

**JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE UNA ENTIDAD  
PROMOTORA DE SALUD DEL QUINDÍO**

**PRESENTADO POR:  
SARA LUCIA SAAVEDRA ARCILA  
VIVIAN DANIELA VÉLEZ LÓPEZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ALEXANDER VON HUMBOLDT EXTENSIÓN  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ARMENIA-QUINDÍO**

**Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

**JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL ÁREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE DE UNA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL  
QUINDÍO**

**PRESENTADO POR:  
SARA SAAVEDRA ARCILA  
VIVIAN DANIELA VÉLEZ LÓPEZ**

**ASESORA:  
LUZ ADRIANA RUBIO**

**Facultad de ciencias humanas  
Programa de Psicología  
X semestre**

**Fecha de entrega: 29/04/2017**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ALEXANDER VON HUMBOLDT EXTENSIÓN  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ARMENIA-QUINDÍO**

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

**Página aprobatoria**

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **Dedicatoria**

A la vida, porque a pesar de todos los tropiezos que tuvimos antes de llegar al objetivo final, siempre hubo una voz de aliento que movía el deseo de culminar.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **Agradecimientos**

A nuestras familias, que gracias a su esfuerzo y apoyo lograron ayudarnos a cumplir el sueño de culminar esta meta.

# Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

## Tabla de contenido

Introducción	15
1. Planteamiento del problema.	18
2. Planteamiento de hipótesis.	25
3. Justificación.	26
4. Objetivos	28
4.1 Objetivo general.	28
4.2 Objetivos específicos.	28
5. Antecedentes.	29
6. Marco.	39
6.1 Justicia Organizacional.	45
6.1.2 Justicia Distributiva.	46
6.1.3 Justicia Procedimental.	47
6.1.4 Justicia Interpersonal.	48
6.1.5 Justicia Informativa.	49
6.2 Calidad de vida laboral.	52
6.2.1 Condiciones Objetivas.	52
6.2.2 Medioambiente contractual.	53
6.2.3 Medioambiente productivo.	55
6.2.4 Condiciones subjetivas.	55
6.2.5 Individuo y actividad profesional.	56
6.2.6 Organización y función directiva.	56
7. Metodología.	57
7.1 Tipo de estudio.	57
7.2 Instrumentos.	58
7.3 Participantes.	61
7.4 Procedimientos y muestreo.	61

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

8. Operacionalización de variables.	63
9. Aspectos éticos.	65
10. Análisis de resultados.	69
10.1 Variables sociodemográficas.	69
10.2 Análisis e interpretación de las dimensiones de las variables de Justicia organizacional.	73
10.3 Análisis e interpretación de las dimensiones objetivas de las variables de Calidad de vida Laboral.	82
10.4 Análisis e interpretación de las dimensiones subjetivas de las variables de Calidad de vida Laboral.	85
11. Discusión.	100
12. Conclusiones.	103
13. Recomendaciones.	104
14. Referencia.	105
15. Apéndices	109

# Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 4.1</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 5.1</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 6</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 6.1</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 7</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 7.1</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 8</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 8.1</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 8.2</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 9</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 9.1</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 10</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 10.1</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 11</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 11.1</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 12</b>	<b>83</b>
<b>Tabla 12.1</b>	<b>83</b>
<b>Tabla 13</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 13.1</b>	<b>85</b>



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

<b>Tabla 14</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 14.1</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 15</b>	<b>87</b>
<b>Tabla 15.1</b>	<b>88</b>
<b>Tabla 15.2</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 16</b>	<b>90</b>
<b>Tabla 16.1</b>	<b>91</b>
<b>Tabla 17</b>	<b>92</b>
<b>Tabla 17.1</b>	<b>93</b>
<b>Tabla 18</b>	<b>99</b>

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE UNA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL QUINDÍO.**

Sara Saavedra Arcila  
Vivian Daniela Vélez

Corporación universitaria Alexander von Humboldt extensión UNAB.

#### **RESUMEN**

El presente estudio permitió establecer la relación entre La percepción de Justicia Organizacional y Calidad de vida Laboral en el área de servicio el cliente en una entidad promotora de salud del Quindío. La investigación se aplicó a una muestra de 45 trabajadores. Las variables de interés se evaluaron mediante la escala de Justicia Organizacional de Colquitt (2001), validada y traducida al español por Omar (2007), el cuestionario de Calidad de vida Laboral CVT-GOHISALO” (2009). Los resultados fueron analizados mediante la estadística correlacional, el análisis arrojó correlaciones positivas entre las dimensiones de Justicia Organizacional, de igual forma en las dimensiones de Calidad de vida Laboral, pero las correlaciones entre Justicia Organizacional y de Calidad de vida Laboral evidenció resultados negativos en la relación entre las dimensiones de estas variables.

***Palabras claves:*** Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral, psicología positiva y entidad promotora de salud.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **Abstract**

The present study allowed to establish the relationship between the perception of Organizational Justice and Quality of Work Life in the area of service the client in a health promoting entity of Quindío. The research was applied to a sample of 45 workers. The variables of interest were evaluated using the Colquitt (2001) Organizational Justice scale, validated and translated into Spanish by Omar (2007), the CVT-GOHISALO "Quality of Work" questionnaire "(2009). The results were analyzed through correlational statistics, the analysis showed positive correlations between the dimensions of Organizational Justice, similarly in the dimensions of Quality of Work Life, but the correlations between Organizational Justice and Quality of Work Life evidenced negative results in the Relationship between the dimensions of these variables.

Key words: Organizational Justice, Quality of Work Life, positive psychology and health promoting entity.

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente estudio, se fundamentó en la psicología organizacional enfocada en una mirada positiva, la cual estudia experiencias positivas y la calidad de vida de las personas, adoptando una perspectiva hacia el potencial humano, y sus capacidades; dicho enfoque busca impulsar los entornos en general que se encuentren equilibrados a fin de conseguir el máximo desarrollo de habilidades personales y por ende apoyar el éxito empresarial; motivo por la cual la investigación se centró en estudiar variables relacionadas con la vida laboral caso concreto trabajadores del área del servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío.

La organización es un sistema social, donde cada quien depende hasta cierto punto de los aportes de los demás. En este sentido, “los trabajadores interactúan en sus tareas y en circunstancias sociales. Lo anterior deriva en que los funcionarios se están observando mutuamente, se comparan y se juzgan recíprocamente” (Méndez, 2011, p. 3)

El modelo de la equidad de Adams (1965, p. 3 citado en Méndez, 2011) se fundamenta en el concepto de la comparación, del cual parte hacia nuevas dimensiones del entendimiento global de la motivación de los empleados. Los trabajadores se mueven en dirección hacia elementos adicionales a la satisfacción de sus necesidades; también esperan que el sistema de retribución sea justo ya que el fenómeno de la justicia aplica a todo tipo de estímulos; económicos, sociales y psicológicos. En las últimas décadas “el ser humano y el trabajo, ha considerado como prioridad el establecimiento de condiciones laborales que propenda por el mejoramiento, el bienestar laboral

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

y la calidad de vida del trabajador” (Duran, 2010).

De esta manera y a partir del interés general de la presente investigación se creó la necesidad de medir a través de un método la justicia organizacional la cual se define como “La percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo” (Greenberg, 1990); a su vez Colquitt (2001) integra las múltiples teorías de la justicia, creando un modelo de justicia organizacional compuesto por cuatro dimensiones: justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal y justicia informacional, partiendo de lo anterior se encontró diversos estudios, los cuales afirmaron que si la percepción es de injusticia o desigualdad, se genera tensión, esta tensión puede generar diferentes reacciones comportamentales (bajo desempeño) o psicológicas (percepciones inadecuadas de los resultados del trabajo) (Walster, Walster y Berscheid, 1978 citados por Greenberg, 1990); lo que afecta directamente la calidad de vida laboral.

Es oportuno mencionar que por Calidad de vida Laboral se entiende “(...) El grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo. Según lo anterior abarca doble dimensión, una es objetiva y la otra es subjetiva” (Blanch, Espuny, Gala & Artiles, 2003); las cuales están relacionadas a la percepción y valoración sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales.

En términos organizacionales se halló que la justicia organizacional lleva consigo misma fuerza para crear grandes beneficios para las organizaciones y los trabajadores (Walster, Walster

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

y Berscheid, 1978 citados por Greenberg, 1990), por ejemplo mayor confianza y compromiso organizacional, mejora en el desempeño laboral, mejorar en la satisfacción del cliente y reducir los conflictos. Por tanto la justicia organizacional en relación con la variable de Calidad de vida laboral ha de tomar mayor relevancia por los efectos que pueden producir en el comportamiento de los trabajadores, por medio de su percepción sobre estas y de las actitudes positivas generadas hacia su trabajo, superiores y organización.

Por tanto el presente estudio se fundamentó en la psicología organizacional enfocada en una mirada positiva con la finalidad de determinar la relación entre Justicia Organizacional y Calidad de vida Laboral en trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío.

## **JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE UNA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL QUINDÍO**

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **1. Planteamiento del problema**

Cada vez cobra mayor importancia la incidencia de las percepciones que tienen los empleados sobre las condiciones laborales que se generan al interior de las organizaciones, en donde éstos establecen juicios de lo justo e injusto en el desarrollo de los procesos y las decisiones tomadas por los jefes y directivos que pueden favorecerlos o afectarlos directamente. Este tipo de juicios son identificados por Greenberg (1990) como justicia organizacional, quien la define como la percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo.

