



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“PERCEPCIÓN DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON MANIFESTACIONES DE ESTRÉS EN AGENTES DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ – CHICLAYO 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Autor:

Br. Lazo Liza Kriss Lucrecia

Asesor:

Mg. Segovia Bravo Imelda

Línea de Investigación:

Ambiente Organizacional y Salud Mental

Pimentel – Perú

2021

Dedicatoria

Con todo mi amor a mis hijos Santiago y Daniela por ser mi fuente de motivación y superación.

A mis padres Socorro y Juan porque nunca dejaron de creer en mí.

Agradecimiento

A todas y cada una de las personas involucradas en el desarrollo y ejecución de la respectiva investigación.

A las máximas autoridades policiales quienes me brindaron facilidades para desarrollar mi investigación en sus respectivas comisarias.

A mi asesora y revisores de tesis quienes supieron guiarme y orientarme.

Al Psic. Ivan Alvarado quien con su vasta experiencia en el campo de la investigación y análisis estadístico supo asesorarme en todo momento y darme siempre palabras sinceras de aliento.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Gráficos o Figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo.	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS.....	

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	18
Tabla 2. Distribución de la población.....	19
Tabla 3. Distribución de la muestra.....	20
Tabla 4. Relación entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés.....	25
Tabla 5. Niveles de justicia organizacional.....	26
Tabla 6. Niveles de manifestaciones de estrés.....	27
Tabla 7. Relación entre justicia procedimental y manifestaciones de estrés.....	28
Tabla 8. Relación entre justicia distributiva y manifestaciones de estrés.....	29
Tabla 9. Relación entre justicia interaccional y manifestaciones de estrés.....	30

Índice de Gráficos o Figuras

Figura 1. Niveles de justicia organizacional.....	26
Figura 2. Niveles de manifestaciones de estrés.....	27

Resumen

En la coyuntura actual, muchas de las instituciones han tenido que adecuar sus procesos, para poder responder a tal situación; habiendo modificado su funcionamiento. Esto conlleva a generar percepciones en los trabajadores, sobre la forma en que son tratados; que bien, podría condicionar su desempeño y estado de salud. Frente a ello, se ha llevado a cabo la presente investigación; que tuvo como finalidad, determinar la relación entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo. El diseño de investigación fue no experimental, de enfoque cuantitativo y tipo correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 217 agentes, varones y mujeres; a quienes se les aplicó los instrumentos, escala de justicia organizacional y escala de manifestaciones de estrés. Los hallazgos dan cuenta de una relación inversa y altamente significativa entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés; así como entre sus dimensiones; además, se evidenció la prevalencia de niveles moderados de justicia organizacional, y niveles medios de manifestaciones de estrés en los agentes policiales.

Palabras clave: justicia organizacional, manifestaciones de estrés, agentes policiales.

Abstract

In the current situation, many of the institutions have had to adapt their processes in order to respond to this situation, having modified their operation. This leads to generate perceptions in workers about the way they are treated, which could well condition their performance and health status. In view of this, the present research was carried out to determine the relationship between organizational justice and manifestations of stress in agents of the National Police of Peru-Chiclayo. The research design was non-experimental, quantitative and cross-sectional correlational. The sample consisted of 217 officers, male and female, who were administered the organizational justice scale and the stress manifestations scale. The findings show an inverse and highly significant relationship between organizational justice and manifestations of stress, as well as between its dimensions; in addition, the prevalence of moderate levels of organizational justice and medium levels of manifestations of stress in police officers was evidenced.

Key words: organizational justice, stress manifestations, police officers.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los principios fundamentales de las organizaciones, tiene que ver con el cumplimiento irrestricto de objetivos, metas y funciones; que derive en una imagen aceptable frente a la población; y para ello, es imprescindible que, se procure un trato generoso para el personal; gestionando diversos aspectos del trabajo y de la entidad; entre ellos, las relaciones con los trabajadores; la distribución de horas laborables, remuneración justa, la asignación de tareas y funciones accesibles, la consideración de los aportes de cada trabajador, la promoción de capacitaciones, entre otros (Gershon et al., 2007; Arias, 2017); de manera que, el colaborador puede percibir que, es tratado con justicia.

El abordaje de la justicia organizacional ha trascendido en la actualidad; pues se está explorando con mayor frecuencia, indistintamente de las características de la entidad laboral (Guevara, 2015). La importancia de dicha variable se centra en las implicancias que se desprenden de ella. Así, una adecuada percepción de trato equitativo se asocia con motivación por el cumplimiento de labores, mantenimiento de relaciones interpersonales productivas y buenas prácticas organizacionales (Fall, 2014); asimismo, con buena toma de decisiones y resultados aceptables en el trabajo (García y Forero, 2014; Pedraja, et al., 2015).

A lo largo de los años, se ha demostrado la importancia de la justicia organizacional, como variable que interviene positivamente en entidades laborales. Así, ésta influye significativamente en la forma en que se cumplen los objetivos dentro de la organización, en el desempeño de los colaboradores, en las relaciones interpersonales y en la cultura

organizacional (Colquitt, 2001); asimismo, aquellos trabajadores que perciben un trato justo, suelen responder mejor a las expectativas laborales (Omar, 2014).

Evidentemente, los efectos positivos que evocaría la justicia organizacional, responden a una valoración adecuada por parte del trabajador; sin embargo, dicha premonición muchas veces no llega a cumplirse dentro de las organizaciones. En tal sentido, una encuesta de sondeo, ha demostrado que, en promedio, el 75% de trabajadores peruanos refieren no estar a gusto en su ambiente laboral, atribuyendo a dicha valoración variables como, trato injusto, escasa participación en la toma de decisiones, la falta de liderazgo; así como, la ausencia de planes de acción y objetivos (Portal Trabajando.com, 2016). Sin duda; esto refleja un gran problema; dado que, la forma en que el trabajador percibe que es tratado, va a condicionar su desempeño (Rubio, 2018) y compromiso con el trabajo (Lynch, 2018).

El panorama de la justicia organizacional, también ha sido explorado en organizaciones policiales; habiéndose demostrado que, la percepción de la forma en que los Policía son tratados dentro de las comisarías, ejerce notoria influencia en su desempeño, asociándose con el clima de la organización (Amaya y Martínez, 2016); asimismo, los hallazgos demuestran que, las deficiencias para alcanzar niveles aceptables de justicia organizacional, están condicionados, por deficiencias en el sistema de recompensas, riesgos de la labor, los recursos disponibles y el equipamiento (Hernández y Monsanto, 2010).

Los efectos de una percepción desfavorable de justicia organizacional, se verán reflejados; desde dos escenarios distintos; así, desde la perspectiva de la organización, los efectos principales serán, una disminución en la productividad y en el alcance de las metas,

deterioro en las relaciones organizacionales y clima de la organización (Colquitt, 2001); mientras que, por parte del trabajador, la ocurrencia de trastornos de salud mental, como el caso de experimentación de estrés, suele ser el efecto de mayor repercusión y prevalencia (Vásquez y Aranda, 2019).

El abordaje del estrés, como problema de salud en la población, data del siglo XIV; siendo una de las concepciones de mayor aceptación, la propuesta por Hans Selye, durante el año de 1935 (Lazarus y Folkman, 1991). En dicho enfoque, el estrés es el resultado de una serie de factores de carácter angustiante, que se presentan en diversos escenarios de la vida; entre ellos, el ambiente laboral (Osorio y Cárdenas, 2017). En entidades policiales, la presencia de manifestaciones de estrés; no es ajena a otros contextos. A saber, diversos estudios, dan cuenta del enorme problema que supone la experimentación de cuadros de estrés en efectivos policiales; pues condicionan su desempeño laboral (Talavera, 2016); el establecimiento de relaciones interpersonales y la disminución de los niveles de satisfacción con el ambiente laboral (Vásquez, 2018).

En nuestro país, tal situación problemática, también se presenta en efectivos policiales; toda vez que, llegan a experimentar estrés, dentro de su ambiente laboral; así dan cuenta, diversas indagaciones realizadas (Bazán y Cerna, 2019; López, 2019; Culqui, 2016; Oviedo y Talavera, 2016). En el mismo distrito de Chiclayo; existen problemas con la experimentación de estrés; tal y como da cuenta, por medio de entrevista, un alto funcionario de una Comisaría local; pues, refiere que, los efectivos policiales, con frecuencia, manifiestan experimentar estrés.

Este panorama, invita a la reflexión y a la búsqueda de soluciones efectivas; en especial, atendiendo a aquellos factores relacionados con la percepción del trato que

reciben los efectivos policiales, dentro de su entorno laboral; dado que, como se ha evidenciado, pueden constituirse en factores condicionantes en la aparición de cuadros de estrés (Blanco y Thoen, 2017); los mismo que, pueden comprometer en el desarrollo de sus funciones; y evidentemente, en deterioro de su salud.

