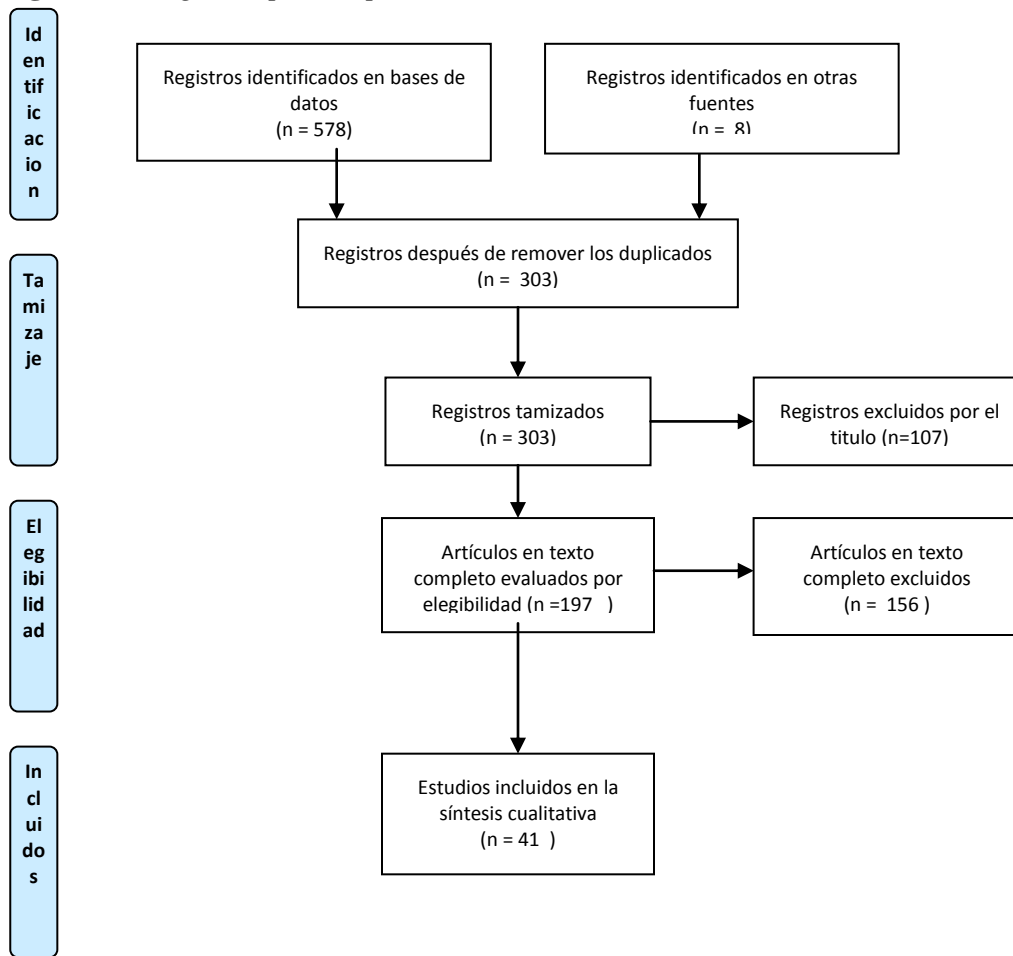
RESULTADOS

Se analizaron en total 41 artículos científicos que evaluaban la relación entre la justicia organizacional y el estrés laboral. El flujograma de selección de los artículos se presenta en la Figura 1.

La percepción de injusticia en el lugar de trabajo ha sido ligada de manera consistente con varios comportamientos relacionados con el trabajo, tales como el compromiso, la intención de abandonar la organización, la motivación y la productividad, así como con consecuencias negativas para la salud física y mental⁽²⁷⁻³¹⁾.

Dentro de los factores ambientales en el lugar de trabajo, la justicia organizacional ha sido estudiada como un determinante de la salud y como posible factor explicativo de las inequidades en salud de la población trabajadora⁽³²⁾. El estrés psicológico que se observa entre trabajadores que perciben injusticia en sus lugares de trabajo es independiente de las posiciones ocupacionales y del sexo, sin embargo, las mujeres que perciben bajos niveles de justicia organizacional, tienen mayores probabilidades de engancharse en comportamientos poco saludables para el manejo del estrés⁽³²⁾.