Las diferentes investigaciones realizadas al respecto tienen como base fundamental que si el empleado cree que está siendo justamente tratado, dicha creencia hará que mantenga actitudes positivas hacia el trabajo, hacia los jefes y los supervisores; en el caso contrario, si la percepción es negativa, ésta terminará generando tensiones, sentimientos de insatisfacción y desmotivación, que se traducirán en falta de productividad, disminución de la calidad, ausentismo y rotación laboral. Por ejemplo, se ha evidenciado que la justicia organizacional se relaciona negativamente con las intenciones de abandono del cargo, robos a la empresa, falta de pertenencia con el espacio de trabajo debido al mal manejo de los empleadores para con sus trabajadores (Rodríguez; Martínez & Salanova, 2014)

Se expone que al no haber justicia organizacional dentro de una empresa, el conjunto de decisiones y procedimientos impartidos por los directivos y jefes serán percibidas como

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

inequitativos y arbitrarios, generando diversas emociones, sentimientos, reacciones negativas que pueden traer resultados no esperados por parte de los trabajadores hacia su trabajo, sus superiores y compañeros, así como hacia la organización misma (Mladinic e Isla, 2002)

Según García (2014) en el estudio Cambio organizacional y percepción de justicia organizacional en una entidad de la ciudad de Bogotá, refieren que en la medida en que se logren elevar los niveles de justicia procedimental se elevará la proyección y desarrollo del cambio en la organización, a través del reconocimiento del problema, la identificación de causas e implementación y evaluación de los procesos de la organización, facilitando su mejora continua al tener este insumo.

Un estudio realizado por Infante (2015) sobre la influencia de la justicia organizacional en la confianza y la satisfacción laboral en empleados de una empresa manufacturera, señaló que la eficacia de los recursos de la organización puede depender de la coincidencia entre el tipo de injusticia percibida y el tipo de solución ofrecida.

La sensación de un trato injusto puede llevar a los empleados a reaccionar de formas distintas, muchas de las cuales son perjudiciales para las organizaciones y pueden tener a largo plazo consecuencias negativas para los individuos involucrados. Entre estas, baja productividad, poco compromiso con la empresa, estrés laboral, desmotivación, deserción y rotación laboral, ausentismo, entre otras. Es por lo anterior que la justicia organizacional en la actualidad toma



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

importancia, en relación al impacto de la justicia en el rendimiento laboral “es importante en la gestión moderna, sobre todo debido a la prevalencia de prácticas de recursos humanos de gestión. Jepsen & Rodwell, 2009) citado en Infante 2015.

A su vez se encontró que Colquitt (2001) integra las múltiples teorías de la justicia, creando un modelo de Justicia Organizacional compuesto por cuatro dimensiones: justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal y justicia informacional.

La justicia distributiva se refiere al contenido de las distribuciones y a la justicia de los fines o resultados alcanzados. La justicia procedimental se refiere a la justicia de los medios utilizados para determinar las distribuciones. La justicia interpersonal se refiere a la sensibilidad social, que concierne al grado con que los supervisores tratan de forma respetuosa y digna a las personas afectadas por sus decisiones y procedimientos distributivos. Mientras que la justicia informacional se refiere a la explicación acerca del racional de las decisiones tomadas por los supervisores (Rodríguez; Martínez & Salanova; 2014).

En este sentido la falta de equidad organizacional puede crear consecuencias negativas que pueden afectar el bienestar de los trabajadores, el clima organizacional, la satisfacción de los trabajadores y la calidad de vida laboral, ya que el sentirse injustamente tratados conduce a que los empleados reaccionen negativamente generando insatisfacción y desmotivación lo que afecta

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

el nivel de compromiso que tiene el empleado con la organización, el decremento significativo, perjudica las organizaciones trayendo consecuencias negativas a largo plazo. (Greenberg, 1990; Rupp, 2011)

Una vez explicada la variable independiente que es Justicia organizacional, es pertinente ampliar el concepto de calidad de vida laboral, que, en su acepción más amplia, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, el sueldo, el ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y las relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral. También abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona Delamotte y Takezawa (1986) citado en González, Peiró & Bravo (1996).

La calidad de vida laboral (CVL) es el término usado para dar cuenta de la forma en que se produce la experiencia subjetiva, la forma en que lo vive el trabajador comprendiendo un conjunto de percepciones y experiencias individuales en el entorno laboral, creando una caracterización del mismo con la intención de que el trabajador se visualice como recurso y no como gasto empresarial. En sus condiciones objetivas se despliega la seguridad, higiene, salario, entre otros aspectos de índole externa al trabajador, o sea el ambiente laboral. La CVL trata de un concepto multidimensional que requiere la integración de los aspectos objetivos y subjetivos en aras de lograr un conocimiento intersubjetivo. De la Poza & Prior, (1988) citado en González, Peiró & Bravo (1996).

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

La CVL hace parte de la concepción filosófica de la organización sobre el ser humano y el trabajo, donde en las últimas décadas se ha considerado como prioridad el establecimiento de condiciones laborales que propenda por el mejoramiento el bienestar laboral y la calidad de vida del trabajador, más allá de las compensaciones monetarias, ya que el trabajador es considerado un recurso valioso para la generación de productividad y competitividad empresarial y los aspectos que pueden mantener su motivación y compromiso laboral son multicausales, es decir componentes relacionados con sus dimensiones personales, profesionales, familiares y sociales. (Durán, 2010)

Por lo tanto, se requiere de la incorporación de un conjunto de estrategias con el objetivo de optimizar el desarrollo de los procesos organizacionales, los métodos de gestión de personas y los puestos de trabajo, mediante la motivación al cambio, ya que la presión organizacional constantemente se traslada a los trabajadores, incrementando la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual como es la presencia de alteraciones psicológicas relacionadas con el estrés laboral o síndrome de burnout, depresión entre otros trastornos, impactando la salud y la calidad de vida de los trabajadores (Durán, 2010).

Así mismo Durán (2010) en su investigación “Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral” afirma: dado que la competitividad, las condiciones, ambiente de trabajo y la calidad de vida de trabajador marchan paralelamente, es difícil mantener una empresa en el mercado si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y genera conflictos. Se entiende la Salud como un proceso integral, social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, se asume que la forma en que se da el proceso depende en parte del trabajador y por otra de

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural que facilitan o dificultan esta condición, por tanto el resultado se traduce en bienestar psicológico y calidad de vida o en enfermedades físicas y psíquicas. (p.72)

A su vez se encontró que (GOHI) integran la Calidad de vida Laboral en dos indicadores:

### **Objetiva**

Asociada con las condiciones de trabajo (ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.) Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003)

### **Subjetiva**

Relacionada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre estrés laboral experimentado, sobre el ambiente social (tanto a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como en las verticales, del trato recibido de la dirección) sobre el clima organizacional, sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc. Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003).

A manera de contextualización se plasmaron investigaciones encaminadas a la Justicia Organizacional y a la Calidad de Vida Laboral, lo que lleva a pensar que efectivamente muestran que la satisfacción del trabajador está asociada con la forma en que se manejen los procesos de distribución, según las muestras estudiadas se comprueba específicamente que las organizaciones

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

con culturas en las que prevalezca el interés por las personas frente al trabajo, los intereses del colectivo frente al individual, mayor capacidad de apertura y flexibilidad en cuanto a la planeación y ejecución de los procesos organizativos, promoviendo la participación y la funcionalidad por encima de la imposición de una administración normativa, garantizando un mayor bienestar laboral para sus trabajadores.

La pertinencia de esta investigación está ligada al rol del área de gestión humana, debido a que es la encargada de velar por el bienestar de los trabajadores, y por su ubicación en la estructura organizacional, tiene la facultad de proponer estrategias de gestión administrativa del talento humano de la organización, para promover un ambiente óptimo que garantice el desarrollo del potencial de los empleados, ya que es considerada el socio estratégico de la alta dirección y el vocero de los empleados (Calderón, Álvarez y Naranjo, 2010). Es por ello que con esta investigación se buscó crear conciencia sobre la importancia de conocer la percepción de los empleados sobre la justicia organizacional, entorno a la manera como se genera los procesos de distribución de los recursos y formas de proceder al momento de tomar decisiones y el trato entre jefes y empleados, lo cual incide en la calidad de vida del talento humano. De esta manera, la gestión humana cumple un papel importante en la potencialización de las capacidades y el desarrollo organizacional, al darle una adecuada orientación a los procesos administrativos frente a las variables estudiadas.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

para el desarrollo de la investigación se escogió como población una entidad promotora de salud específicamente en el área de servicio al cliente, entre las funciones de las entidades prestadoras de servicios de salud está prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la ley 100/93, según el ministerio de salud entre los derechos que tienen las entidades, es contratar o conformar equipos de prevención de riesgos profesionales, adquirir, facilitar o arrendar los equipos y materiales para el control de factores de riesgo en la fuente y en el medio laboral; entre los deberes se encuentra: asesoría básica en cuanto al diseño del programa de salud ocupacional, capacitación básica para brigadas de emergencia, capacitación a los vigías ocupacionales o los comité paritarios de salud ocupacional (COPASO) de las empresas afiliadas, el fomento de estilos de vida saludable (Ministerio de salud de Colombia, 2010).

La situación que se estaba presentando en los trabajadores de esta área según las referencias obtenidas del gerente eran de baja productividad, mala prestación del servicio, muchos mal entendido entre los funcionarios y los clientes, lo que se repercute negativamente en el compromiso laboral y el desarrollo tanto personal como profesional de la entidad, lo que dio cuenta que efectivamente había que evaluar esta área para identificar qué era lo que estaba ocasionando este tipo de comportamiento.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Resaltando que las personas ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente, factores como la amabilidad, rapidez en la atención, un ambiente agradable, comodidad y seguridad, son fundamentales a la hora de prestar un servicio, pero para que haya eficiencia y eficacia en este proceso también se debe contar con un buen personal, capacitado para delegar en esta área y garantizar la prestación de un buen servicio, y analizándolo desde una mirada externa a la organización, pero también hay que tener en cuenta las condiciones de manejo interno en que se encuentra la misma, cómo se está impartiendo la justicia organizacional y de qué manera influye en la calidad de vida laboral, y fundamentalmente como se ve reflejado esto en la productividad de los empleados. A partir de lo anteriormente expuesto, surge la siguiente pregunta investigativa: ¿Cuál es la relación entre Justicia Organizacional y Calidad de Vida Laboral en trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío?

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **2. Planteamiento de hipótesis**

H1 Se perciben niveles de justicia organizacional por parte de los trabajadores del área de servicio al cliente.

H2 No se perciben niveles de justicia organizacional por parte de los trabajadores del área de servicio al cliente.

H3 Los trabajadores del área de servicio al cliente consideran que tienen calidad de vida.