Por lo dicho, se ha desarrollado la presente investigación, que responde a la formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre percepción de justicia organizacional y manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú – Chiclayo 2021?

El estudio se justifica, por conveniencia; ya que, se logra evidenciar la asociación entre variables; asimismo, por relevancia social; pues, las evidencias son de provecho para los efectivos policiales y la colectividad que hace uso de sus servicios. Asimismo, por implicancias prácticas (Hernández, et al., 2014); dado que, los hallazgos permiten llenar el vacío investigativo y responder a la problemática identificada.

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre percepción de justicia organizacional y manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú – Chiclayo 2021; y como objetivos específicos, identificar los niveles de justicia organizacional; identificar los niveles de manifestaciones de estrés; analizar la relación entre las dimensiones de la justicia organizacional y las dimensiones de las manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú – Chiclayo 2021. Con las evidencias, se comprueba las hipótesis de investigación que sostiene que, existe relación entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés en agentes de la Policía; así como, existe relación entre las dimensiones de ambas variables.

II. MARCO TEÓRICO

En los últimos años, se han desarrollado una serie de estudios; que dan cuenta del abordaje de la justicia organizacional y las manifestaciones de estrés. Así, García y Forero (2016); demostraron que, existe relación significativa entre justicia organizacional y cambio organizacional; por cuanto, los trabajadores que perciben un mejor trato, dentro de la organización, tienden a estar con mayor predisposición al cambio organizacional y mejoran su productividad, en relación con los objetivos organizacionales; asimismo, García, et al. (2015); encontraron que, la justicia organizacional se asocia de forma significativa con la cohesión grupal e identificación con la organización; al mismo tiempo se asocia de forma positiva con liderazgo auténtico; que garantiza un adecuado ambiente laboral.

Del mismo modo: Quezada (2017); demostró que, en proporción mayoritaria, los trabajadores reportan niveles entre moderado y adecuados de justicia organizacional; lo cual, se relaciona con un nivel adecuado de desempeño de funciones y productividad; aseverando que, dichas valoraciones, se asocian con relaciones interpersonales, la forma de organización, el trato y la consideración por parte de superiores; mientras que, Talavera (2016), halló que, en proporción un número mayoritario de policías perciben bajos niveles de estrés relacionados con el trabajo; asimismo, dichos hallazgos se asocian con una gestión adecuada del ambiente laboral, en cuanto a la promoción de la salud mental.

Así también; García y Albacete (2015); demostraron que, existen incidencias de estrés laboral percibido en policías; mostrando una asociación directa con determinantes del entorno organizacional y laboral; entre ellos, el desempeño de funciones, las contribuciones con la organización policial; los horarios de trabajo, la carga de

responsabilidades y el trato en la organización; y, Blanco y Thoen (2017); hallaron que, las manifestaciones de estrés, están relacionadas con la expresión de otras sintomatologías clínicas, como ansiedad y depresión; que bien podrían asociarse significativamente con diversas condiciones de su entorno laboral; entre ellas, las funciones y el trato recibido.

Con el mismo énfasis; Rui da Silva y Alfonso (2016); dan cuenta de una incidencia notoria en experimentación de cuadros de estrés; que se relaciona con determinantes laborales; entre ellos, las condiciones de trabajo y el trato que reciben dentro de la organización; mientras que, Novaes, Da Silva y Oliveira (2017); demostraron la relación inversa entre manifestaciones de estrés y calidad de vida; así, cuanto mayor sea la experimentación de sintomatología de estrés; menor será la percepción de calidad de vida; asimismo, se demostró que, entre los factores laborales condicionante de estrés, sobresalen las relaciones interpersonales y la percepción del trato.

Conviene resaltar a; Arias (2017), quien demostró que, la justicia organizacional, tanto a nivel general, como dimensional, se asocia de manera significativa con la satisfacción laboral; asimismo, en la población en estudio, predominan los niveles medios de justicia organizacional, que representan el 61,7% de empleados. Además, Wong (2018), halló que, la justicia organizacional, tanto a nivel general, como dimensional, se asocia de manera significativa con los derechos laborales en trabajadores; asimismo, el 55% de los trabajadores que participaron del estudio percibieron niveles medios de justicia organizacional. Así también, Lynch (2018), demostró que justicia organizacional general y dimensional, se asocia de manera estadísticamente significativa con el compromiso organizacional; por cuanto, el trato que reciben los trabajadores, delimita su accionar; asimismo, predomina el nivel medio de justicia organizacional.

Con el mismo énfasis; Mas (2017), demostró que, un 64% de agentes de la policía presentan niveles medios de estrés relacionado con su ambiente laboral; predominantemente, las manifestaciones asociadas con el esfuerzo en las labores, seguido de las expresiones derivadas del sistema de recompensas; asimismo, sobresale, la calidad de las relaciones interpersonales y de jerarquía; mientras que Culqui (2016), halló una relación inversa entre estrés y formas de afrontamientos; por cuanto, el uso de adecuadas estrategias de afrontamiento, mitiga la experimentación de cuadros de estrés en el ambiente laboral; asimismo, se evidencia niveles moderados de estrés en los agentes.

También se resaltan a; Salas y García (2018); cuyos hallazgos permitieron evidenciar la relación significativa y positiva entre variables; que quiere decir que, una menor incidencia en la manifestación de estrés, se asocia a un mejor clima laboral; en cuanto al mantenimiento de adecuadas interacciones laborales, un sistema de recompensas estructurado, trato justo, horarios de trabajo acordes a las demandas laborales, entre otros factores; mientras que López (2019); demostró que, existe relación directa entre incidencia del sentido del humor, con manifestaciones de estrés; asimismo, se evidenció un nivel bajo de estrés percibido; y un nivel moderado de estrés manifiesto; esto, en relación con las condiciones de trabajo y con la importancia de la labor que realizan.

Además; Cueva y Piedra (2020); hallaron que, existe relación significativa entre justicia y ciudadanía organizacional, tanto a nivel general, como dimensional; asimismo, se apreció la prevalencia de niveles moderados de justicia organizacional; y, Chuzón (2018); encontró relación significativa e inversa entre estrés laboral y cumplimiento de labores en trabajadores; así, cuanto menor sea el estrés en los colaboradores; mejor será su desempeño en la organización; que se asocian con percepciones apropiadas de su ambiente laboral.

La justicia organizacional es definida, como el conjunto de percepciones compartidas sobre la organización y sus elementos; entre ellos, una equilibrada asignación de funciones, razonable distribución de carga horaria, la participación de los colaboradores en las decisiones empresariales, el acceso a los recursos, la calidad de las relaciones interpersonales y salario justo, principalmente (Greenberg, 1987). Es también entendida como el conjunto de percepciones justas, que evocan agrado en el trabajador, para con su ambiente laboral, y que se verá reflejado en la productividad y desempeño, que va más allá del desarrollo de sus funciones, sino que involucra la realización de labores, fuera de su cargo, en beneficio de la organización (Niehoff, & Moorman, 1993).

Una de las definiciones más trascendentes, es aquella que, hace referencia al grado en qué los trabajadores perciben a las organizaciones, como justas y equitativas en la forma en que se establecen los procesos y procedimientos (Colquitt, 2001); la justicia organizacional es conceptualizada como la forma de trato percibida por el trabajador, en el ejercicio de sus funciones, influye sobre sus actitudes personales y desempeño laboral, que se da en un marco de interacción (Cropanzo, et al., 2001); es un juicio valorativo de trato equitativo y proporcional, que reciben los trabajadores, y que se evidencia en las actitudes positivas que éstos muestran, al interactuar (Omar, 2006).

La justicia organizacional, involucra, además de la percepción de trato equitativo, un conjunto de actitudes y emociones, que emergen del ámbito laboral; así, en sentido positivo, estas actitudes y emociones favorecen el desempeño del trabajador; sin embargo, también pueden debilitar el desarrollo de funciones y la consecución de objetivos; cuando dichas percepciones suelen ser negativas; condicionando, tanto al trabajador, como a la organización (Patlán, et al., 2012). En definitiva, el término hace referencia al resultado de

las percepciones de trato justo, que se suscitan en el trabajador, y que son producto de la interacción laboral; y que el alcance de ésta genera reacciones, que afectan los procesos dentro de las organizaciones y comprometen el accionar y salud del trabajador.

Teóricamente, la variable se establece, reuniendo los aportes de la Teoría de la Equidad, propuesta por Adams, allá por la década del 60. El fundamento de ésta teoría es el principio de comparación social; asumiendo que cada colaborador compara los resultados que consigue de su trabajo y sus aportaciones dentro del ambiente laboral, con los de sus compañeros de trabajo. Si en dicha comparación existe igualdad, el trabajador se sentirá satisfecho; sucede lo contrario cuando existe una inequidad, el trabajador experimentará tensión si ésta va en su contra, o culpa si va en contra de la organización (González, 2017).