Figura 1. Diagrama prisma para la selección de artículos. Fuente: elaboración propia.



La teoría heurística de la justicia, por ejemplo, afirma que la justicia percibida es importante porque a partir de ella se puede enfrentar el dilema social fundamental, que consiste en responderse las preguntas sobre sí confiar o no en un superior y sí cooperar o no con él, y es de esta forma como los trabajadores pueden de alguna manera lidiar con la incertidumbre en el trabajo⁽³³⁾. Colquitt et al.⁽¹⁰⁾ en un meta análisis reportan que los empleados quienes percibieron un bajo nivel de justicia organizacional tenían una mayor probabilidad de tener comportamientos poco adecuados o contraproductivos y una menor probabilidad de te-

ner un desempeño positivo en su trabajo. Específicamente el tema de la relación entre la percepción de justicia organizacional y los comportamientos contraproductivos en el trabajo se ha estudiado en policías de centros correccionales; por ejemplo, los oficiales de estos centros que perciben injusticia, se ha visto que acumulan más quejas e investigaciones internas, junto con un mayor número de acciones disciplinarias⁽³⁴⁾, de la misma manera, Hass et al., reportan que una mayor percepción de justicia por parte de los oficiales, hace que sea más probable que estos cumplan con las reglas, procedimientos, políticas y protocolos, lo

que reduce el riesgo de una mala conducta en el trabajo⁽³⁵⁾. Posteriormente, en un estudio realizado también en oficiales, se reportó que cuando ellos consideraban que la distribución de las recompensas como aumentos de salario, promociones, bonos y otras oportunidades, y que además de esto las acciones disciplinarias eran justas, era más probable que aumentara su cumplimiento de las regulaciones y procedimientos⁽³⁶⁾.

El mecanismo por el cual la percepción de injusticia puede ser generadora de estrés se ha intentado dilucidar a través de diversas teorías, algunas considerándola como un estresor *per se*, otras como un agente mediador o moderador entre otros aspectos de la organización y la presencia del estrés laboral.

Injusticia como estresor:

El modelo de desbalance entre esfuerzos y recompensas define el estrés laboral como un desajuste percibido entre los esfuerzos (responsabilidad, presión de tiempo, jornadas extra, trabajo demandante) y las recompensas (salario, respeto, apoyo, promoción, control, status, estabilidad laboral)^(4,37) y tal como se puede apreciar en la anterior definición, este modelo comparte ciertas características con el concepto de injusticia organizacional; en el cual, la relación que un trabajador percibe entre sus aportes y las recompensas posteriores que recibe no se encuentra balanceada.

Existen múltiples estímulos que pueden actuar como estresores y que además pueden ejercer su acción en forma simultánea. Los modelos que consideran a la injusticia organizacional como un

estresor por sí mismo, establecen que de la misma forma que el ruido o la sobrecarga de trabajo, la percepción de injusticia puede causar estrés de forma directa⁽³⁸⁾.

Estos modelos se basan en dos tipos de estudios principalmente; mediciones bioquímicas o fisiológicas del estrés y estudios con mediciones indirectas o de autoreporte. Dentro de los primeros sobresalen los estudios sobre la biología del cortisol incluidos dentro de una detallada revisión por Lane et al.⁽³⁹⁾ sobre la neurociencia en medicina psicosomática.