H4 Los trabajadores del área de servicio al cliente no consideran que tienen calidad de vida.

H5 Existe relación entre justicia organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de servicio al cliente.

H6 No existe relación entre justicia organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de servicio al cliente.



# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **3. Justificación**

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre justicia organizacional y calidad de vida laboral, en trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío, la importancia de desarrollar esta investigación recalca en el aporte teórico que brinda a las organizaciones, la academia y al campo de la psicología organizacional, ya que evidencia ser un tema poco tratado en Colombia, precisamente porque al momento de realizarse el rastreo bibliográfico no se encontraron investigaciones que abarquen estas temáticas en el contexto del departamento del Quindío, el cual se encuentra en un estado de crecimiento industrial, lo que llevaría a pensar que en concordancia a ese avance las organizaciones implementarían nuevas estrategias para mejorar los procesos de gestión del personal en todas sus esferas funcionales, de allí partió la intención de identificar los niveles de percepción de justicia organizacional y el grado de percepción sobre la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores de la entidad donde se realizó el estudio.

Para desarrollar la investigación se llevó a cabo un diseño no experimental con un alcance correlacional- transversal, se aplicó la escala de Justicia Organizacional de Colquitt y el inventario de Calidad de Vida en el Trabajo de GOHISALO en una muestra de 45 trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío. Luego se tuvo una reunión con el gerente, en la cual se evidenció que ésta área es la que ha presentado más dificultades en cuanto

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

al manejo interno, lo que ha afectado el desarrollo organizacional.

Cabe resaltar que el impacto generado en la organización, fue el de esclarecer el panorama de cómo estaba afectando a la calidad de vida laboral el impartimiento la justicia organizacional, partiendo de lo anterior se evidencio que las variables estudiadas tienen un alto peso en el bienestar del trabajador, se logró un entendimiento que dará pie a un sano desarrollo de la calidad de vida laboral y una mejora en la productividad y rentabilidad corporativa.

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general.**

- Determinar la relación entre Justicia Organizacional y Calidad de vida Laboral, en trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los niveles de percepción de justicia organizacional que tienen los trabajadores del área de servicio al cliente en una empresa privada en el Quindío.
- Identificar el grado de percepción sobre la calidad de vida laboral de la población objeto de estudio.
- Describir el tipo de relación entre las variables estudiadas.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **5. Antecedentes**

La investigación apunta hacia la “Justicia organizacional y calidad de vida laboral en el área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud de Quindío” donde se describirá la relación que hay entre justicia organizacional y calidad de vida laboral en dicha entidad, para ello se tendrá en cuenta una revisión de la literatura que ayude como base para la investigación y que tengan relación con el caso a estudiar; A continuación los antecedentes base:

Al revisar el impacto de justicia organizacional sobre la calidad de vida laboral, se encontró en el estudio titulado “Justicia Organizacional: Entendiendo la Equidad en las Organizaciones” que el interés por la justicia dentro de las organizaciones plantea nuevamente la pregunta de su real utilidad e importancia para el desarrollo de la organización. La respuesta puede ser obtenidas de las investigaciones que muestran que existe una relación entre la percepción que los trabajadores tienen sobre la justicia en el contexto de las organizaciones donde trabajan, igualmente las actitudes y conductas que generan en respuesta a dichas percepciones. (Mladinic, A., & Isla, P., 2011)

De igual forma se encontró una investigación realizada en la ciudad de México la cual consiste en el compromiso, la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral en dicha investigación, Los resultados obtenidos en esta investigación indican que diversos factores del

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

clima organizacional en los sistemas individual, interpersonal y organizacional tienen un efecto significativo en la satisfacción laboral, puesto que el conjunto de decisiones y prácticas organizacionales percibidas como inequitativas e injustas provocan múltiples sentimientos, emociones, reacciones y resultados negativos de parte de los trabajadores hacia su trabajo, por ejemplo al no percibir una justa distribución en las recompensas los empleados manifestarán una baja productividad y compromiso con la empresa, asimismo generará desmotivación afectando su calidad de vida laboral (Patlán, Martínez, Hernández, 2012).

De la misma manera y con la intención de ampliar el marco de los antecedentes es pertinente mencionar el estudio realizado por Tuntrabundit y Tuntrabundit (2014) en Tailandia, con empleados del sector gubernamental donde la justicia procedimental afectaba el compromiso afectivo. Lo anterior pone de relieve que en las organizaciones que usan procedimientos y políticas de justicia, los empleados se sienten más seguros y unidos a su trabajo en la organización. Como se puede observar en las distintas investigaciones realizadas dentro del área de justicia organizacional, se hace esencial que la justicia organizacional impacta de manera positiva o negativa dentro de la empresa a través de la modificación del comportamiento de los trabajadores, quienes al enfrentarse a un clima justo responden incrementando su rendimiento laboral de manera satisfactoria o por el contrario disminuye en un entorno que es percibido como injusto.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Seguidamente en la investigación “Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral” realizado en la Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga (Colombia) se han encontrado diferentes niveles de afectación generados por los continuos cambios de los últimos años en los contextos social, económico, político y cultural. De igual forma, son claros la transformación y el impacto negativo de la concepción de organización ya construida, y, a su vez, de las condiciones laborales de un gran número de trabajadores, las cuales han conllevado al deterioro de su salud física y mental. (Garrido & Uribe, 2010)

Asimismo un aporte investigativo realizado en la Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile, en su investigación “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena” En cuanto a los resultados sólo es posible hablar de una relación entre las variables, sin establecer un sentido de causalidad, es decir, se puede afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima general en la organización, mayor es el grado de satisfacción de los miembros de la organización con el trabajo en general, o viceversa. Las dimensiones específicas del clima organizacional que correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral general son: identidad, calidez, apoyo, responsabilidad, normas, recompensa y estructura, enfatizando que el clima organizacional puede ser una herramienta útil para mejorar el desempeño organizacional, ya que la evidencia indica que al mejorar la percepción de los elementos del clima mencionados anteriormente, aumentaría el desempeño de los trabajadores (Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo, 2011).

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Por otra parte en el “Estudio Empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento”. La medición de la CVT es un reto que se considera, que trata de un constructo multidimensional, con perspectivas objetivas y subjetivas, que toma en cuenta al trabajador y la organización y que las prácticas, estrategias y políticas organizacionales repercuten directamente en los trabajadores, se considera relevante la necesidad de generar mayores investigaciones que permitan no solo medir la CVT en trabajadores mexicanos, sino también identificar tanto los antecedentes como consecuentes de este constructo a fin de contribuir a que los trabajadores se desarrollen en un entorno laboral que contribuya a la calidad de vida en los ambientes laborales. Es recomendable efectuar el piloteo de la escala en diversos contextos y escenarios laborales de diferentes organizaciones (industrial, comercial, gubernamental, públicas, privadas) y sectores (salud, educación, manufacturero), entre otros. De igual forma, es recomendable que la aplicación del inventario de Calidad de Vida en el Trabajo se efectúe en diversas regiones y países. (Chiang & Krausse, 2016).

Por otra parte, se tomó una investigación realizada en la Universidad Veracruz de Xalapa México, el cual se titula “Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral”, se llevó a cabo un trabajo con una muestra de 378 trabajadores argentinos, en dicho estudio se encontraron resultados los cuales indicaron que las variables edad,

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

género y antigüedad laboral son las que muestran relaciones más significativas con la percepción de justicia interpersonal, en tanto que la escolaridad, el cargo y la antigüedad laboral se vinculan más estrechamente con la percepción de justicia informacional. Vale mencionar que la justicia interpersonal incluye la sensibilidad social que concierne al grado con que el gestor adopta un tratamiento digno y respetuoso en su relación a las personas afectadas por los procedimientos y decisiones distributivas, y por otro lado la justicia informacional refiere a la explicación de las decisiones tomadas. (Omar, A., 2006)

Para dar continuación a lo anteriormente especificado, se indica que hay relaciones entre las características sociodemográficas de los empleados y sus percepciones de justicia en el lugar de trabajo. Igualmente vale resaltar que sobre este punto las relaciones observadas indican que mientras menor es su formación académica y menos importante es el cargo que desempeñan, menores son sus percepciones de justicia distributiva por el hecho de ocupar cargos de menor jerarquía, posiblemente debido a su menor nivel de calificación, estos empleados reciben menores beneficios y recompensas por parte de los gestores, situación que contribuye a aumentar su sensación de escasa justicia distributiva en el seno de sus organizaciones. (Omar, A., 2006)

Igualmente para fortalecer los antecedentes investigativos, se tomaron diferentes estudios realizados en Colombia, puesto que es el país en el cual se llevará a cabo el proyecto investigativo.



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

En la investigación tipo reseña “La justicia organizacional como elemento esencial del trabajo decente en Colombia” en el cual utilizó un grupo de investigación “estándares internacionales del mundo del trabajo”, del Centro de investigadores de la Universidad Libre, facultad de Derecho de Bogotá, lo cual llevó a concluir que es importante tener en cuenta el proceso laboral y su perspectiva de los principios, derechos fundamentales en el mundo del trabajo; puesto que hoy los derechos laborales, en cuanto a las políticas públicas del estado Colombiano frente a trabajo decente, no existe una política clara que permite establecer que día a día son muy pocos los trabajadores que acuden a la justicia organizacional quedando fuera de ella. En este sentido no existen políticas públicas que fortalezcan la justicia organizacional como parte del trabajo decente. (Lafont de León, F., & Chavarro, L., 2014)

Por otro lado, se presume que la satisfacción del trabajador está asociada con culturas orientadas al empleador, si se asume como variable predictora la cultura organizacional y como variable dependiente el bienestar laboral, se puede concluir que en la muestra estudiada se comprueba una asociación entre las dimensiones de la cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores, específicamente se verifica que las organizaciones con culturas en las que prevalezca el interés por las personas frente al trabajo, el corporativismo frente a la profesionalidad, que sean más abiertas que cerradas, que el control sea más laxo que estricto y que el pragmatismo predomine sobre el normativismo cuentan con un mayor bienestar laboral de sus trabajadores. (Calderón, G. Murillo, S & Torres, K. 2003).