Así pues, en ésta teoría de cambio social, se pone especial énfasis en la motivación del trabajador, para establecer relaciones interpersonales, dentro de la organización, que le garanticen tener mejores resultados y, por ende, reflejarlo en la organización; así, va a obtener como ganancia, que los tratos que reciba, sean proporcionales y equitativos, en relación con sus funciones (Martínez, et al., 2006); logrando evocar en sus trabajadores; un buen clima organizacional; el mismo que, propicia el desempeño de mejores tareas y una productividad superior en la organización; por cuanto, de ésta manera, se estaría cuidando la salud de los trabajadores; los mismo que han de responder de una mejor forma.

La importancia que reviste el estudio de la justicia organizacional, desde sus orígenes, hasta la actualidad, radica en la influencia que ésta ejerce sobre el desempeño del trabajador y, por ende, sobre la organización misma. Así, una percepción justa y

proporcional, evocada en los trabajadores, generará agrado y, por tanto, una serie de expresiones que van a favorecer la productividad y la consecución de objetivos; sin embargo, cuando se percibe un ambiente parcializado e injusto, los resultados, tanto a nivel individual, como organizacional, se verán comprometidos (Colquitt, 2001).

Uno de los modelos de mayor aceptación, fue propuesto por Colquitt y colaboradores, durante la década de los 90. En dicho modelo se pone en evidencia que, todo trabajador expresa parámetros cognitivos que preceden sus conductas dentro de la organización; y éstas cogniciones, son el resultado de las percepciones de trato que reciben en un marco de interacción organizacional. Así, para entender mejor dicha concepción, se dimensionó en tres tipos de justicia (Colquitt, 2001), justicia procedimental, distributiva e interaccional.

La justicia procedimental; hace referencia a la percepción de equidad en los procedimientos establecidos dentro de la organización y que garantizan su funcionamiento. Así, tiene que ver con los juicios valorativos, evocados de los procesos que se dan en la organización, en relación con la concesión de recursos, retribuciones, beneficios y la participación de los trabajadores, en las decisiones de la organización. A su vez, involucra el salario (Colquitt, 2001). En ésta dimensión se valora el grado de equidad que los trabajadores expresan, respecto a la distribución de los procesos y procedimientos dentro de la organización; que implica la homologación de funciones, en la medida de los rangos, los beneficios que percibe, en relación con la productividad que ofrece, y el grado en que es considerado, al momento de tomar decisiones empresariales.

La justicia distributiva; hace referencia a tres principios básicos de justicia, la equidad, igualdad y necesidad. Así, habría un proceso previo de valoración, para reafirmar la justicia, en relación con los principios mencionados. El primero, evidentemente toma en cuenta los resultados y aportes del trabajador, para ser correspondido; el segundo enfatiza en que, los beneficios y recursos deberían ser distribuidos con igualdad, entre todos los trabajadores; mientras que, en el tercero, cabe la premisa de necesidad del trabajador, para la asignación de beneficios (Colquitt, 2001). En ésta dimensión, se valora la forma de gestionar la justicia, con la premisa de los beneficios materiales, que se le asigna a cada colaborador. Otro punto esencial es, la consideración de los principios de equidad, igualdad y necesidad de los trabajadores, que han de ser tomados en cuenta como tal, para administrar justicia.

En la justicia interaccional; se toma en consideración las percepciones sobre equidad, que manifiesta el colaborador, en función con las relaciones que establece con otros colaboradores, o con el responsable de supervisar sus funciones y actividades dentro de la organización (Colquitt, 2001). Es así que, ha de considerarse los reportes de la forma en que los colaboradores son tratados, generalmente por aquellos que deben elevar informes respecto a su desempeño, el cumplimiento de objetivos y la productividad. El centro de atención de la justicia interaccional, es el trato mismo al colaborador (Colquitt, 2001).

En el modelo propuesto, se enfoca a la justicia interaccional, desde dos subdimensiones que se desprenden, al intentar comprender teóricamente. Así, la justicia interpersonal, básicamente tiene que ver con el agrado de las interacciones, valoradas desde el trato digno y cortés, que perciben los colaboradores en sus interacciones con sus superiores. Mientras que, la justicia informacional, valora el agrado respecto al trato en el

momento de proporcionar información relevante a los colaboradores, en el sentido del desarrollo de funciones asignadas para su puesto (Colquitt, 2001).

El estrés es definido como el conjunto de respuesta que se suscitan, a partir de la exposición del individuo, a un evento o acontecimiento de naturaleza estresante o angustiante; que provienen de diversos elementos de la interacción social; cuyo curso es determinado por la forma en que se responde ante tales demandas (Fimian, et al., 1989). Esta visión del estrés, en principio resulta positiva; dado que prepara al sujeto para la acción, frente a eventos que pudieran amenazar su sistema holístico, incluyendo diversos escenarios de socialización; entre ellos, el ambiente laboral, que representa la mayor parte del tiempo de personas adultas (Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2018).

El estrés que se manifiesta dentro de las organizaciones no es ajeno a la concepción de respuesta ante un evento de naturaleza amenazante o angustiante; como es definido en forma general; así, el estrés manifiesto en el ambiente laboral podría definirse como el conjunto de respuestas orgánicas; que se expresan por medio de alteraciones fisiológicas, emocionales, actitudinales y sociales; en relación con inestabilidades reportadas dentro de la organización (Gonzáles, 2014); es decir, las alteraciones en la dinámica del trabajador, surgidas a partir de dificultades en diversos condicionantes del entorno laboral. El estrés manifiesto en las organizaciones es el resultado de un desequilibrio entre las demandas de la organización, y la capacidad de los trabajadores para responder frente a dichas demandas (National Institute of Occupational Safety and Health, 1998).

Entre los eventos atribuibles a la aparición y posterior experimentación de cuadros de estrés en el ambiente laboral se pueden distinguir a factores ambientales y organizacionales (Robbins, 2004). Así, los factores ambientales hacen alusión al lugar en donde los trabajadores se desenvuelven; es decir, las condiciones del ambiente de trabajo; que resultan fundamentales para la organización; sin embargo, muchas veces resultan contraproducente con las demandas del trabajador; principalmente cuando dichos factores condicionan la salud, o cuando se implementan cambios significativos; que alteran el desempeño del trabajador, evocando respuestas de incomodidad; dado que, las percepciones inducen a un trato poco justo, con relación al trabajo (Sandín, 2012).

El estrés dentro del ambiente laboral, puede manifestarse de diversas formas en los trabajadores; entre ellas, se distinguen manifestaciones relacionadas con alteraciones psicoemocionales y fisiológicas, manifestaciones organizacionales y sociales (Robbins, 2004). Entre las primeras se incluyen, respuestas tales como, alteraciones en el gasto cardiaco, úlceras gástricas, hiperhidrosis, molestias digestivas y musculares, irritabilidad, agresividad, somnolencia, entre otras; mientras que, las alteraciones organizacionales y sociales, tienen que ver con la pérdida de la productividad, distanciamiento de los compañeros de trabajo, incumplimiento de los objetivos organizacionales, relaciones laborales disruptivas y falta de identidad con la organización (Sandín, 2012).

El estrés, abordado desde la teoría de respuesta, fue propuesto por Hans Selye; concibe a dicho problema, como el conjunto de expresiones de carácter afectivo y emocional, conductual y fisiológico; que resulta, a partir de la exposición a eventos o acontecimientos que demandan atención, por parte del ser humano; y que ejercen influencia en la homeostasis orgánica (Selye, 1978); incluyendo la pérdida de la

productividad, en diversos aspectos del desarrollo humano, entre los que se puede destacar al trabajo.

Cabría resaltar que, el estrés en el ambiente laboral; explicado desde la teoría del estrés como respuesta, es el resultado ante situaciones del ambiente laboral, valoradas como amenazantes; que imposibilitan al trabajador para adecuar sus habilidades o estrategias, a fin de responder de forma efectiva ante diversos factores que pueden ser considerados como estresantes (Blanco y Thoen, 2017). Como ya se mencionó, los principales factores, valorados como agentes estresógenos en el ambiente laboral, tienen que ver con el ambiente de trabajo, el funcionamiento y estructura de la organización; que, al ser valoradas, van a elicitar una serie de respuestas; las mismas que al escapar del control del trabajador, decantarán en estrés (Fimian, et al., 1989; Organización Internacional del Trabajo, 2019).