En esta revisión se enuncian las tres vías principales por las que las emociones negativas como la percepción de injusticia pueden ser generadoras de estrés; la primera vía es a través del eje hipotálamo-hipófisis-adrenocortical, en este escenario, un amplio sistema de neuronas especializadas, usando la hormona liberadora de corticotropina como neurotransmisor, se activa en la corteza prefrontal, sistema límbico, hipotálamo y tallo cerebral para coordinar las respuestas del sistema nervioso central, endocrino y la respuesta autonómica durante periodos de estrés⁽³⁹⁻⁴¹⁾. Además cuando el nivel de cortisol se eleva a niveles de estrés, la amígdala se activa y se sensibiliza su respuesta a futuros estresores⁽⁴²⁾. La liberación de cortisol a partir de experimentar injusticia organizacional también ha sido relacionada con el debilitamiento de la regulación endógena de la función leucocitaria y es por esto que la sensibilidad a los glucocorticoides (definida como una disminución de los linfocitos a los efectos regulatorios del cortisol) es uno de los mecanismos bioló-

gicos que se proponen en la relación entre la percepción de injusticia y las afectaciones a la salud y el aumento del riesgo de enfermedad coronaria⁽⁴³⁾.

La disminución del tono vagal también ha sido propuesta como un mecanismo que relaciona la justicia organizacional con unos resultados de salud adversos, sin embargo, solo dos estudios han analizado la correlación entre la percepción de justicia y la disminución de la frecuencia cardíaca⁽⁴⁴⁻⁴⁶⁾, encontrando relación entre estas dos variables, aunque en el estudio de Kivimäki et al., esta asociación no fue estadísticamente significativa.

El sistema inmune también es sensible a la percepción de injusticia por la vía de una inflamación sistémica de bajo grado. La inflamación sistémica se ha identificado como uno de los mecanismos que pueden traducir el estrés crónico en enfermedad⁽⁴⁷⁾, al respecto se tiene evidencia de dos estudios que han relacionado la percepción de injusticia con esta inflamación de bajo grado; en el primero, Elovaino et al.⁽⁴⁸⁾ en un estudio longitudinal, encontraron para el sexo masculino, que la justicia organizacional se correlacionaba con un aumento en el marcador inflamatorio proteína C reactiva (PCR) y que este aumento permaneció durante el seguimiento a largo plazo de los participantes. El segundo estudio realizado por Xie et al., en 496 empleados chinos encontraron una relación negativa entre la percepción de justicia y los niveles de inmunoglobulinas M y A en la línea de base⁽⁴⁹⁾. La actividad antiinflamatoria de estas inmunoglobulinas ya ha sido documentada en la literatura científica^(50, 51).

Los estudios de autoreporte también han encontrado el nexo entre las percepciones de injusticia y el estrés. Por ejemplo, el estudio de Cloutier et al.⁽⁵²⁾, reportó para 659 empleados de call centers, que aquellos que percibieron una mayor injusticia distributiva, procedimental o interaccional tenían también mayor número de síntomas de carga psicológica. Igualmente el estudio de Judge y Colquitt realiza aportes teóricos a esta relación de la injusticia como estresor, encontrando que las dimensiones procedimental e interpersonal fueron las que tuvieron un efecto sobre la percepción de estrés⁽⁵³⁾.

Justicia como mediadora:

Esta aproximación teórica considera que la percepción de justicia actúa como mediadora entre la actuación de los demás estresores y la generación del estrés; es decir, dependiendo de la evaluación individual de justicia que realiza un trabajador se puede aumentar o disminuir el efecto sobre la generación de estrés. Estos modelos también tienen un soporte de evidencia científica que comenzó con el trabajo de Elovaino et al sobre el control sobre el propio trabajo y su relación con la evaluación de justicia, lo que podría determinar la carga o estrés que un individuo podía experimentar⁽⁵⁴⁾ y que han sido posteriormente probados en otros grupos ocupacionales⁽⁵⁵⁻⁵⁷⁾.

De hecho, existe evidencia de que algunas dimensiones de la justicia organizacional pueden actuar como mediadoras de otras, por ejemplo, en el estudio realizado por Afari et al, demuestra que tanto la justicia procedimental como distributiva tienen un papel mediador

entre la justicia interaccional y los comportamientos y actitudes hacia el trabajo en una muestra aleatoria de 448 empleados de tres diferentes hospitales públicos de los Emiratos Árabes Unidos⁽⁵⁸⁾.