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

En concordancia a lo anterior, se dice que dicho estudio arrojó una asociación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral, ya que existe un vínculo directo entre culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con control laxo, la satisfacción de sus trabajadores; pero no se pudo establecer que existiera relación entre organizaciones con culturas orientadas al proceso y el bienestar. (Calderón, G. Murillo, S & Torres, K. 2003).

En el estudio cambio organizacional y percepción de la justicia organizacional en una entidad de la ciudad de Bogotá-Colombia. Se realizó una investigación no experimental bajo un estudio transversal correlacional donde se tuvieron presentes 80 participantes, empleados de una entidad pública perteneciente al sector defensa de la ciudad de Bogotá. La entidad seleccionada se encuentra en proceso de cambio en estructura organizacional, carga laboral, cultura organizacional, tareas y funciones de las personas que laboran en ella, desde el año 2009 aproximadamente; en la actualidad existe un proceso de consultoría organizacional donde se está realizando un diagnóstico organizacional de las áreas administrativas, determinando situaciones problema en estas áreas específicas con relación a los aspectos mencionados de cambio organizacional. (García & Forero., 2014)

Para llevar a cabo la investigación se utilizó la escala de justicia organizacional de Colquitt adaptado a la población colombiana por Venegas (2014), que mide el constructo en cuatro factores: justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informativa. El alfa es

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

de 0.90. Para medir el cambio organizacional, se implementó un instrumento diseñado para tal fin por García y Forero (2014), el cual está constituido por nueve variables principales, tres factores de primer orden y dos factores de segundo orden obtenidos a partir de múltiples procesos de análisis. De acuerdo a los resultados, se identifica que el estilo de justicia organizacional de la entidad, es la justicia procedimental con una media de 19,9625, la cual muestra que los encuestados presentan una mayor percepción de este tipo de justicia, seguida de la justicia informativa con una media de 19,4304. (García & Forero., 2014)

Se concluye que la justicia procedimental se relaciona directa y linealmente con el cambio organizacional a través de la proyección y desarrollo del cambio donde se obtuvo un valor de 270, significativo al nivel 0,05. Por lo anterior, en la medida en que se logren elevar los niveles de justicia procedimental se elevará la proyección y desarrollo del cambio en la organización, lo cual permite el reconocimiento del problema, la identificación de causas e implementación y evaluación que permiten tener una idea clara de la situación que se presentan en la organización. (García & Forero., 2014)

En el estudio Cultural organizacional y bienestar laboral, realizado en la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales. Dicha investigación tiene un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) para contrastar variables. Se realizaron 14 entrevistas en profundidad y 204 encuestas a trabajadores de diversos niveles ocupacionales de siete empresas. (Calderón, Murillo & Torres. 2003) Dicho estudio arrojó una asociación

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral, ya que existe un vínculo directo entre culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con control laxo, la satisfacción de sus trabajadores; pero no se pudo establecer que existiera relación entre organizaciones con culturas orientadas al proceso y el bienestar. (Calderón, Murillo & Torres., 2003)

Por otro lado y siguiendo la línea de investigaciones nacionales, se tomó la investigación “Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá” realizada en la Universidad Católica de Colombia; Maestría en Psicología, se concluyó que la medida en que se perciba la Universidad y el programa académico, refleja los procedimientos justos, equidad en la evaluación del desempeño, el trato y la relación especialmente con el jefe inmediato, la satisfacción y el compromiso organizacional serán positivos, además de señalar las implicaciones que para los empleados tiene el sentirse injustamente tratados, generando en los trabajadores actitudes perjudiciales para la organización, se puede afirmar que en la medida en que el docente percibe que las normas y procedimientos que se implementan en su Universidad se hacen de manera consistente, que representan valores éticos y morales, de lo que se encontró una percepción positiva de justicia procedimental que tiene una relación positiva con la satisfacción laboral. (Bono & Arnau, 1995) citado en Hurtado (2014)

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Asimismo se realizó una investigación en donde analizó la relación existente entre la justicia organizacional con la evitación al trabajo a partir de la entrevista de selección. Su estudio muestra que en la entrevista de selección es importante el papel que juega la justicia organizacional (procedimiento e interpersonal) en el establecimiento y mantenimiento de la relación laboral y del contrato psicológico acordado entre el individuo y la organización. Los individuos que perciben que han sido informados y advertidos, de manera real, en la entrevista de selección y donde los procedimientos y políticas organizacionales son justos y además han sido tratados apropiadamente por sus superiores, mantienen vigente el contrato psicológico y no evitan el trabajo ni las responsabilidades. (Littlewood., 2007)

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **6. Marco teórico**

El problema de investigación planteado será abordado a partir de la teoría de la psicología organizacional positiva, de la cual se desprenden dos conceptos positivos como lo son la justicia organizacional y la calidad de vida laboral, bienestar laboral de Seligman (1995) y la teoría de la equidad de Adams (1965)

El ser humano se desenvuelve en muchos ámbitos a lo largo de su vida que van desde la planificación y desarrollo de expectativas, relaciones interpersonales y proyecto de vida, resaltando que para la realización de dichos aspectos y lograr la satisfacción de sus necesidades básicas es clave emprender su vida laboral, que hoy en día se constituye como un tema de reflexión, puesto que al no ser óptimamente desarrolladas pueden llegar a generar malestar y poner en riesgo la calidad de vida del ser humano, como respuesta a esto surge el presente trabajo investigativo, el cual resalta la importancia de optimizar cada una de esta áreas y al mismo tiempo referenciar las desventajas que pueden recalcarse cuando un ser humano no está satisfecho con los diferentes ámbitos.

Para la realización de la presente investigación, teniendo en cuenta el peso de las variables

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

y su lineamiento se hace importante hablar acerca de la psicología organizacional positiva, de acuerdo a estudios hallados la psicología organizacional positiva (POP) es un enfoque de la psicología industrial y organizacional, que centra sus estudios en el funcionamiento óptimo de las personas en el contexto laboral, este nuevo enfoque busca potenciar ambientes equilibrados con el fin de lograr el máximo desarrollo del potencial, las virtudes personales y por ende aportar el éxito empresarial.

Según Forbes (2013), afirma que la psicología organizacional positiva tiene su origen en las investigaciones de los psicólogos Martin Seligman y Mihalyi Csikszentmihalyi, quienes en forma independiente orientaron sus estudios a la aplicación del método científico para conocer qué se necesita y cómo se logra el óptimo desarrollo humano, abarcaron entre otros aspectos los determinantes asociados al desarrollo de la creatividad y el sentido de flujo en las labores rutinarias, de manera tal que se incremente el sentido de felicidad por medio del disfrute de la labor cotidiana, potenciándose simultáneamente el desempeño laboral.

Al evaluar los recursos y competencias humanas necesarias para desempeñarse en determinado campo laboral, estos se vuelven objetivos para desarrollar y gestionar en pro de mejorar el desempeño organizacional, este enfoque eleva la calidad de vida laboral, la salud, bienestar y la satisfacción en general de los empleados. Cabe resaltar que “a su vez genera un ciclo, por medio del cual el entorno positivo facilita el contar con empleados proactivos, con iniciativa, colaborativos, con sentido de responsabilidad fortalecido y mayor compromiso; lo que impacta en

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

el desempeño organizacional” (Forbes, 2013, sp).

Un ambiente laboral adecuado en los trabajadores aumenta su productividad y optimizan su desempeño, además las relaciones interpersonales logran ser mejores. Algunos autores señalan que un ambiente laboral fracturado puede tener como efecto en los trabajadores baja autoestima conocida también como falta de realización personal en el trabajo. Es un sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales y se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo.

Partiendo de lo anterior, las variables estudiadas influyen en la búsqueda del bienestar del trabajador para así, lograr un entendimiento en general a las empresas para dar pie a un sano desarrollo de la calidad de vida laboral y una mejora en la productividad y rentabilidad corporativa. Se implementó la teoría de la psicología organizacional positiva, puesto que brinda herramientas que complementan el desenlace de la investigación.

Por consiguiente, se afirma que el bienestar laboral conlleva a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales en el contexto laboral, enfrentando los nuevos retos arraigados a los cambios que ocurren dentro de las organizaciones, dicho concepto se manifiesta en cómo cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, (Navarro, Borrero, Hernández, & Ucrós; 2013).



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

En la Guía de Diseño para Programas de Bienestar Laboral del Ministerio de Educación Nacional define bienestar laboral como un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los trabajadores, el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad. (Navarro, Borrero, Hernández, & Ucrós; 2013)

Partiendo de lo anterior, el bienestar del individuo está asociado a una perspectiva psicosocial que contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso, asimismo es importante entender que las emociones y los sentimientos que se observan frente a la labor desarrollada están estrechamente relacionados con la productividad, los afectos que se vinculan a la tarea tienen sentido para el trabajador ya que experimenta niveles de satisfacción, seguridad y tranquilidad, lo que genera un compromiso emocional hacia su labor en la organización. (Navarro, Borrero, Hernández, & Ucrós; 2013)

A partir de esto y siguiendo el lineamiento de psicología positiva también es importante para el estudio resaltar los orígenes del concepto de justicia organizacional, para comenzar se encuentra la teoría de la equidad de Adams (1965). Citado en Peña & Duran (2015) donde se refiere que este constructo desarrolló y soportó experimentalmente la idea de que las personas construyen juicios de equidad o inequidad, en los que se evalúa el equilibrio o desequilibrio

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

existente entre sus aportes o contribuciones al trabajo y los beneficios o retribuciones — económicas o no—, obtenidas en consecuencia. Los juicios de inequidad son motivadores potentes dada su capacidad para promover actuaciones conducentes a restablecer el equilibrio. Estos juicios pueden promover múltiples modos de comportamiento, algunos posiblemente convenientes y otros altamente inconvenientes para las personas, el trabajo y la organización. (Adams, 1965, p. 269).