A partir del modelo de estrés como respuesta, propuesto por Selye; se han desarrollado diversos modelos teóricos del estrés en el ambiente laboral; entre ellos, el propuesto por Harrison; para quien, el estrés como respuesta surge, a razón de un desajuste entre las demandas del trabajador y las demandas del ambiente laboral; así como la forma en que el colaborador hace frente a tales demandas (Sandí, 2012). También se puede resaltar al enfoque teórico propuesto por Karasek quien pone mayor énfasis en las demandas del trabajo; que podrían sobrepasar la respuesta del trabajador, generando que las incidencias de estrés aumenten (Solas, 2005).

El estrés puede expresarse, de diversas maneras. Así, las manifestaciones fisiológicas, incluyen variaciones en el consumo de alimentos, sudoraciones, hormigueos

corporales, alteraciones en la voz o en el habla, percepción del aumento de los latidos cardiacos, sensación de palpitaciones en distintas regiones corporales, dolores gástricos o cefálicos de intensidad variable; y malestar general (Fimian, et al, 1989); los mismos que llegan a afectar significativamente en el desempeño del trabajador y por ende, en los objetivos de la organización; por cuanto, dichas respuestas limitan el accionar del trabajador.

Las manifestaciones psicológicas; o más bien, emocionales hacen referencia a expresiones que involucra un estado de ánimo oscilante, irritación constante, expresiones de ansiedad o angustia; respuestas agresivas o alteraciones en el estado motivacional que se asocian con disminución en la productividad laboral (Fimian, et al, 1989).

Las manifestaciones conductuales; incluyen comportamientos como, dejar de asistir al trabajo, abandonar la interacción social, actuar a la defensiva, establecer inadecuados vínculos interpersonales con los compañeros de trabajo; asimismo pueden expresarse con incompetencia para el desempeño laboral o falta de identificación con la organización (Fimian, et al, 1989).

Las manifestaciones sociales; pueden expresarse por medio de alteraciones en dominios sociales; que implica una correlación con el ambiente de trabajo y las demandas de la comunidad a la que se circunscribe el trabajo; esto implica respuestas poco esperables en cuanto a las interacciones con el medio social. (Fimian, et al, 1989). Finalmente; conviene precisar qué; en definitiva; las manifestaciones de estrés pueden contextualizarse como aquellas respuestas orgánicas, de cualquier naturaleza, que emergen frente a un acontecimiento ansiogénico o amenazante; desprendidas del ambiente laboral.

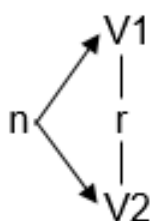
III.- METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo correlacional; dado que, se evidenció la relación entre las variables objeto de estudio, mediante análisis estadístico; asimismo, fue de tipo transversal; ya que, el proceso de recolección de información se realizó en un único momento (Hernández, et al., 2014).

El diseño de investigación fue no experimental; pues, durante el proceso, se gestionó la no manipulación de las variables; las mismas que fueron valoradas en su estado natural; así también, fue de diseño cuantitativo; dado que, se analizó aquellas puntuaciones numéricas, que corresponde a las respuestas directas de los sujetos a los instrumentos de recolección de datos (Hernández, et al., 2014).

El diseño de estudio se representa, como se muestra:



Donde:

n: muestra

V1: justicia organizacional

V2: manifestaciones de estrés

r: relación entre variables

2.2. Variables y Operacionalización

Justicia organizacional: es definida como el grado en qué los trabajadores perciben a las organizaciones, como justas y equitativas en la manera en que se establecen los procesos y procedimientos, así como la asignación de funciones y demás variables intervinientes en la dinámica de la organización (Colquitt, 2001).

Tomando en consideración el modelo teórico de Colquitt (2001); presenta una estructura de tres dimensiones o factores de primer orden, siendo estos: justicia procedimental, distributiva e interaccional. Así, en la justicia procedimental se valora las percepciones de trato igualitario, en relación con los procesos de la organización; en la justicia distributiva, aquellos procesos en las asignaciones de tareas y funciones; y en la justicia interaccional, los procesos de interacción con otros compañeros de trabajo, así como, con trabajadores que ocupan cargos importantes dentro de la organización.

Manifestaciones de estrés: es conceptualizada como un conjunto de respuestas que suceden ante la exposición a un acontecimiento de naturaleza estresante o ansiogénica, proveniente de diversos escenarios de interacción social (Fimian, et al., 1989).

Asumiendo el modelo teórico de Fimian, et al. (1989); las manifestaciones de estrés presentan una estructura de cuatro factores, manifestaciones fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales. En las manifestaciones fisiológicas se incluye alteraciones a nivel físico; en las psicológicas se incluye respuestas a nivel emocional y afectivo; en las conductuales, alteraciones en las actitudes; mientras que, en las sociales, aquellas expresiones a nivel de interacción, con el entorno.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Justicia Organizacional	Grado en que los trabajadores perciben a las organizaciones como justas y equitativas.	Será valorada mediante tres factores de primer orden, que corresponde a las dimensiones del instrumento.	Justicia procedimental	Procedimientos establecidos en la organización	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7	Nominal (Niveles de justicia organizacional)	Escala de justicia organizacional
			Justicia distributiva	Asignación de tareas y funciones.	8, 9, 10 y 11		
			Justicia interaccional	Relaciones interpersonales en la organización	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20		
Manifestaciones de estrés	Conjunto de respuestas que suceden ante la exposición a un acontecimiento de naturaleza estresante o ansiogénica.	Será evaluada mediante cuatro factores de primer orden, que corresponde a las dimensiones de la prueba.	Manifestaciones fisiológicas	alteraciones a nivel físico.	1, 2, 3, 4 y 5	Nominal (Niveles de manifestaciones de estrés)	Escala de manifestaciones de estrés
			Manifestaciones psicológicas	Alteraciones emocionales.	6, 7, 8, 9 y 10		
			Manifestaciones conductuales	Alteraciones actitudinales.	11, 12, 13, 14 y 15		
			Manifestaciones sociales	Alteraciones en las interacciones.	16, 17, 18, 19 y 20		

2.3. Población, muestra y muestreo.

La población estuvo constituida por 499 agentes de la Policía Nacional del Perú, que pertenecen a las Comisaría sectoriales del distrito de Chiclayo.

Tabla 2

Distribución de la población

Dependencia Policial	N° de agentes
Comisaría del Norte	146
Comisaría El Porvenir	72
Comisaría Cesar Llatas Castro	170
Comisaria Campodónico	86
Comisaría Capitán FAP José Quiñones	25
Total	499

La muestra estuvo conformada por 217 agentes policiales, cuyas edades oscilan entre 19 y 60 años (M=32 años); de los cuales 175 fueron varones y 42 mujeres. La muestra fue calculada mediante técnica de muestreo probabilístico estratificado (Hernández, et al., 2014). Para ello, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

N: Población total de agentes (499 agentes).

Z: nivel de confianza (95%)

σ : Varianza poblacional (0.5)

e: nivel de error tolerado (0,05)

Así, reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 499}{0.05^2(499 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2}$$
$$n = 217$$

Tabla 3

Distribución de la muestra

Comisaría	Nº de agentes	Muestra
Comisaría del Norte	146	63
Comisaría El Porvenir	72	31
Comisaría Cesar Llatas Castro	170	75
Comisaria Campodónico	86	37
Comisaría Capitán FAP José Quiñones G.	25	11
Total	499	217

Criterios de inclusión.

Fueron incluidos, los agentes de la Policía Nacional de Perú, que laboran en las dependencias policiales del distrito de Chiclayo; que de manera libre y voluntaria decidieron participar; y se estuvieron presentes durante el proceso de recolección de datos.

Criterios de exclusión.

Fueron excluidos, los agentes que, por algún motivo, no estuvieron presentes durante el proceso de recolección de datos; y aquellos que desistieron en participar.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación, se asumió como técnica, la encuesta (Hernández, et al., 2014); dado que, se utilizó los protocolos de dos instrumentos psicométricos, debidamente validados en nuestro medio. Los instrumentos de recolección de información fueron:

Escala de justicia organizacional – Ficha Técnica.

Autor: Colquitt.

Año de creación: 2001.

Procedencia: Estados Unidos.

Adaptación al español: Rodríguez, Martínez y Sánchez (2015); en Puerto Rico.

Adaptación peruana : Rojas (2018) – Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

Objetivo: valorar indicadores de percepción de justicia organizacional.

Aplicación: individual o colectiva, en trabajadores (sin límite de edad).

Descripción: el instrumento está compuesto por 20 ítems, distribuidos en tres dimensiones: justicia procedimental, justicia distributiva y justicia interaccional. Presenta una escala de respuestas Likert de 5 puntos. No cuenta con escala de veracidad y deseabilidad social.