Justicia como generadora de confianza

Una de las consecuencias potenciales de la percepción de justicia organizacional es la confianza en los superiores y en la organización, estando estas relacionadas directamente^(59, 60). Esta corriente de pensamiento establece que ante el dilema o la falta de información que tiene un empleado sobre si confiar o no en su superior, la forma de resolverlo es mediante una evaluación de la justicia de los procedimientos que ejecuta este superior⁽⁶¹⁾. Incluso, un empleado puede aceptar decisiones que le sean desfavorables a él mismo, siempre y cuando haya recibido explicaciones verídicas y razonables sobre la decisión⁽⁶²⁾. En este sentido cobra gran importancia la dimensión de justicia interaccional denominada justicia de la información.

Justicia como reductora de incertidumbre

En el ámbito organizacional es fundamental para un empleado conocer que su identidad dentro de la organización no se encuentra en riesgo de rechazo o explotación; es por esto que la teoría del manejo de la incertidumbre establece que esta inseguridad con respecto al futuro amenaza la identificación que un empleado tiene con su organización y como un mecanismo para reducir esta incertidumbre, los empleados hacen juicios sobre la justicia de las actuaciones

de sus supervisores o de la organización en general^(61,63,64). Esta incertidumbre genera un sentimiento de falta de control sobre la propia vida, lo que ha sido incluido en la mayoría de los modelos de estrés laboral como un factor estresor^(65, 66).

Justicia organizacional y Síndrome de Burnout

Históricamente, se reconoce a la publicación realizada por Freudenberger en 1974 como el punto inicial en la descripción del concepto de Burnout⁽⁶⁷⁾, cuando relata el proceso de agotamiento emocional, pérdida de la motivación y compromiso que sufrían los voluntarios que entraban al campo de los servicios sociales. Sin embargo, en los años 50 Isabel Menzies había llevado a cabo un estudio de caso con el staff de un hospital en quienes notó altos niveles de tensión, distrés y ansiedad⁽⁶⁸⁾; descripciones que se asemejan mucho a la definición del Burnout.

Posteriormente, Maslach en 1977 conceptualiza el término como una respuesta al estrés crónico que desemboca en el desgaste profesional, se origina en el contexto laboral y tiene consecuencias no solo individuales sino también colectivas; dentro de la organización y la sociedad⁽⁶⁹⁾. Otros autores consideran que el síndrome de Burnout tiene sus orígenes a partir de una crisis de autoeficacia. A pesar de que la eficacia profesional se considera como una de las dimensiones constitutivas del síndrome, existe evidencia que apoya la noción de que esta es un factor antecedente al Burnout, por la vía de percepción de obstáculos labo-

rales⁽⁷⁰⁾ o por la vía de la mediación entre el apoyo social y el Burnout⁽⁷¹⁾.

Varios estudios han analizado la relación entre las percepciones de justicia y el síndrome de Burnout. Brotheridge, en un estudio realizado en 604 empleados gubernamentales, refiere que tanto la justicia distributiva como procedimental se asocian con desgaste emocional. De la misma manera, Kobayashi et al.⁽³²⁾, muestran que la justicia distributiva y procedimental tienen efectos directos e interactivos con el estrés psicológico, resultados confirmados por Yokouchi et al.⁽⁷²⁾.

En docentes, considerados como un grupo de riesgo para el síndrome de Burnout, Loerbrocks et al.⁽⁷³⁾, observaron que bajos niveles de justicia organizacional y altos niveles del desbalance entre esfuerzos y recompensas se relacionaron de forma independiente con una probabilidad alta de padecer el Síndrome de Burnout y con el hecho de considerar la posibilidad de abandono de la profesión de docencia.

Dentro de una misma organización, la percepción de injusticia puede ser variable, lo que se corresponde con altos niveles de desbalance entre esfuerzos y recompensas, tal como lo anota Basu en su estudio realizado en el departamento de emergencias de un hospital, pudiendo realizar la comparación con personal de otros departamentos del mismo hospital⁽⁷⁴⁾.