Haciendo énfasis en el ámbito laboral, es claro mencionar que en la experiencia del bienestar en la vida y en el trabajo existe una marcada relación que puede afectar o beneficiar alguno de estos dos factores; para la psicología organizacional se hace importante tener en cuenta la teoría de la justicia organizacional, en la cual Greenberg (1990) la define como la percepción que tiene el empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo, es decir, la imparcialidad con que un proceso es adoptado, la justicia tiene que ver con la imparcialidad con que un proceso es utilizado para llegar a una decisión, también se refiere a los procesos por los cuales se asignan beneficios a los trabajadores (Folger & Greenberg, 1985).

Desde una perspectiva legal, el tema de justicia organizacional la literatura señala que el reglamento es en realidad una herramienta básica de trabajo; ya que dos principios guían su elaboración: el equilibrio y la justicia social, que permite resolver discrepancias existentes entre trabajadores y patrones, sin embargo la visión que se tiene del mismo es de solo un requisito formal que las organizaciones deben cubrir (Aguilar, Romero, García & Vargas, 2008) citado en Infante 2015.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Asimismo se dice que el evidenciar injusticia organizacional tiene un alto impacto en la calidad de vida de los trabajadores, esto se puede evidenciar en una marcada jerarquización de la distribución de las recompensas y reconocimientos entre pares, lo cual crea un desequilibrio, las personas reconocen las contribuciones que aportan en su trabajo y las compensaciones que reciben por las mismas, así como las reciben otras personas, esto conlleva a que los trabajadores establezcan su criterio de equidad o la ausencia de éste, como consecuencia se produce un estado de tensión que impulsa al empleado a tratar de reducir este desequilibrio lo cual indica claramente que afecta la calidad de vida laboral ya que al percibir que la relación entre su salario y su rendimiento no es justo puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la organización, bajo rendimiento, conflicto de intereses.(p.219)

Partiendo de lo anterior se evidencia que el hombre desde sus inicios ha buscado estrategias para satisfacer sus necesidades, logrando un estado de salud ideal, permitiéndole moverse a plenitud en cualquier contexto en que se encuentre, para lo cual se integran aspectos sociales, psicológicos y físicos, los cuales tienen una relación causal entre sí, esto se ha traducido en la actualidad a buscar fortalecer y fomentar una mejora en la calidad de vida del ser humano, para ello se necesita que las organizaciones, políticas de gobierno y sistemas de salud a nivel mundial intermedien el gestionamiento de estos procesos que abarcan lo físico, emocional, espiritual, familiar, laboral, y por ende el desarrollo de una vida más digna en sociedad.

Según lo mencionado anteriormente, es importante resaltar que la calidad de vida laboral

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

está relacionada con procesos psicosociales básicos que se originan en el entorno de trabajo, considerando la interdependencia entre los aspectos psicológicos y sociales a partir de los que se construye y configura la realidad laboral. Dicho de otro modo, la CVL es el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio-laboral específico (Blanco, 1985; Agulló, 1997; Fernández Ríos, 1999 Citado en Granados, I. 2011)

A continuación se encontrará la descripción propuesta por Colquitt sobre las dimensiones de justicia organizacional.

### **6.1 Justicia organizacional**

Greenberg (1990) define la justicia organizacional como la percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo. Existen cuatro dimensiones importantes como la procedimental, interaccional, distributiva e interpersonal que según Greenberg (1987 citado en Rodríguez, Martín & Sánchez 2015) se define como las percepciones que tienen los empleados sobre lo que es justo en la organización para la cual trabajan. Las percepciones de justicia son cogniciones que se generan a partir de una valoración de eventos, situaciones y/o conductas que se manifiestan en el entorno organizacional.

Debido a esto, los procedimientos para ser percibidos como justos deben ser exactos, consistentes, tener sentido ético, corregibles, asegurar la supresión del sesgo y representar por igual

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

a todas las partes, puesto que cuando los procedimientos en una organización no tienen los resultados previstos, el descontento de los trabajadores puede variar dependiendo de las situaciones. Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Yee, 2001 Citados en Hurtado, 2014) en su investigación “relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá”. En el estudio de Colquitt (2001) se evidencia que las dimensiones propuestas por Greenberg (1990) para la justicia organizacional se presentan en tres formas: justicia distributiva, justicia procedimental y justicia interpersonal; ésta última con dos componentes el interpersonal y el informativo. Asimismo, el meta-análisis sobre justicia organizacional realizado por (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Yee 2001, Citados en Hurtado 2014) muestra que las dimensiones de justicia están relacionadas entre sí.

### **6.1.2 Justicia distributiva**

Se refiere a un juicio mediante el cual se valora cuán apropiadas y justas son las recompensas repartidas entre los miembros de la organización, incluye la participación que corresponde a cada uno de los miembros de la sociedad en el bien común, las tareas o cargas que los participantes deben contribuir, pero como no todos los particulares son iguales no contribuyen en la misma proporción al bien común, el criterio de justicia distributiva es el de “igualdad proporcional”. Estudios relacionados con quejas y reclamos definen la justicia distributiva como el trato igualitario, además la justicia distributiva es un predictor de satisfacción. (Jepsen & Rodwell, 2009 Citado en Infante, X 2015).

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

En 1965, el psicólogo J. Stacy Adams, expone el estudio del fenómeno del intercambio en las interacciones humanas. A partir del concepto de justicia distributiva constituye que tras las reacciones de las personas hay un juicio mediante el cual se concluye si la interacción que mantenemos con otros es justa o no. Sugiere que existe justicia distributiva cuando en un intercambio las partes obtienen unos beneficios proporcionales a las inversiones que habían realizado. Esto es conocido como teoría de la equidad. (Vázquez et al. 2007 Citado en Infante, 2015).

### **6.1.3 Justicia procedimental**

Definida como la justicia de los medios usados para determinar las distribuciones de las recompensas dentro de la empresa. Igualmente se define como la percepción de imparcialidad de los medios por el cual los extremos se cumplen. Así, los procesos son justos cuando se definen de manera imparcial y consistente, comunicando además que la organización tiene procesos estandarizados para destinar recursos y salarios a los empleados. Refleja la justicia percibida de los procesos utilizados para que las personas puedan obtener los resultados deseados, por ejemplo la percepción que los clientes tienen acerca de las políticas y procedimientos que los empleados siguen durante la prestación de un servicio. La justicia de procedimiento se asocia con la satisfacción con el sistema de referencia los resultados, como cumplimiento de las reglas y el compromiso de grupo. (Jepsen & Rodwell, 2009 Citado en Infante, X 2015).

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **6.1.4 Justicia interpersonal**

Asociada a la calidad del tratamiento interpersonal entre los gestores que deciden y los empleados afectados por sus decisiones. Desde el punto de vista de un cliente la justicia interpersonal hace referencia a la justicia percibida en el comportamiento recibido de los empleados de la empresa que atienden las quejas manifestadas por él. Incluye percepciones de los mismos sobre empatía de los empleados, su cortesía, sensibilidad, trato y esfuerzo o energía empleada para solucionar el problema. Este tipo de justicia posee una naturaleza interpersonal relacionada por el contacto entre empleado y usuario. La justicia de interacción se refiere a la equidad que los clientes perciben en el trato interpersonal durante la experiencia de consumo, se refiere a las cuestiones más interpersonales de los procedimientos (por ejemplo, la cortesía, la empatía). La literatura demuestra el papel fundamental de la justicia interpersonal en las evaluaciones de los clientes y los comportamientos. (Martínez-Tur et al. 2006 Citado en Infante, X 2015).

### **6.1.5 Justicia Informativa**

Se refiere a los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización. “Entre los factores que se describen como relacionados con la justicia en las organizaciones se encuentran las consecuencias que ésta tiene sobre aspectos como el bienestar de los trabajadores, el clima organizacional y los beneficiarios del servicio, así mismo el sentirse injustamente tratado, lo que puede conducir a que los empleados reaccionen en una variedad de

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

formas, muchas de las cuales son perjudiciales para las organizaciones y pueden tener consecuencias negativas a largo plazo para las personas afectadas, tales como robos” (Greenberg, 1990 citado en Hurtado; L 2014).

El estudio cuasi experimental desarrollado por (Linna et al. 2011 citado en Hurtado; L 2014) encontraron que las percepciones de justicia se pueden incrementar positivamente con la implementación de procedimientos claros específicamente en el nivel grupal, así mismo, dentro de los estudios que exploran la relación entre la percepción de justicia distributiva y las actitudes hacia el trabajo.

Tomando como base los resultados encontrados en diferentes investigaciones, el análisis de confiabilidad arrojó índices altos y positivos. Los resultados sugieren que la Escala de Justicia Organizacional es un instrumento con un conjunto de reactivos bastante homogéneos y de buena calidad, lo cual demuestra que es un instrumento confiable, por tener una excelente consistencia interna.

se encontró en la teoría de la justicia, que para hablar de justicia organizacional es necesario tener en cuenta la justicia social planteada por John Rawls (1995), quien propone que la justicia es la estructura básica de la sociedad, es decir, es la primera virtud de las instituciones sociales y a su vez encargada de distribuir los derechos y deberes, dicha teoría compete dos principios, los cuales son: el principio de igual libertad y el de cooperación social voluntaria, las cuales presentan un



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

modelo de interacción social total e igualitario. Osorio (2010)

Según John Rawls (1995), toda sociedad humana se caracteriza tanto por la armonía como por el conflicto. Para que los hombres puedan crear una sociedad armoniosa y bien ordenada necesitan una serie de principios generales para determinar la parte justa que a cada uno le corresponde. Tales principios generales forman la base, el principio constituyente del orden social, y ofrece los criterios necesarios para evaluar sus instituciones, prácticas y políticas.

Refiere sobre un primer principio, en el cual se menciona a cuatro «libertades básicas»: la política, que incluye el derecho de votar y de presentarse a cargos públicos, además de la libertad de expresión y de reunión; la libertad de conciencia, que incluye pensamiento y creencias; la libertad de la persona y derecho a la propiedad personal; y en cuarto lugar, la libertad frente al arresto arbitrario y rapto. (Rawls 1995 citado en Palacio 2013)

El segundo principio de justicia requiere que el gobierno asegure una justa y efectiva igualdad de oportunidades. Esto implica que el gobierno debe asegurar igual oportunidad de educación y cultura para las personas que tengan similares dotes y motivaciones, o mediante subsidios a escuelas particulares o con el establecimiento de un sistema de escuelas públicas. También debe promover la igualdad de oportunidades económicas y sociales mediante un control de la conducta de empresas y asociaciones privadas, impidiendo que se creen barreras monopolísticas al acceso a las ocupaciones más deseables. Además, deben garantizarse ingresos

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

mínimos a través de subsidios familiares y pagos especiales durante enfermedad y paro laboral, o a través de mecanismos como suplementos graduales para ingresos bajos. Palacio (2013).