Validez: para la versión peruana; fue determinada por dos fundamentos; validez de contenido, por criterio de jueces, donde se evidencia alto grado de concordancia entre las valoraciones de los expertos evaluadores. Al mismo tiempo se realizó validez de constructo por análisis factorial, donde las cargas factoriales se distribuyen acorde al

modelo teórico, en tres componentes de primer orden y un componente de segundo orden, que corresponde a la escala general; evidenciando su validez.

Confiabilidad: en la versión nacional; fue determinada por criterio alfa, donde se evidencia valores $\alpha=,798$; a nivel general; por lo que, se concluye que, el instrumento es fiable.

Escala de Manifestaciones de Estrés – Ficha Técnica

Autores: Fimian, Fastenau, Tashner y Cross.

Año de creación: 1989

Procedencia: Estados Unidos.

Adaptación al español: Escobar, Trianes y Fernández (2011).

Adaptación peruana : Viena y Usquiano (2019). Universidad Nacional Pedro Ruiz.

Objetivo: valorar los niveles de manifestaciones de estrés.

Aplicación: individual o colectiva, en trabajadores (sin límite de edad).

Descripción: el instrumento está compuesto por 20 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones de primer orden: manifestaciones fisiológicas, manifestaciones psicológicas, manifestaciones conductuales y manifestaciones sociales y una dimensión general, que corresponde a la totalidad de la prueba. Presenta una escala de respuestas Likert de 5 puntos.

Validez: para la versión peruana; fue determinada mediante análisis de consistencia interna por correlación ítem-test; donde se evidencia valores aceptables; al mismo tiempo, se realizó validez de contenido, mediante criterio de juicio de expertos, quienes verificaron la pertinencia de los reactivos; habiéndose encontrado alto grado de concordancia y aceptación de cada uno de los ítems.

Confiabilidad: en la versión peruana; fue determinada por coeficiente alfa; en donde se evidenció un valor general de $\alpha=,811$; demostrando adecuada fiabilidad.

2.5. Procedimientos

Para la presente investigación, se consideró los siguientes procesos. Se gestionó los permisos interinstitucionales necesarios; se preparó el material y se coordinó el ambiente y fechas para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Ya, durante el proceso de aplicación de los instrumentos, se explicó en qué consiste la participación de los agentes policiales; distribuyendo inicialmente, el consentimiento previo; en seguida, se detalló la manera de responder a los instrumentos de recopilación de información de forma anónima; distribuyendo a cada participante las dos pruebas de elección múltiple y acompañando durante todo el proceso. Para finalizar, se garantizó que, todos los reactivos hayan sido respondidos, para garantizar su idoneidad.

2.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se consideró los procesos. Los datos recolectados, fueron tabulados en una hoja de cálculo en el programa Microsoft Excel 2019; donde se ingresó las respuestas directas a los instrumentos. Dichos datos fueron organizados, agrupados por dimensiones y categorías; y, transformados en puntuaciones estándares.

A continuación, los datos fueron exportados al programa StatisticalPackagefor Social Sciences SPSS, versión 25; donde se procedió con el análisis pertinente. Así, inicialmente se realizó prueba de distribución de los datos, mediante coeficiente Kolmogorov-Smirnov; habiéndose evidenciado una distribución no normal; por lo qué, se seleccionó un estadístico no paramétrico para el contraste de las hipótesis.

Para finalizar, se realizó el contraste de las hipótesis de investigación, por medio del coeficiente Rho de Spearman; considerando la asociación de las variables, a nivel general y

dimensional. Los hallazgos fueron exportados al presente informe, editados y analizados, acorde con las recomendaciones de redacción.

2.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación, se consideró los siguientes criterios éticos. Respeto por las personas; puesto a que, se tomó en consideración irrestrictamente la autonomía, libertad y diversidad cultural de los sujetos que participaron en la investigación; habiendo tenido consentimiento libre, previo e informado, para acogerse al estudio (Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento, 2010; American Psychological Association, [APA] 2010).

Asimismo, se asumió el principio de justicia; es decir, cada participante fue tratado con igualdad; asumiendo una postura neutra frente a la diversidad cultural, nivel de entendimiento y conocimiento; y la consideración de las propias decisiones (Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento, 2010; APA, 2010).

Así también, se tomó en cuenta el criterio de beneficencia; ya que, durante todo el proceso de la investigación se cuidó rigurosamente obtener el mayor beneficio posible del proceso de recolección de información; habiendo evitado en todo momento, causar daños en la integridad de los participantes (Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento, 2010; APA, 2010).

Finalmente, se tomó en cuenta la reserva y confidencialidad de datos sensibles sobre los participantes; para ello, se garantizó el anonimato y la protección general de las evidencias; habiendo asumido una cultura investigativa de respeto (APA, 2010).

III. RESULTADOS

En la Tabla 4 se aprecia la relación entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo. Al respecto, se observa que, existe relación inversa entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés ($Rho = -.481$); siendo la relación altamente significativa ($p < .01$); esto quiere decir que, a mayor percepción de justicia organizacional; proporcionalmente, menores manifestaciones de estrés; o, por el contrario, a menor percepción de justicia organizacional; proporcionalmente, mayores manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo.

Tabla 4

Relación entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo

Justicia organizacional	Manifestaciones de estrés	
	Rho	p
	-.481	,000

Nota: la relación es significativa a nivel $p < .05$; y altamente significativa a nivel $p < .01$ $n = 217$ sujetos (175 varones y 42 mujeres).

En la Tabla 5 se observa los niveles de justicia organizacional en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo. Al respecto se aprecia que, prevalecen los niveles moderados de justicia organizacional (57,6% de los participantes). Esto quiere decir que, la mayoría de los agentes perciben a su institución como justa y equitativa, al momento de

establecer procesos y procedimientos, para la asignación de funciones y tareas; en la distribución de horarios, sistema de recompensas, las relaciones interpersonales.

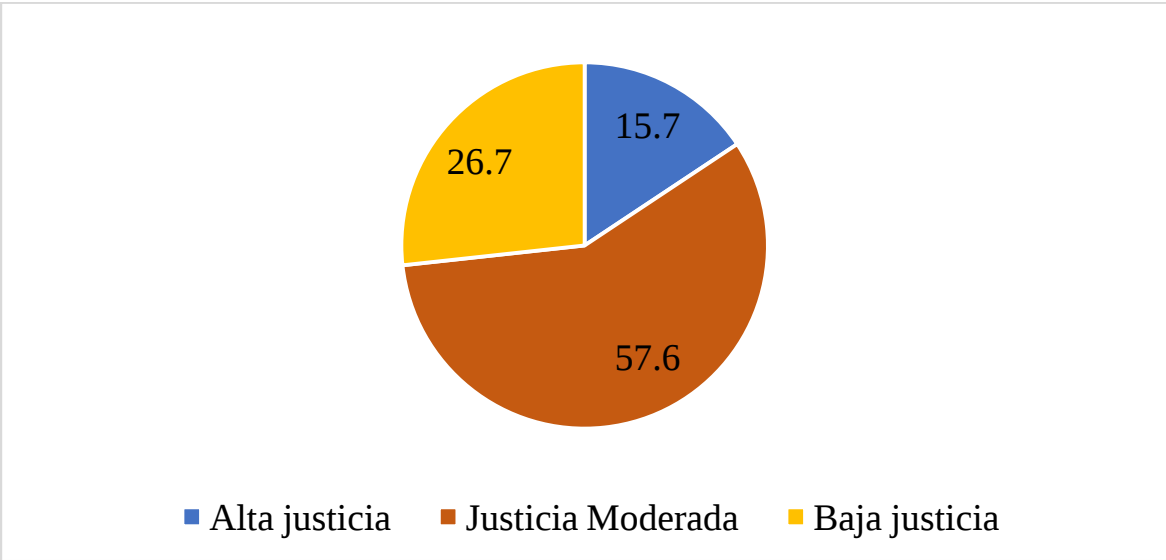
Tabla 5

Niveles de justicia organizacional en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo

Niveles	f	%
Alta justicia	34	15,7
Justicia Moderada	125	57,6
Baja justicia	58	26,7
Total	217	100

Figura 1

Niveles de justicia organizacional en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo



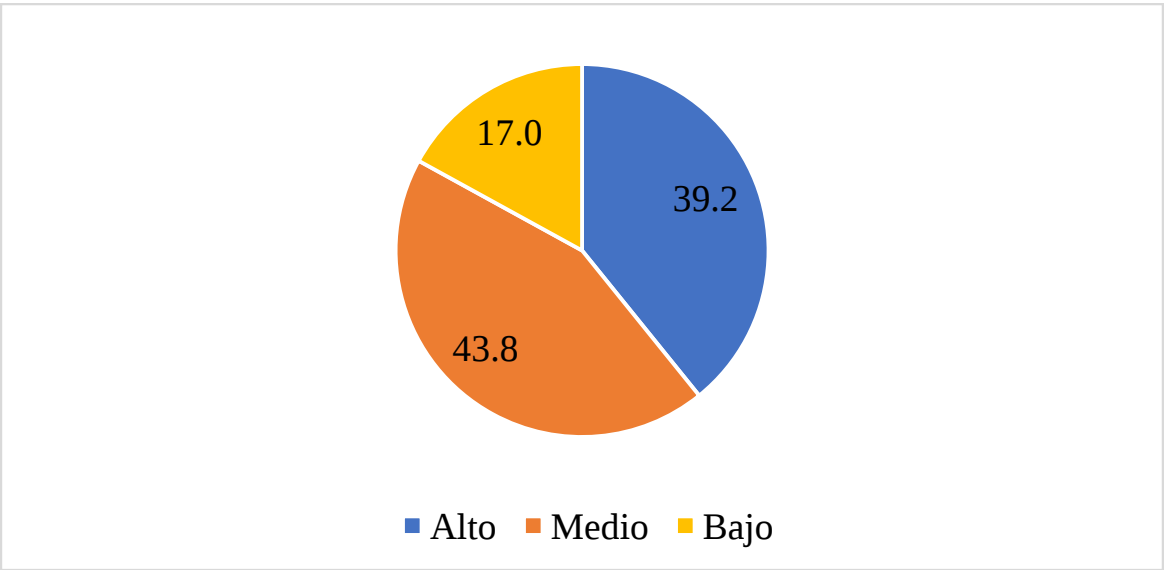
En la Tabla 6 se aprecia los niveles de manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo. Al respecto se observa que, predominan los niveles medios (43,8% de los participantes). Esto quiere decir que, la mayoría de agentes presentan, moderadas respuestas fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales ante la

exposición a un acontecimiento de naturaleza estresante o ansiogénica, proveniente de diversos escenarios de interacción social.

Tabla 6
Niveles de manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo

Niveles	f	%
Alto	85	39,2
Medio	95	43,8
Bajo	37	17,0
Total	217	100

Figura 2
Niveles de manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo



En la Tabla 7 se observa la relación entre la dimensión justicia procedimental y las dimensiones de las manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo. Al respecto se aprecia que, justicia procedimental se asocian de forma negativa con manifestaciones fisiológicas ($Rho=-,405$); manifestaciones psicológicas ($Rho=-,382$); manifestaciones conductuales ($Rho=-,348$); y manifestaciones sociales ($Rho=-,367$);

siendo las correlaciones altamente significativas ($p < ,01$). Esto quiere decir que, a mayor percepción de justicia procedimental; proporcionalmente, menores manifestaciones fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales de estrés; o, por el contrario, a menor percepción de justicia procedimental; proporcionalmente, mayores manifestaciones de estrés en policías.

Tabla 7

Relación entre la dimensión justicia procedimental y las dimensiones de las manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo

	Justicia procedimental	
	Rho	p
Manifestaciones fisiológicas	-,405	,000
Manifestaciones psicológicas	-,382	,000
Manifestaciones conductuales	-,348	,000
Manifestaciones sociales	-,367	,000

Nota: la relación es significativa a nivel $p < ,05$; y altamente significativa a nivel $p < ,01$

n=217 sujetos (175 varones y 42 mujeres).

En la Tabla 8 se aprecia la relación entre la dimensión justicia distributiva y las dimensiones de las manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo. Al respecto se observa que, justicia distributiva se asocian de forma inversa con manifestaciones fisiológicas ($Rho = -,332$); manifestaciones psicológicas ($Rho = -,297$); manifestaciones conductuales ($Rho = -,285$); y manifestaciones sociales ($Rho = -,298$); siendo las correlaciones altamente significativas ($p < ,01$). Esto es indicativo que, a mayor

percepción de justicia distributiva; proporcionalmente, menores manifestaciones fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales de estrés; o, por el contrario, a menor percepción de justicia distributiva; proporcionalmente, mayores manifestaciones de estrés en policías.

Tabla 8

Relación entre la dimensión justicia distributiva y las dimensiones de las manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo

	Justicia distributiva	
	Rho	P
Manifestaciones fisiológicas	-,332	,000
Manifestaciones psicológicas	-,297	,000
Manifestaciones conductuales	-,285	,000
Manifestaciones sociales	-,298	,000

Nota: la relación es significativa a nivel $p < ,05$; y altamente significativa a nivel $p < ,01$

n=217 sujetos (175 varones y 42 mujeres).

En la Tabla 9 se observa la relación entre la dimensión justicia interaccional y las dimensiones de las manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo. Al respecto se aprecia que, justicia interaccional se asocian de forma negativa con manifestaciones fisiológicas ($Rho = -,388$); manifestaciones psicológicas ($Rho = -,418$); manifestaciones conductuales ($Rho = -,362$); y manifestaciones sociales ($Rho = -,400$); siendo las correlaciones altamente significativas ($p < ,01$). Esto quiere decir que, a mayor

percepción de justicia interaccional; proporcionalmente, menores manifestaciones fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales de estrés; o, por el contrario, a menor percepción de justicia interaccional; proporcionalmente, mayores manifestaciones de estrés en policías.

Tabla 9

Relación entre la dimensión justicia interaccional y las dimensiones de las manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo

	Justicia interaccional	
	Rho	p
Manifestaciones fisiológicas	-,388	,000
Manifestaciones psicológicas	-,418	,000
Manifestaciones conductuales	-,362	,000
Manifestaciones sociales	-,400	,000

Nota: la relación es significativa a nivel $p < ,05$; y altamente significativa a nivel $p < ,01$

n=217 sujetos (175 varones y 42 mujeres).

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló en el marco de la necesidad de contar con evidencia científica que aborde la problemática identificada en trabajadores de organizaciones del estado; y que tiene que ver con la coyuntura actual, a razón de la expansión mundial de la infección por coronavirus; de manera que, a partir de los hallazgos, se pueda emprender acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. En ese sentido, se ha demostrado la asociación entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés en agentes de la Policía Nacional del Perú, que laboran en las comisarías de Chiclayo; habiéndose comprobado la hipótesis de investigación, que da cuenta de la correlación entre variables objeto de estudio; así como las hipótesis específicas sobre la relación entre las dimensiones de las variables.

Asimismo, las evidencias científicas dan cuenta de la relación altamente significativa e inversa entre cada una de las dimensiones de la justicia organizacional y de las manifestaciones de estrés en los agentes policiales. Así, las percepciones que dichos trabajadores tienen, respecto de su organización, en lo que concierne al trato que reciben, los procesos y procedimientos desarrollados, y demás variables intervinientes; se asocia con la experimentación de cuadros de estrés; es decir, con alteraciones psicofisiológicas, actitudinales y sociales; a razón de la exposición a eventos estresantes; que, en este caso, se perciben del ambiente de trabajo.

Estos resultados, en principio, coinciden con los postulados teóricos que dan sustento a las variables en estudio. En ese sentido, la justicia organizacional, tiene que ver con el conjunto de percepciones, en relación a como se valora la organización, en términos de

trato justo y equitativo (Colquitt, 2001). El efecto que dichas percepciones generan en el trabajador, se asocian de forma significativa con cuadros clínicos que; por un lado, comprometen su desempeño en la organización; y al mismo tiempo, inducen al detrimento de la salud del trabajador (González, 2017). Por ello, resulta fundamental, propiciar, desde las organizaciones, ambientes laborales justos, con buenos tratos y reconocimientos al desempeño, promoviendo adecuados vínculos; que se constituya en factores de contención, ante la incidencia de problemas de salud (Martínez, et al., 2006).

Asimismo, los hallazgos antes mencionados, concuerdan con los postulados teóricos respecto del estrés en las organizaciones. Así pues, la experimentación de estrés en el trabajo, tiene connotación en los procesos y procedimientos que se establecen dentro del ambiente laboral (González, 2014); pues, la dinámica de la organización, va a generar percepciones en el colaborador; y estas pueden ser positivas o negativas; siendo las últimas, las que generan mayores dificultades; dado que, comprometen el cumplimiento de las labores y se pueden asociar a otros trastornos de la salud, limitando el desempeño del trabajador y el cumplimiento de tareas (Robbins, 2004).

Los resultados alcanzados, también coinciden con evidencia científica, de estudios realizados con antelación. Al respecto, se ha demostrado que, la justicia organizacional se asocia con cambios en la dinámica del trabajo; las mismas que, pueden elicitar la experimentación de estrés (García y Forero, 2016); asimismo, las relaciones interpersonales de cohesión e identificación con la organización; que constituyen uno de los factores intervinientes en la justicia organizacional condiciona un funcionamiento organizacional apropiado, el cual, va a garantizar, al mismo tiempo que, el cumplimiento de funciones, la conservación de la salud del trabajador (García, et al., 2015).