CONCLUSIONES

El papel de la justicia dentro de las organizaciones debe ser analizado con el mismo interés y rigor que los estresores más conocidos y estudiados. Según la

revisión de literatura científica realizada sobre los estudios cuantitativos que evalúan la relación entre la percepción de justicia organizacional y el estrés, sin límite de tiempo, se puede apoyar la idea de que la percepción de justicia puede actuar directamente e indirectamente sobre los trabajadores generando estrés o sobre algunos otros procesos de la organización, mediando su relación. En este sentido, es importante que los procesos y prácticas llevados a cabo dentro de una organización puedan ser reformulados a la luz de estándares éticos con el fin de que esto tenga una repercusión positiva sobre la percepción de justicia en los empleados, para lograr una mayor productividad y mejorar el bienestar de los trabajadores. Al realizar esta revisión se encuentran ciertas limitaciones que deben ser tenidas en cuenta; la mayoría de los estudios sobre la percepción de injusticia y el estrés laboral utilizan medidas de autoreporte, no son muchos los estudios que utilizan medidas fisiológicas objetivas del estrés, por lo tanto, estos datos pueden estar sujetos a sesgos. Además, la mayoría de la evidencia al respecto proviene de estudios de tipo transversal lo que impide conocer la secuencia de acciones o establecer vínculos causales entre la injusticia y el desarrollo del estrés laboral, igualmente, las revisiones narrativas de la literatura tienen limitaciones inherentes, tales como la ausencia de un método sistemático que permita la reproducibilidad completa y no generar evidencia de tipo cuantitativo. Las líneas futuras de investigación sobre este tema deben abordar desde los procesos fisiológicos de generación del estrés a partir de la percepción de

injusticia, utilizando nuevas técnicas bioquímicas como el estudio de receptores celulares o estudios epigenéticos. También existe la necesidad de tener la evidencia de estudios longitudinales, preferiblemente aleatorizados y controlados, de donde se puedan generar hallazgos de asociación causal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kirmeyer S, Beehr T, Bhagat R. Human Stress and Cognition in Organizations: An Integrated Perspective: Wiley-Interscience; 1987. 453 p.
2. Hart P, Cooper C. Occupational stress: Toward a more integrated framework. Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology. 2001;2:93-114.
3. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas: Perspectivas en Psicología. 2017;13:81-90.
4. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. J Occup Health Psychol. 1996;1(1):27-41.
5. Tirado G, Llorente M, Topa G. Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education. 2019;9:59.
6. Taniguchi H, Kato T. The Frequencies and Effects of Interpersonal Stress Coping with Different Types of Interpersonal Stressors in Friendships on Mental Health and Subjective Well-being among College Students. The Japanese Journal of Personality. 2018.
7. Wright RR, Mohr CD, Sinclair RR, Yang L-Q. Sometimes less is more: Directed coping with interpersonal stressors at work. Journal of Organizational Behavior. 2015;36(6):786-805.
8. Pérez-Rodríguez V, Topa G, Beléndez M. Organizational justice and work stress: The mediating role of negative, but not positive, emotions. Personality and Individual Differences. 2019;151:109392.
9. Bouazzaoui M, Wu H-J, Roehrich JK, Squire B, Roath AS. Justice in inter-organizational relationships: A literature review and future research agenda. Industrial Marketing Management. 2020:In Press.
10. Colquitt JA, Scott BA, Rodell JB, Long DM, Zapata CP, Conlon DE, et al. Justice at the millennium, a decade later: a meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. J Appl Psychol. 2013;98(2):199-236.
11. Colquitt JA, Greenberg J, Scott BA. Organizational justice: Where do we stand? Handbook of organizational justice. Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers; 2005. p. 589-619.
12. Cohen A. Fairness in the workplace. A global perspective. Mcmilan P, editor. Israel2015. 252 p.
13. Cropanzano R, Molina A. Organizational Justice. In: Wright(editor-in-chief) JD, editor. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences. 17. Oxford: Elsevier; 2015. p. 379-84.
14. Alkhadher O, Gadelrab HF. Organizational Justice Dimensions:

- Validation of an Arabic Measure. *International Journal of Selection and Assessment*. 2016;24(4):337-51.
15. Bies RJ, Moag JS. Interactional justice: Communication- criteria for fairness. *Research on Negotiation in Organizations*. 1986;1:199-218.
 16. Dai L, Xie H. Review and Prospect on Interactional Justice. *Open Journal of Social Sciences*. 2016;04:55-61.
 17. Adams JS. Inequity in Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*. 1965;2:267-99.
 18. Leventhal, Karuza, Fry. Beyond Fairness A Theory of Allocation Preferences. *Justice and Social Interaction*. Justice and Social Interaction. 3. New York: Springer-Verlag; 1980. p. 167-218.
 19. Virtanen M, Elovainio M. Justice at the Workplace: A Review. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*. 2018;27(2):306-15.
 20. Leventhal G. *Fairness in Social Relationships*. Michigan: General Learning Press; 1976. 29 p.
 21. Joy H. Stress management and employee performance. *European Journal of Human Resource Management Studies*. 2020;4(1):57-71.
 22. Gerlach GI. Linking justice perceptions, workplace relationship quality and job performance: The differential roles of vertical and horizontal workplace relationships. *German Journal of Human Resource Management*. 2019;33(4):337-62.
 23. Greenberg J. Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*. 1990;16(2):399-432.
- Vasquez Trespalacios EM, Aranda Beltrán C
24. Mengstie MM. Perceived organizational justice and turnover intention among hospital healthcare workers. *BMC Psychol*. 2020;8(1):19-20.
 25. Chen S-Y, Wu W-C, Chang C-S, Lin C-T, Kung J-Y, Weng H-C, et al. Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff. *BMC Health Services Research*. 2015;15(1):363.
 26. Berthelsen H, Conway PM, Clausen T. Is organizational justice climate at the workplace associated with individual-level quality of care and organizational affective commitment? A multi-level, cross-sectional study on dentistry in Sweden. *Int Arch Occup Environ Health*. 2018;91(2):237-45.
 27. Nimmo S. Organizational justice and the psychological contract. *Occupational Medicine*. 2018; 68(2):83-5.
 28. Herr RM, Loerbroks A, Bosch JA, Seegel M, Schneider M, Schmidt B. Associations of Organizational Justice with Tinnitus and the Mediating Role of Depressive Symptoms and Burnout-Findings from a Cross-Sectional Study. *International journal of behavioral medicine*. 2016;23(2):190-7.
 29. Pan X, Chen M, Hao Z, Bi W. The Effects of Organizational Justice on Positive Organizational Behavior: Evidence from a Large-Sample Survey and a Situational Experiment. *Frontiers in Psychology*. 2018;8(2315).
 30. Pignata S, Winefield AH, Provis C, Boyd CM. A Longitudinal Study of the Predictors of Perceived Procedural