Se hace importante mencionar el aporte de los lineamientos en los cuales se basa Colquitt para hablar sobre justicia organizacional, entre estos encontramos la teoría de la equidad; pues es considerada una de las teorías relacionadas con la justicia, desarrollada por Adams (1965 citado en Infante, 2015) con un enfoque de la investigación sobre motivación en el trabajo, intenta explicar la satisfacción en términos de percepciones de distribuciones injustas de recursos dentro de las relaciones interpersonales. Esta misma teoría de la equidad, afirma que los empleados buscan mantener la equidad entre los insumos que trae desempeñar un puesto de trabajo y los resultados que reciben de ella contra, las entradas percibidas y los resultados de los demás.

En esta teoría se menciona que los trabajadores buscan un justo equilibrio entre lo que se pone en el trabajo, insumos y lo que se recibe a cambio del trabajo realizado como salidas. La teoría se basa en la percepción del trabajador acerca de la equidad y el equilibrio en sus esfuerzos, para cerciorarse que los beneficios sean equitativos en comparación con las aportaciones de los demás trabajadores. Infante (2015)

Adams (1965) (citado en Infante, 2015), se refiere a la percepción de la equidad como un estado psicológico en que los trabajadores pueden experimentar desacuerdo en la justicia percibida en una organización. La equidad se determina cuando los individuos comparan sus contribuciones

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

y recompensas con las aportaciones y las recompensas de los demás. En el intento de equilibrar la diferenciación entre su valor y la distribución de los premios a otros individuos en la organización, desencadena finalmente un desequilibrio lo que provoca el descontento de los trabajadores.

Autores como Casas & Co (2002), manifiestan la importancia de observar la CVL como un concepto el cual debe de ser considerado multidimensional debido a las diversas condiciones que abarca, dichas condiciones están relacionadas con su contexto laboral que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (condiciones subjetivas).

Entre los modelos teóricos que hablan sobre el clima organizacional, Blanch, Espuny, Gala & Artiles (2003) afirman, lo que lo representa como determinado por la interacción de propiedades objetivas (atributos, estructurales de la organización) y de construcciones subjetivas (percepciones, representaciones, creencias, valoraciones, etc.) del ambiente laboral con respecto a aspectos y dimensiones relevantes de la vida social de la organización, como cohesión, confianza recíproca, transparencia informativa, estilo de comunicación, apoyo mutuo, autonomía individual, implicación emocional, compromiso organizacional, reconocimiento y recompensas, presión experimentada, reglas tácitas de funcionamiento, grado de transparencia, de “juego limpio” y de

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

equidad. (p.41)

### **6.2 Calidad de vida laboral**

Por calidad de vida Laboral se entiende el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo.

Según lo anterior abarca doble dimensión. Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003)

#### **6.2.1 Condiciones objetivas**

“Asociada con las condiciones de trabajo (ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.)”Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003)

#### **6.2.2 Medioambiente contractual**

En este punto es importante resaltar que el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores.

Al respecto, Casas & Co (citado en Granados, I; 2011) Afirman que es importante tener en cuenta la Teoría de la Equidad de Adams. En esta se resalta que las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas. Es así como los trabajadores establecen el criterio de equidad, o la falta de este.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc. (Granados, I; 2011).

Igualmente la estabilidad en el puesto de trabajo es un factor importante en la CVL, ya que está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Su ausencia genera alteraciones como el estrés, úlceras, ansiedad, depresión, quejas somáticas, migraña, entre otras. Asimismo, la inestabilidad laboral hace que los empleados estén más propensos a recibir sobrecarga laboral, en un intento desesperado por mantener su puesto de trabajo. (Granados, I; 2011)

### **6.2.3 Medioambiente productivo**

Cuando se encuentran horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones, sino también para la actualización profesional. Del mismo modo, “es importante resaltar los problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano que presentan los trabajadores, lo que afecta de manera directa su CVL”. (Granados, I; 2011)

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Igualmente la sobrecarga laboral ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral (Fernandez & Co., 2000 citado en Granados, I; 2011).

Es importante reflexionar sobre la situación contraria, la falta de tareas durante la jornada laboral y la asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación con las habilidades del trabajador son otras de las dimensiones que afectan la CVL. Los trabajadores que afrontan esta situación se sienten desmotivados, insatisfechos, frustrados y aburridos en el trabajo. (Granados, I; 2011).

Granados, I (2011) en su estudio revela que tanto las oportunidades de promoción y ascenso como las facilidades de formación constituyen un factor motivacional para los trabajadores, el cual lleva al incremento de la CVL, debido a que permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Las oportunidades de promoción y ascenso se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa. Estas constituyen, por tanto, una herramienta de gestión.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **6.2.4 Condiciones subjetivas**

Relacionada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre estrés laboral experimentado, sobre el ambiente social (tanto a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como en las verticales, del trato recibido de la dirección) sobre el clima organizacional, sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc. Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003) citado en Granados, I (2011)

### **6.2.5 Individuo y actividad profesional**

Esta dimensión está asociada a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo. (Peiro, 1996 Citado en Granados, I, 2011)

### **6.2.6 Organización y función directiva**

Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional, según Granados, I (2011) se valora la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Inclusive el enfoque de la gestión del conocimiento, resalta la importancia de la interrelación de los trabajadores en la construcción y el compartir del conocimiento. A través de la interrelación con los compañeros, los trabajadores

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

desarrollan no solo sus habilidades sociales, sino también comparten y consolidan conocimientos a través del relato de sus experiencias. Por el contrario, en "Desencadenantes del estrés laboral", (Peirò 1999 citado en Granados, I; 2011) afirma que la ausencia de contacto con otros trabajadores y la falta de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de estrés y tensión entre los miembros del grupo, "enfatisa que la confianza, comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituyen un factor importante en la CVL y juegan un rol de suma importancia en el éxito del grupo como tal" (Rodríguez, 1997 citado en Granados, I; 2011).



# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **7. Metodología**

### **7.1 Tipo de estudio**

Se llevó a cabo una un diseño no experimental con un alcance correlacional- transversal, entre justicia organizacional y calidad de vida laboral en el área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío. Dicha investigación se planteó con el fin de medir el grado de relación entre estas variables, las cuales permitieron identificar la estructura tanto objetiva como subjetiva de los trabajadores con respecto a la manera en que perciben su entorno laboral. Para esto se hizo necesario el uso de una entrevista preliminar con el gerente de la empresa donde se recolectó información importante acerca del perfil sociodemográfico de los trabajadores de estudio y asimismo el manejo interno de la organización.

Se especifica que la investigación es de tipo no experimental puesto que se realizó la aplicación de instrumentos sin manipular deliberadamente las variables, es decir, lo que se pretendía era realizar un estudio correlacional donde se logrará la descripción de las variables de estudio mediante la recolección de datos a través de tales instrumentos, su propósito fue indagar sobre la incidencia en que se manifiestan una o más variables. En este caso Justicia Organizacional y Calidad Vida Laboral en un momento determinado en este caso durante el año 2017.

Para llevar a cabo la realización de dicha investigación se tuvo en cuenta un enfoque cuantitativo ya que según Hernández, S (2003) en dicho enfoque se usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Para la presente investigación se llevó a cabo la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt (2001) la cual se desarrolló para investigar las dimensiones de JO según el modelo de Greenberg (1987).

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Los ítems se desarrollaron basándose en la literatura sobre Justicia Organizacional. En el proceso de establecer la estructura factorial se examinaron varios modelos competitivos para corroborar las dimensiones del instrumento. Los ítems corresponden a las cuatro dimensiones de Justicia Organizacional propuestas por Colquitt (2001). En el estudio de Omar et al. (2003) Las respuestas se dan en una escala tipo likert cinco puntos, variando desde siempre (5) a nunca (1) (Omar et al., 2007).

### **7.2 Instrumentos**

Las dimensiones según el modelo se dividen de la siguiente manera:

1. Justicia distributiva: la cual se refiere a un juicio mediante el cual se valora cuán apropiadas y justas son las recompensas repartidas entre los miembros de la organización, es decir consiste en la percepción de la equidad de los diferentes resultados del trabajo distribuidos a los empleados, incluyendo el nivel de remuneración, horario de trabajo, carga de trabajo y responsabilidades en el trabajo, entre otros.
2. Justicia procedimental: definida como la justicia de los medios usados para determinar las distribuciones de las recompensas dentro de la empresa.
3. Justicia interpersonal: asociada a la calidad del tratamiento interpersonal entre los gestores que deciden y los empleados afectados por sus decisiones.
4. Justicia Informacional: se refiere a los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Para examinar la variable de calidad de vida laboral se utilizó el instrumento “Calidad de Vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” elaborado por González. R, está estructurado por 74 ítems y siete dimensiones, se utilizará la escala tipo Likert, otorgando valor de 0 a 4 a cada uno de los mismos, en que 0: corresponde a nada satisfecho y 4 corresponde a máxima satisfacción. Las siete dimensiones se pueden valorar de manera independiente, el examen de las dimensiones y de los ítems de cada factor del instrumento permite un análisis más detallado de las personas o los grupos, el puntaje de presenta en valores percentiles, el percentil 50 representaría la ubicación media del puntaje bruto y se establece el valor 10 como la desviación, de esta forma puntajes por debajo del valor  $T < 40$  estarían en vulnerabilidad al riesgo del desequilibrio en la calidad de vida en el trabajo.