Las evidencias reportadas en la presente investigación, también se asocian con otros hallazgos que la anteceden. En ese sentido, conviene reafirmar que, la experimentación de cuadros de estrés en el ambiente laboral, se asocia de forma significativa con los procesos de la organización, tal y como lo demuestran Rui da Silva y Afonso (2016); quienes hallaron que, cuadros de estrés en los trabajadores, tiene relación con percepciones del trato en la organización. En el trabajo, los cuadros de estrés que llega a experimentar el colaborador, se desencadenan, básicamente, por percepciones negativas respecto de los procesos que se establecen (Salas y García, 2018; Mas, 2017).

Los ambientes laborales que procuren mantener adecuados procesos, una dinámica organizacional apropiada; y la participación activa del trabajador en todos los procedimientos, va a garantizar en el colaborador, percepciones positivas respecto de su ambiente laboral; entre ellas, satisfacción con su trabajo y adecuadas relaciones interpersonales, así como sentirse motivado para continuar con su trabajo (Arias, 2017; Lynch, 2018); y estas condiciones, evidentemente, van a constituirse en factores protectores, ante la incidencia de problemas de salud, como el caso del estrés en el trabajo (Wong, 2018); toda vez que, las buenas prácticas laborales, correlacionan de forma inversa con la experimentación de cuadros de estrés en el trabajo.

Estas evidencias, también, concuerdan con los hallazgos demostrado en la presente investigación; toda vez que, se ha demostrado la relación inversa entre justicia organizacional y manifestaciones de estrés; datos que coinciden con los demostrados por Salas y García (2018) y Cueva y Piedra (2020); quienes concluyen que, una adecuada justicia, garantiza un buen desempeño del trabajador, y propicia que este tenga las condiciones necesarias para conservar su salud dentro del trabajo (Chuzón, 2018).

Los hallazgos de la presente investigación, también han permitido evidenciar una prevalencia de niveles moderados de justicia organizacional en los agentes policiales; que guardaría relación con tratos justos; y participación de los trabajadores, en los procesos de la organización policial. Estas evidencias, concuerdan con las demostradas por Quezada (2017) y Wong (2018); quienes demostraron que, buenos tratos en las organizaciones, se asocian con adecuados niveles de percepción de justicia organizacional en los trabajadores. Asimismo, niveles apropiados de justicia organizacional, percibida por los trabajadores, se asocia de forma inversa con bajos niveles de estrés (Talavera, 2016).

Además, las evidencias de la presente investigación dan cuenta de la predominancia de niveles moderados de manifestaciones de estrés en los agentes policiales; que se asocia de forma inversa, con la percepción de justicia organizacional. Estos hallazgos coinciden con los alcanzados por García y Albacete (2015) y Blanco y Thoen (2017); quienes demostraron que, la experimentación de estrés en el ambiente laboral, prevalece en trabajadores que perciben tratos injustos y que, no son tomados en cuenta en los procesos y procedimientos de trascendencia para la organización.

De esta manera, se ha cumplido con los objetivos planteados en la presente investigación. Los hallazgos resultan provechosos, para los agentes policiales; así como, para la colectividad que hace uso de sus servicios; asimismo, la proyección va más allá; dado que, se llena el vacío investigativo; y se fomenta la búsqueda de soluciones efectivas a la problemática identificada, por medio de la ciencia y el conocimiento.

V. CONCLUSIONES

Justicia organizacional y manifestaciones de estrés se asocian de forma inversa y altamente significativa en agentes de la Policía Nacional del Perú-Chiclayo.

En los agentes policiales prevalece los niveles moderados de justicia organizacional.

En los policías que participaron del estudio, predominan los niveles moderados de manifestaciones de estrés.

La dimensión justicia procedimental se relaciona de forma negativa con las dimensiones manifestaciones fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales del estrés.

La dimensión justicia distributiva se asocia de forma altamente significativa con las dimensiones manifestaciones fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales del estrés.

La dimensión justicia interaccional se relaciona de forma inversa con las dimensiones manifestaciones fisiológicas, psicológicas, conductuales y sociales del estrés.

VI. RECOMENDACIONES

A los agentes policiales; participar de actividades psicoeducativas, talleres vivenciales, sesiones demostrativas, para aprender estrategias y habilidades que les permitan hacer frente a la experimentación de cuadros de estrés.

A la organización policial; promover un ambiente laboral justo y equitativo; que posibilite la participación activa de los agentes policiales en cada uno de los procesos y procedimientos de la organización.

A investigadores; continuar indagando las variables justicia organizacional y manifestaciones de estrés, en otras poblaciones, y desde otras perspectivas metodológicas, a fin de contribuir con la ciencia y el conocimiento.

Al personal de salud; destinar actividades orientadas a las organizaciones; a fin de propiciar una mejora de sus procesos, desde la atención de las necesidades de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (2018). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Amaya, L. y Martínez, J. (2016). Una aproximación al clima organizacional en la Policía Nacional Civil de El Salvador. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 10(2), 269-306. Doi: 10.5377/rpsp.v6i2.3005
- American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. México: Editorial Manual Moderno.
- Arias, P. (2017). *Justicia organizacional y satisfacción laboral en las Unidades de Prestaciones Económicas de Lima*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Baum, A. (1990). *Stress, Intrusive Imagery, and Chronic Distress*. *Health Psychology*, 6, pp. 653-675.
- Bazán, S. y Cerna, M. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

- Blanco, T. y Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense Psicología*, 36(1). 45-59. Doi: 10.22544/rcps.v36i01.03
- Chuzón, A. (2018). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa frutos Tongorrape S.A. Motupe. Universidad Señor de Sipán.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-40
- Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. (2010). *Informe Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Disponible en: www.pcb.ub.edu/bioeticaidret/archivos/norm/InformeBelmont.pdf
- Cropanzo, R. Byrne, Z. Bococel, D. & Rupp, D. (2001). Moral virtues, fairness heuristics, social entities and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1), 164-209. Doi: 10.1006/jvbe.2001.1791
- Cueva, K. y Piedra, T. (2020). *Justicia y ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.
- Culqui, M. (2016). *Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la PNP – Callao*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Fall, A. (2014). Justiceorganisationnelle, reconnaissanceautravail et motivationintrinsèque: résultatsd'uneétudeempirique. *Département des RelationsIndustrielles*, 90(4), 709-731.
- Fimian, M., Fastenau, P., Tashner, J., y Cross, A. (1989). The measure of classroom stress and burnout among gifted and talented students.*Psychology in the Schools*, 26, 139-153. Recuperado de: [https://doi.org/10.1002/1520-6807\(198904\)26:2<139::AID-PITS2310260205>3.0.CO;2-E](https://doi.org/10.1002/1520-6807(198904)26:2<139::AID-PITS2310260205>3.0.CO;2-E)
- García, C; Molero, F. & Moriano, J. (2015). Authentic leadership and its influence on group cohesion and organizational identification: the role of organizational justice as a mediating variable. *International Journal of Social Psychology*, 30(1), 60-88
- García y Forero (2016). Cambio organizacional y percepción de la justicia organizacional en una entidad de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Diversitas: Perspectiva Psicológica*, 10(2), 293-305. Doi: 10.15332/s1794-9998.2014.0002.07
- García, M. y Albacete, A. (2015). Riesgo de estrés psicosocial y estrés laboral percibido en policías locales. *Revista eduPsykhé*, 12(2), 111-128.
- Gershon, R.; Stone, P.; Zeltser, M.; Faucett, J.; Macdavit, K.; & Shin, C. (2007). Organizational climate and nurse health outcomes in the United States: a systematic review. *Industrial Health*, 45(5), 622-636.

- González, M. (2014) *Estrés y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- González, M. (2017). *Justicia organizacional, calidad de vida laboral y salud de los trabajadores*. Universidad de Huerva, Huelva, España.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Guevara, M. (2015). Justicia organizacional y satisfacción laboral en el Banco de la Nación del Perú, Agencia Trujillo. *Revista Ex Cathedra en Negocios*, 1(1), 40-51.
- Hernández, A. y Monsanto, J. (2010). *Estudio del clima organizacional en la Policía Metropolitana*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación científica*. Sexta edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca
- Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>
- López, M. (2019). *Relación entre estrés percibido y estilos de humor en un grupo de policías de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

- Lynch, Y. (2018). *Justicia organizacional y compromiso organizacional de los colaboradores de un establecimiento de salud de Trujillo*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Martínez, V.; Peiró, J.; Ramos, J. & Moliner, C. (2006). *Justice Perceptions as Predictors of Customer Satisfaction: The Impact of Distributive, Procedural, and Interactional Justice*. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(1), 100-119. Doi: 10.1111/j.0021-9029.2006.00005.x
- Mas, L. (2017). *Estrés laboral en agentes de la policía nacional del Perú comisaria sol de oro, Los Olivos*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- National Institute for Occupational Safety and Health (1998). *El estrés en el trabajo*. Cincinnati.
- Niehoff, B. & Moorman, R. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556. Doi: 10.2307/256591
- Novaes, M.; Da Silva, K.; Oliveira, V. (2017). Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: Sintomas mais frequentes. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 17(1), 46-53.