- Justice in Australian University Staff. *Front Psychol.* 2016;7:1271.
- ³¹Qureshi H, Frank J, Lambert EG, Klahm C, Smith B. Organisational justice's relationship with job satisfaction and organisational commitment among Indian police. *The Police Journal.* 2017;90(1):3-23.
- ³²Kobayashi Y, Kondo N. Organizational justice, psychological distress, and stress-related behaviors by occupational class in female Japanese employees. *PloS one.* 2019;14(4):e0214393.
- ³³Colquitt, Lepine, Piccolo, Zapata, Bruce. Explaining the Justice-Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer? *The Journal of applied psychology.* 2011;97(1):1-15.
- ³⁴Kutnjak Ivković S, Haberfeld MR, Cajner Mraović I, Prpić M, Hamm JA, Wolfe S. Seriousness of Police (Mis) Behavior and Organizational Justice. In: Kutnjak Ivković S, Haberfeld MR, editors. *Exploring Police Integrity: Novel Approaches to Police Integrity Theory and Methodology.* Cham: Springer International Publishing; 2019. p. 87-109.
- ³⁵Haas NE, Van Craen M, Skogan WG, Fleitas DM. Explaining officer compliance: The importance of procedural justice and trust inside a police organization. *Criminology & Criminal Justice.* 2015;15(4):442-63.
- ³⁶Boateng FD, Hsieh M-L. Misconduct Within the "Four Walls": Does Organizational Justice Matter in Explaining Prison Officers' Misconduct and Job Stress? *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology.* 2019;63(2):289-308.
- ³⁷Siegrist J, Starke D, Chandola T, Godin I, Marmot M, Niedhammer I, et al. The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Soc Sci Med.* 2004;58(8):1483-99.
- ³⁸Cropanzano R, Goldman, B., and Lehman, Benson,. Organizational Justice. In: Barling J, Kelloway E. K. and Frone M. R. (Eds.), editor. *Handbook of Work Stress.* London2005. p. 63-88.
- ³⁹Lane RD, Waldstein SR, Chesney MA, Jennings JR, Lovallo WR, Kozel PJ, et al. The rebirth of neuroscience in psychosomatic medicine, Part I: historical context, methods, and relevant basic science. *Psychosom Med.* 2009;71(2):117-34.
- ⁴⁰Brown mr, Fisher la, Spiess j, Rivier c, Rivier j, Vale w. Corticotropin-Releasing Factor: Actions on the Sympathetic Nervous System and Metabolism*. *Endocrinology.* 1982;111(3):928-31.
- ⁴¹Yang LQ, Bauer J, Johnson RE, Groer MW, Salomon K. Physiological mechanisms that underlie the effects of interactional unfairness on deviant behavior: the role of cortisol activity. *J Appl Psychol.* 2014;99(2):310-21.
- ⁴²Traslaviña GAA, Torres FP, de Barcelos Filho PCG, Lucio-Oliveira F, Franci CR. Hypothalamic-pituitary-adrenal axis responsivity to an acute novel stress in female rats subjected to the chronic mild stress paradigm. *Brain Research.* 2019;1723:146402.
- ⁴³Herr RM, Loerbroks A, van Vianen AE, Hoffmann K, Fischer JE, Bosch

- JA. Injustice at work and leukocyte glucocorticoid sensitivity: findings from a cross-sectional study. *Psychosom Med.* 2015;77(5):527-38.
44. Kivimäki M, Virtanen M, Elovainio M, Kouvonen A, Väänänen A, Vahtera J. Work stress in the etiology of coronary heart disease—a meta-analysis. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health.* 2006(6):431-42.
45. Falk A, Menrath I, Verde P, Siegrist J. Cardiovascular Consequences of Unfair Pay. IZA Discussion Paper No 5720. 2011.
46. Herr, Li J, Angerer P. The Synergistic Effects of Organizational Justice and Trust to Supervisor on Vagal Tone: Preliminary Findings of an Empirical Investigation. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(5).
47. Glaser R, Kiecolt-Glaser JK. Stress-induced immune dysfunction: implications for health. *Nat Rev Immunol.* 2005;5(3):243-51.
48. Elovainio M, Ferrie JE, Singh-Manoux A, Gimeno D, De Vogli R, Shipley M, et al. Organisational justice and markers of inflammation: the Whitehall II study. *Occup Environ Med.* 2010;67(2):78-83.
49. Xie J, Schaubroeck J, Lam S. Theories of Job Stress and the Role of Traditional Values: A Longitudinal Study in China. *The Journal of applied psychology.* 2008;93(4):831-48.
50. Monteiro RC. Immunoglobulin A as an anti-inflammatory agent. *Clinical and experimental immunology.* 2014;178 Suppl 1(Suppl 1):108-10.
51. Lobo PI. Role of Natural Autoantibodies and Natural IgM Anti-Leucocyte Autoantibodies in Health and Disease. *Frontiers in immunology.* 2016;7:198-.
52. Cloutier J, Vilhuber L, Harrisson D, Béland-Ouellette V. Understanding the effect of procedural justice on psychological distress. *International Journal of Stress Management.* 2018;25(3):283-300.
53. Judge TA, Colquitt JA. Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. *J Appl Psychol.* 2004;89(3):395-404.
54. Elovainio M, Kivimaki M, Helkama K. Organization justice evaluations, job control, and occupational strain. *J Appl Psychol.* 2001;86(3):418-24.
55. Ghazi M, Jalali S. The Effects of Organizational Justice and job Motivation on Organizational Citizenship Behavior and its Impact on Taxpayers. *Revista Administração em Diálogo - RAD.* 2017;19:39.
56. Cheng SY. The mediating role of organizational justice on the relationship between administrative performance appraisal practices and organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management.* 2014;25(8):1131-48.
57. Kwantes CT, Bond MH. Organizational justice and autonomy as moderators of the relationship between social and organizational cynicism. *Personality and Individual Differences.* 2019;151:109391.
58. Afari A T, Hossam. Procedural And Distributive Justice As Mediators Of The Relationship Between Interactional Justice And Work Outcomes: An Empirical Study Of The