El instrumento establece como patrón una interacción múltiple entre el individuo y su entorno en donde se pueden conjugar tres planos: el primer plano relacionado con aspectos de la vida privada o exterior del trabajador (desarrollo personal, administración del tiempo libre, logros, expectativas de mejora, etc), el segundo plano tiene que ver con el individuo y su relación inmediata con el trabajo (relación con compañeros de trabajo, salud personal y de la organización), y el tercer plano se relaciona con las dimensiones que componen un entorno particularmente importante en cuanto al soporte institucional para el trabajo, la seguridad en el trabajo y la integración al puesto de trabajo.

La confiabilidad del cuestionario es de consistencia interna, que hace referencia a la estabilidad de las puntuaciones entre los diferentes elementos que componen el instrumento

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

de medición y que clásicamente utiliza estadísticos como el alpha de Cronbach de 0,9527 y el test retest cuenta con validación de contenido de criterio y constructo. “Calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” (2009) Validación del instrumento Citado en Abregú, Acosta, Córdova, Raujo, Guevara & Flores. (2014)

Los indicadores del instrumento mencionado se dividen de la siguiente manera:

### **Objetiva**

Asociada con las condiciones de trabajo (contractuales, productivas, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.) Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003)

### **Subjetiva**

Relacionada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre estrés laboral experimentado, sobre el ambiente social (tanto a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como en las verticales, del trato recibido de la dirección) sobre el clima organizacional, sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc. Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003)

El muestreo de la presente investigación se realizó por medio de selección intencionada o muestreo de conveniencia el cual consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **7.3 Participantes**

En esta investigación participaron aproximadamente 45 trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío, la empresa que se eligió es una empresa que ofrece a los beneficiarios del régimen subsidiado la posibilidad que toda la población en situación de vulnerabilidad socioeconómica pueda acceder a un servicio de salud directo, oportuno y de calidad en el mismo municipio donde reside; enmarcado en las políticas impartidas por el Gobierno Nacional.

El área de estudio cuenta con personal administrativo ubicado de acuerdo a las competencias profesionales, para la aplicación de las pruebas, la edad media de los participantes fue de 25 a 45 años la antigüedad en el puesto fue de dos años.

### **7.4 Procedimiento de muestreo**

Se realizó un muestreo no probabilístico, también llamado muestreo dirigido o intencional. Este tipo de muestra refiere que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.); son seleccionadas con mecanismos informales y no aseguran la total representación de la población. Por tal se estableció contacto con el gerente de la empresa, con el fin de informar acerca de la investigación, igualmente con el fin de recolectar información importante acerca del perfil sociodemográfico de los trabajadores y el manejo interno de la organización. Se le pidió al gerente

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

convocar una reunión con la población del área de servicio al cliente donde se les comentó sobre el ejercicio que se iba a realizar, posteriormente se explicaron los objetivos de la investigación, se hizo lectura, explicación y firma del consentimiento informado, seguidamente se llenó una ficha de caracterización de datos sociodemográficos y por último se explicó cómo diligenciar los cuestionarios también se les entregó un sobre en el cual depositarían los cuestionarios, cada uno de los sobres con su respectivo código de referencia para preservar el anonimato de los participantes. Los sujetos evaluados fueron 48% hombres y 51% mujeres, en un rango de edad entre los 25 a 45 años de edad aproximadamente, con un tiempo de vinculación a la empresa de los cuales el 55% lleva dos años de labor y el 44% tres años de labor y con una contratación de tipo directo con la organización, después de la recolección de la información, se elaboró una base de datos en Excel teniendo en cuenta los criterios de calificación establecidos por los autores de los cuestionarios, el análisis estadístico se realizó mediante el programa PAST, el cual consiste en un análisis de componentes principales, que permite analizar la varianza total del conjunto de variables observadas.

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

### 8. Operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>JUSTICIA ORGANIZACIONAL:</b>	Greenberg (1990) define la justicia organizacional como la percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo.	La justicia organizacional es el conjunto de decisiones y prácticas organizacionales percibidas como inequitativas e injustas provocan sentimientos, emociones, reacciones, comportamientos y resultados negativos de parte de los trabajadores hacia su trabajo, superiores y compañeros, así como hacia la organización misma. (Mladinic e Isla, 2002).	Justicia Procedimental Justicia Distributiva Justicia Interpersonal Justicia Informacional	
<b>JUSTICIA DISTRIBUTIVA</b>	Se refiere a un juicio mediante el cual se valora cuán apropiadas y justas son las recompensas repartidas entre los miembros de la organización. (Vázquez et al. 2007 Citado en Infante, 2015)	Percepción de justicia y equidad en las distribuciones (decisiones, asignaciones) otorgadas a los trabajadores, incluyendo la distribución del trabajo (carga de trabajo, obligaciones, responsabilidades, etcétera	Igualdad Necesidad Equidad	Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1 (Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).
<b>JUSTICIA PROCEDIMENTAL:</b>	Definida como la justicia de los medios usados para determinar las distribuciones de las recompensas dentro de la empresa. Jepsen & Rodwell, 2009) Citado en Infante, X, 2015).	Percepción de la justicia y equidad en las políticas, normas y procedimientos en las que se fundamentan las decisiones que se toman. Jepsen & Rodwell, 2009) Citado en Infante, X, 2015).	Consistencia Corrección Ética	Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1 (Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).
<b>JUSTICIA INTERPERSONAL:</b>	Asociada a la calidad del tratamiento interpersonal entre los gestores que deciden y los empleados afectados por sus decisiones. (Martínez-Tur et al. 2006 Citado en Infante, X, 2015).	Percepción de la justicia, equidad, consideración, honestidad y calidad en el trato y la comunicación que reciben los trabajadores por parte de sus superiores o autoridades de la organización.	Honestidad Comunicación	Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1 (Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).
<b>JUSTICIA INFORMACIONAL:</b>	Se refiere a los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización.		<b>Equidad</b> <b>Comunicación</b>	Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

	(Martínez-Tur et al. 2006 Citado en Infante, X,2015).		<b>acción</b>	(Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL:</b>	Forma en que se produce la experiencia subjetiva, la forma en que lo vive el trabajador comprendiendo un conjunto de percepciones y experiencias individuales en el entorno laboral.	Asociada con las condiciones de trabajo (contractuales, productivas, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.)”Blanch (Coord.); Espuny, Gala & Artiles (2003)  Relacionada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc. (Blanch Coord.; Espuny, Gala & Artiles 2003 citado en Granados, I, 2011)	<b>Condiciones Objetivas</b>  <b>Condiciones Subjetivas.</b>	
<b>MEDIOAMBIENTE CONTRACTUAL</b>	En este punto es importante resaltar que el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores.			Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1 (Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).
<b>MEDIOAMBIENTE PRODUCTIVO</b>	Cuando se encuentran horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador. (Peiro, 1996 Citado en Granados, I, 2011)	Las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. (Peiro, 1996 Citado en Granados, I, 2011)		Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1 (Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).
<b>INDIVIDUO Y ACTIVIDAD PROFESIONAL</b>	Esta dimensión está asociada a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales. (Peiro, 1996 Citado en Granados, I, 2011)	Se constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo. (Peiro, 1996 Citado en Granados, I, 2011)		Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1 (Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).
<b>ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN DIRECTIVA</b>	Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional, según (Granados, I; 2011)	Se valora la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Inclusive, el enfoque de la gestión del conocimiento. (Granados, I; 2011)		Escala de respuesta tipo Likert con cinco opciones de respuesta 1 (Totalmente en desacuerdo, 5 (Totalmente de acuerdo).



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

### **9. Aspectos éticos**

Uno de los aspectos éticos más importantes que deben ser tenidos en cuenta en la investigación son las expuestas por la ley 1090 de 2006 reglamenta el ejercicio de los psicólogos, donde se dicta el código deontológico y bioético. Teniendo presente a que la investigación va dirigida a la población humana se destacará la responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, confidencialidad y bienestar de los participantes expuestos en el Artículo 2° como también su párrafo 9 del mismo Artículo “investigación con participantes humanos” donde muestra que “el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos”. (Ley 1090, p.2).

También en su Artículo 10, sobre los deberes y obligaciones del psicólogo se centra en la discreción sobre la población estudiada (secreto profesional), llevar unos registros escritos y un adecuado uso de la información, ya que la función como psicólogos es velar por la salud de las personas y salvaguardar su información personal.

En relación a lo dicho El Artículo 50 plantea que “los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.” (Ley 1090 p. 11).

Dado a que para toda investigación en el área de la salud debe de tener una normas, técnicas y administrativas, el presente trabajo tendrá en cuenta la RESOLUCION N° 008430 DE 1993 por medio de la cual se dictan unas disposiciones y aspectos éticos que deben de tenerse claros en las investigaciones de la salud en la república de Colombia como menciona en su título 1 disposiciones generales de los artículos del 1 al 4 donde exponen que:

Las disposiciones de las normas tienen como objetivo establecer los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud. Además, que las instituciones realicen investigación en humanos deberán tener un Comité de Ética en Investigación encargado de resolver todos los asuntos relacionados con el tema; esto quiere decir como lo expone el artículo 3, que las instituciones elaborarán su manual interno de procedimientos con el objeto de apoyar la aplicación de estas normas. (Resolución 8430 p. 1).

También se tendrán en cuenta las Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos (2002), donde en sus principios éticos generales se expone que dichas investigaciones deben realizarse de acuerdo a 3 principios éticos básicos: respeto por las personas, beneficencia y justicia. La primera, el respeto a las personas, contiene dos consideraciones

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

fundamentales: respeto por la autonomía y Protección de las personas con autonomía disminuida o deteriorada. (p. 11-12).

En cuanto a este primer principio ético básico, se entiende que se debe de manejar un respeto por las ideas, decisiones y perspectivas de las personas y aquellas que sean vulnerables o endeblees brindarles seguridad.

Por otro lado, la beneficencia, se refiere a “la obligación ética de maximizar el beneficio y minimizar el daño (...) prohíbe causar daño deliberado a las personas; este aspecto de la beneficencia a veces se expresa como un principio separado, no maleficencia (no causar daño).” (Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos, 2002, p. 12).

Con esto se quiere plantear, que las personas que participen de la investigación no sufran daño alguno, donde el investigador tenga las habilidades para brindar un bienestar para ellos.