- Omar, A. (2006). *Justicia organizacional*. En: Littlewoord, H. y Vega, S. (2006). *Psicología Industrial-Organizacional*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Monterrey, México.
- Omar, A. (2014). *Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral*. *Psicología y Salud*, 16(2), 207-217.
- Organización Internacional del Trabajo, [OIT] (2019). *Seguridad y salud en el centro de trabajo*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13 (1), 81-90. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=679/67952833006>
- Oviedo, M. y Talavera, R. (2016). *Estrés Laboral, dimensiones de la personalidad y la personalidad resistente en miembros de la Policía Nacional del Perú*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Patlán, J.; Martínez; E. y Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 1-19

- Pedraja, L.; Sjoberg, O.; Rodríguez, E.; y Cuadra, A. (2015). El conflicto y la justicia organizacional como determinantes de los resultados del proceso de toma de decisiones: un estudio para la pyme de Chile y Perú. *Interciencia*, 107-113.
- Portal Trabajando.com (2016). *Satisfacción laboral en el Perú*. Recuperado de: https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html?fbclid=IwAR3GFQV_aK6BGMR5D4zkpgQwI6re3jEftjey9_NgmQRzudPqBIhAMoIVL0E
- Quezada, C. (2017). Percepción de la justicia organizacional de los empleados de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 70-79.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10ª ed.) México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R.; Martínez, M. y Sánchez, I. (2015). Análisis de las propiedades psicométricas de la escala de justicia organizacional de Colquhoun en una muestra de empleados(as) en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 26(2), 270-286.
- Rojas, K. (2018). *Propiedades psicométricas de la Escala de Justicia Organizacional en colaboradores de entidades públicas de la ciudad de Trujillo*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

- Rubio, L. (2018). Justicia organizacional y engagement en docentes de una universidad privada de Armenia. *Contexto*, 7, 47-56. Doi: 10.18634/ctxj.7v.0i.884
- Rui da Silva, A. & Afonso, J. (2016). Estresse Ocupacional e Enfrentamento em Funcionários da Polícia Militar Portuguesa. *Avanços na Psicologia Latino-Americana*, 34(1), 234-249.
- Salas, S. y García, V. (2018). *Estrés y el clima laboral en policías femeninas de la división de tránsito Lima Norte II, Los Olivos*. Universidad Privada Telesup, Lima, Perú.
- Sandín, B. (2012). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales*. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. 3(1): 141-157.
- Selye, H. (1978). *The stress of life*. New York, NY: McGraw Hill.
- Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés*. España: Unión Sindical Obrera.
- Talavera, B. (2016). *Estrés laboral en policías de la comunidad de Madrid*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Vaamonde, J. (2015). Justicia organizacional: un análisis de sus implicancias teóricas y su exploración empírica en el ámbito organizacional argentino. *Ciencia y Tecnología*, 743-746.

- Vásquez, E. y Aranda, C. (2019). Estrés laboral: una perspectiva desde la justicia e injusticia organizacional. *Horizonte de Enfermería*, 31 (1), 75-90. Doi: 10.7764/Horiz_Enferm.31.1.75-90
- Vásquez, J. (2018). Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de Investigación criminal de Lima. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Viena, S. y Usquiano, M. (2019). *Niveles de estrés de trabajadores del Hospital I Alto Mayo, EsSalud*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.
- Wong, K. (2018). *La justicia organizacional y los derechos laborales en trabajadores del sector de servicios del departamento de Ucayali*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Ucayali, Perú.

ANEXOS

Datos Sociodemográficos

Edad: _____ Sexo: ☐ M ☐ F Estado civil: _____

Rango: _____ Tiempo de servicio: _____

Condición laboral: _____

Área de trabajo: _____

Instrumento 1

Instrucciones: A continuación, se detallan una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Lea cada una de ellas y marque con una "X", según sea su forma de pensar, sentir o actuar, tomando en consideración las opciones de respuesta.

	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
AFIRMACIONES					
Tiene la libertad de expresar sus ideas u opiniones sobre las decisiones que se toman en la organización.					
Su participación en la organización, cumpliendo las normas y procedimientos, influye en los logros obtenidos.					
Las normas y procedimientos de toma de decisión son justos.					
La aplicación de reglas y normativas, responden a información correcta.					
Atribuye los resultados obtenidos; a los procedimientos y normas utilizados en la toma de decisiones.					
Las reglas y procedimientos de decisión que se aplican, se fundamentan en valores éticos y morales.					
Las reglas y procedimientos de toma de decisión son aplicados de manera confiable.					
El salario, beneficios y reconocimientos que le dan son de acuerdo al esfuerzo que pone a su trabajo.					
El valor que usted da a su trabajo se ve reflejado en los incentivos y reconocimientos que le otorgan.					
El aporte que usted hace, por medio de su trabajo corresponde a los méritos que, en ella le otorgan.					
Las recompensas que recibe justifican su desempeño.					
SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
Lo tratan con amabilidad y cortesía en situaciones cotidianas del trabajo.					
Lo tratan con dignidad.					
Respetan su punto de vista, aun cuando no concuerda con la idea de otros.					
Evitan hacer comentarios inadecuados sobre usted.					
SU JEFE(S):					
Es sincero cuando se comunica con usted.					
Le explica con claridad los procedimientos adoptados para tomar decisiones.					
Le proporciona explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados para la toma de decisiones.					
Se comunica con usted en los momentos oportunos.					
Adapta la comunicación a las necesidades específicas de cada colaborador.					

Instrumento 2

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de frases relacionadas con tú forma de responder a situaciones cotidianas. Indique marcado con una "X" la alternativa que mejor se adecue a tu forma de sentir, pensar o actuar.

FRASES	Nunca o casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Siento acidez estomacal, más de lo habitual				
Siento hormigueos o adormecimiento en las manos o cara				
Siento tensión muscular a nivel de cuello y hombros				
Tengo náuseas y/o mareos.				
Mi libido sexual disminuido				
Me siento irritable				
Tengo dificultad para tomar decisiones				
Me preocupo excesivamente por las cosas				
Tengo sentimientos de tristeza				
Tengo sentimientos de minusvalía				
Camino de un lado a otro dentro de un mismo ambiente				
Suelo rascarme, mordirme o frotarme las uñas				
Tengo dificultad para conciliar el sueño				
Tengo pesadillas				
No puedo relajarme fácilmente				
Evito entablar el diálogo con los demás				
La sobrecarga de trabajo interfiere en mi vida familiar				
No disfruto de las actividades recreativas				
Mis discusiones en casa, con mis familiares, han aumentado				
Mi capacidad de interactuar con las personas han disminuido últimamente				

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: _____;
identificado/a con DNI N°: _____, trabajador de la Comisaria:

MANIFIESTO QUE:

CONSIENTO en la participar de la investigación denominada: “PERCEPCIÓN DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON MANIFESTACIONES DE ESTRÉS EN AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ – CHICLAYO 2021”, desarrollada por la estudiante Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Particular de Chiclayo: Kiss Lucrecia Lazo Liza.

RECONOZCO que, he sido informado(a) y también que, he leído detenidamente los alcances de la investigación y de mi participación en dicho proceso; los mismos que a continuación se detallan:

- La investigación tiene por objetivo recabar datos en un momento único, a fin de comprobar, mediante análisis estadísticos la relación entre las variables: justicia organizacional y manifestaciones de estrés.
- MI PARTICIPACIÓN CONSISTE EN DAR RESPUESTA A 2 CUESTIONARIOS DE ELECCIÓN MÚLTIPLE: la escala de justicia organizacional y la escala de manifestaciones de estrés. El tiempo de aplicación es variable, siendo el promedio de 30 minutos entre las dos pruebas.
- La investigación se desarrolla en un marco de respeto, responsabilidad y protección de la integridad de los participantes, de manera que los datos recogidos se presentan en Estricto Anónimo.
- El lugar donde se desarrolla la investigación, ha sido previamente coordinado con las autoridades competentes.
- Los aportes de la investigación permitirán comprobar inferencias teóricas en nuestro contexto; por lo que, se podrá proponer alternativas de solución, que favorezcan el bienestar subjetivo en entornos laborales.

Para dar fiel testimonio de mi CONSENTIMIENTO, firmo el presente documento.

Chiclayo, _____ de _____ de 2021.

Firma