- UAE Public Health Care Sector. *Journal of Applied Business Research*. 2014;30(4):1091-108.
- ⁵⁹.Khattak Mohammad N, Zolin R, Muhammad N. Linking transformational leadership and continuous improvement: The mediating role of trust. *Management Research Review*. 2020;ahead-of-print(ahead-of-print).
- ⁶⁰.Khiavi FF, Shakhi K, Dehghani R, Zahiri M. The correlation between organizational justice and trust among employees of rehabilitation clinics in hospitals of Ahvaz, Iran. *Electronic physician*. 2016;8(2):1904-10.
- ⁶¹.van den Bos K, Lind EA. Uncertainty management by means of fairness judgments. *Advances in experimental social psychology*, Vol 34. San Diego, CA, US: Academic Press; 2002. p. 1-60.
- ⁶².Komodromos M, Halkias D, Harkiolakis N. Managers' perceptions of trust in the workplace in times of strategic change: The cases of Cyprus, Greece and Romania. *EuroMed Journal of Business*. 2019;14(1):2-20.
- ⁶³.Safari A, Barzoki Ali S, Heidari Aqagoli P. Exploring the antecedents and consequences of impersonal trust. *International Journal of Organizational Analysis*. 2020;ahead-of-print(ahead-of-print).
- ⁶⁴.Wolfe SE, Rojek J, Manjarrez VM, Rojek A. Why does organizational justice matter? Uncertainty management among law enforcement officers. *Journal of Criminal Justice*. 2018;54:20-9.
- ⁶⁵.Sonnentag S, Frese M. Stress in Organizations. In: Borman W ID, & Klimoski, editor. *Comprehensive Handbook of Psychology*. 12. New York2012. p. 1-78.
- ⁶⁶.Matta F, Scott B, Colquitt JA, Koopman J, Passantino L. Is Consistently Unfair Better than Sporadically Fair? An Investigation of Justice Variability and Stress. *Academy of Management Journal*. 2016;60(2).
- ⁶⁷.Freudenberger H. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974;30(1):159-65.
- ⁶⁸.Menzies I. A Case-Study in the Functioning of Social Systems as a Defence against Anxiety: A Report on a Study of the Nursing Service of a General Hospital. *Human Relations*. 1960;13(2):95-121.
- ⁶⁹.Maslach C. Burned-out. *Human Behaviour*. 1976;5:16-22.
- ⁷⁰.Llorens S, García-Renedo M, Salanova M. Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2005;21(1-2):55-70.
- ⁷¹.Pérez-Fuentes MdC, Molero-Jurado MdM, Gázquez-Linares JJ, Simón-Márquez MdM. Analysis of Burnout Predictors in Nursing: Risk and Protective Psychological Factors. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*. 2019;11:33-40.
- ⁷².Yokouchi N, Hashimoto H. Association Between Deviation of Fairness Perceptions from Group Average and Serious Psychological Distress in Japanese Worksites: a Cross-Sectional Study. *International journal of*

behavioral medicine. 2019;26(3):306-15.

^{73.}Herr R, Bosch JA, van Vianen AEM, Jarczok MN, Thayer JF, Li J, et al. Organizational Justice Is Related to Heart Rate Variability in White-Collar Workers, but Not in Blue-Collar Workers—Findings from a Cross-

Vasquez Trespalacios EM, Aranda Beltrán C

Sectional Study. *Annals of Behavioral Medicine*. 2014;49(3):434-48.

^{74.}Basu S, Yap C, Mason S. Examining the sources of occupational stress in an emergency department. *Occupational Medicine*. 2016;66(9):737-42.