El último de los principios éticos básicos es la justicia, esta se refiere a la obligación ética de tratar a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente correcto y apropiado, dar a cada uno lo debido. En la ética de la investigación en seres humanos el principio se refiere, especialmente, a la justicia distributiva, que establece la distribución equitativa de cargas y beneficios al participar en investigación. (Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos, 2002, p. 12).

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Finalmente, cabe mencionar que los resultados de la presente investigación serán directamente socializados con el gerente de la empresa, quien fue la persona encargada en un primer momento de permitir el acercamiento a la población, así como, seleccionar dicha población teniendo en cuenta los criterios de inclusión que se le fueron mencionados con anterioridad.

De acuerdo a esto, se entiende que dicha socialización no será realizada con el grupo de trabajadores o con cada uno de ellos, sino directamente con el gerente de la empresa, quien será la persona encargada de comunicarles dichos resultados.

# **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

## **10. Análisis de los resultados**

El análisis de resultados que se presenta a continuación permite mostrar los hallazgos encontrados a partir del estudio realizado para identificar la relación entre Justicia Organizacional y Calidad de vida Laboral en el área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío; mediante el cual, se investigó sobre la posible o no relación entre las variables antes mencionadas.

Si bien se pudo evidenciar, los resultados permitieron corroborar la hipótesis nula de la presente investigación, resaltando que no se encontró una relación entre Justicia Organizacional y Calidad de vida Laboral, sin embargo, el estudio permitió hallar relaciones entre las dimensiones de justicia organizacional y factores de calidad de vida laboral en sí mismas, así como, una puntuación alta, demostrando la capacidad de percepción positiva frente a justicia organizacional y la calidad vida laboral con relación a su trabajo.

A continuación se encontrarán las descripciones y análisis de las variables sociodemográficas de los participantes de la presente investigación, seguidamente, se presentan los resultados encontrados con respecto a la variable de justicia organizacional y Calidad de vida Laboral con sus respectivos análisis.

### **10.1 Variables Socio demográficas**

Para la recolección de datos del perfil sociodemográfico de los participantes, se destacaron aspectos como; edad, género, nivel de educación, tiempo y tipo de vinculación a la empresa, lo que se muestra a continuación.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

A través de la tabla Nro. 1, se puede apreciar la variable con relación al género, por medio de la cual según la frecuencia y porcentaje se encontró un total de veinte y tres (23) personas de sexo femenino, y veintidós (22) personas de sexo masculino, con una muestra total de cuarenta y cinco (45) personas para el estudio, en el cual predominó el sexo femenino con un total del 51% de participación.

Tabla N° 1 Género.

<b>Genero</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Mujer</b>	23	51 %
<b>Hombre</b>	22	48%
	45	100%

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Tabla N° 2 Edad

Edad		
Valido	Frecuencia	Porcentaje
25	1	2,22
26	1	2,22
27	1	2,22
28	8	17,78
29	2	4,44
30	0	0,00
31	4	8,89
32	3	6,67
33	0	0,00
34	1	2,22
35	2	4,44
36	4	8,89
37	2	4,44
38	4	8,89
39	2	4,44
40	5	11,11
41	4	8,89
42	0	0,00
43	1	2,22
44	0	0,00
44	0	0,00
45	0	0,00
	45	100,00

Por medio de la tabla Nro. 2, se puede observar en la variable con relación a la edad, que los trabajadores se encuentran en edades entre los veinte cinco (25) y cuarenta y cinco (45) años, en los cuales se evidencia que el 28,88% se encuentra en el rango de 25 a 29 años, asimismo el 48,88% pertenece al rango de 30 a 39 años, y por último un 22,22% corresponde al rango de 40 a 45 años. Esto quiere decir que la población predominante se encuentra entre los 30 a 39 años de edad.

Tabla N° 3 Tipo de vinculación.

Tiempo de Vinculación		
Valido	Frecuencia	Porcentaje %
Dos años (2)	25	55,6
Tres años (3)	20	44,4
	45	100

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

A través de la tabla N° 3 se puede evidenciar la variable con relación al tiempo de vinculación, donde se encontró que veinticinco trabajadores con un promedio de 55% llevan dos años de vinculación y veinte trabajadores con un promedio de 44% llevan tres años en la empresa. En cuanto a la relación con la variable del tipo de contratación se encontró que todos los trabajadores del área del servicio al cliente cuentan con un tipo de contratación directa.

### **10.2 Análisis e interpretación de las dimensiones de las variables de Justicia Organizacional.**

Tabla N° 4 Justicia Procedimental.

<b>Justicia Procedimental</b>		
<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
5	3	95
4	50	158
3	165	52,3
2	85	26,9
1	12	3,8
		100

Tabla N° 4.1

<b>J. procedimental</b>	
<b>Media</b>	2,57
<b>Mínimo</b>	1.00



## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

<b>Máximo</b>	5.00
---------------	------

En relación con la variable de Justicia procedimental como se evidencia en la tabla N° 4 y N° 4.1 se encontró que la puntuación de la media es de 2,57 como índice de una percepción de justicia de procedimiento baja, lo que quiere decir que cuando se toman decisiones con relación a su trabajo en la organización, estas son inequitativas, injustas, inoportunas y en ocasiones poco beneficiosas para los trabajadores. Esta dimensión de justicia organizacional tuvo un mínimo de 1.00 como indicador de muy baja justicia de procedimiento y un máximo de 5.00 como indicador de alta justicia de procedimientos.

Tabla N° 5 Justicia Distributiva.

<b>Justicia Distributiva</b>		
<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
5	0	0
4	23	12,9
3	73	41,0
2	66	37,0
1	16	8,9
		100

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

--	--	--

Tabla N° 5.1

<b>J. Distributiva</b>	
<b>Media</b>	2,22
<b>Mínimo</b>	1.00
<b>Máximo</b>	5.00

En relación con la variable de Justicia Distributiva como se observa en la tabla N° 5 y N°5.1, se evidencio que en la puntuación de la media es de 2,22 como índice de una baja percepción de justicia distributiva, lo que representa que existe desigualdad e inequidad en las distribuciones que asignan tanto en recursos como en resultados efectuados por los directivos hacia los trabajadores del área de servicio al cliente. Esta dimensión e justicia organizacional tuvo un mínimo de 1.00 como indicador de muy baja justicia distributiva y un máximo de 5.00 como indicador de alta justicia distributiva.

Tabla N° 6 Justicia Interpersonal.

<b>Justicia Interpersonal</b>		
<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
5	3	1,66
4	53	29,4

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

3	66	36,6
2	54	30,0
1	4	2,2
		100

Tabla N° 6.1

<b>J. Interpersonal</b>	
<b>Media</b>	2,69
<b>Mínimo</b>	1.00
<b>Máximo</b>	5.00

En relación con la variable de Justicia Interpersonal como se aprecia en la tabla N° 6 y N° 6.1 se encontró que la puntuación de la media fue de 2,69 como índice de una baja percepción de justicia interpersonal, como significado de un trato injusto e inadecuado por parte de los directivos hacia los trabajadores esto se relaciona con la falta de un buen desarrollo en el trato interpersonal y los procedimientos. Esta dimensión de justicia organizacional tuvo un mínimo de 1.00 como indicador de muy baja justicia interpersonal, como un máximo de 5.00 como indicador de alta justicia interpersonal.

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Tabla N° 7 Justicia Informativa.

<b>Justicia Informativa</b>		
<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
5	3	13,3
4	32	14,2
3	86	38,2
2	83	36,9
1	21	9,3
		100

Tabla N° 7.1

<b>J. Informativa</b>	
<b>Media</b>	2,26
<b>Mínimo</b>	1.00
<b>Máximo</b>	5.00

En relación con la variable de Justicia Informativa como se valora en la tabla N° 7 y N° 7.1 se encontró que la puntuación de la media fue de 2,26 como indicador de una baja percepción de justicia informativa, lo que refiere que los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización no se está llevando de manera uniforme, lo que conlleva a sentirse

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

injustamente tratado. En esta dimensión de justicia organizacional tuvo como un mínimo 1.00 como indicador de muy baja justicia informacional y un máximo de 5.00 como indicador de alta justicia informacional.

Mediante la tabla N° 8 a N° 8.2, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de edad en relación a las dimensiones de justicia organizacional, se resalta que la percepción los adultos de veinticinco (25) a veintinueve (29) al igual que la percepción de los adultos entre treinta (30) y treinta nueve (39) con respecto a las cuatro dimensiones de justicia es baja y medio baja, resaltando que los adultos de cuarenta (40) a cuarenta y cinco (45) años son los que tienen la percepción más baja de Justicia organizacional.

Tabla 8 *Edad 25 a 29 años y Justicia Organizacional*

<b>EDAD 25-29</b>	<b>Justicia procedimental</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>	<b>Justicia Distributiva</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>	<b>Justicia Interpersonal</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>	<b>Justicia Informacional</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>
<b>Siempre</b>	0	0		0	0		2	4		2	3,28	
<b>Casi siempre</b>	12	13,18681		0	0,0		19	38,0		12	19,67	
<b>Algunas</b>	51	56,04396		11	28,2		20	40,0		14	22,95	
<b>Muy P V</b>	26	28,57143		19	48,7		8	16,0		22	36,07	
<b>Nunca</b>	2	2,197802		9	23,1		1	2,0		11	18,03	
<b>Total</b>	91	<b>100</b>	2,64	39	100	1,77	50	<b>100</b>	3,01	61	<b>100</b>	2,16

Mediante la tabla N° 8, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de edad en relación a las dimensiones de justicia organizacional, mediante los cuales se pudo interpretar que los adultos entre veinticinco (25) y veintinueve (29) años de edad, tienen baja percepción sobre de justicia procedimental, lo que indica que la forma en cómo se llevan los procedimientos en la organización no se perciben como equitativos, en cuanto a la justicia distributiva se encuentra una muy baja puntuación lo que conlleva a especular que la forma en que se distribuyen los recursos no es uniforme, por otro lado en cuanto a la justicia interpersonal se

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

encuentra un nivel medio de percepción de esta dimensión lo que quiere decir que el trato entre jefes y empleados de este rango de edad es medianamente bueno, por último la justicia informacional puntuó en un nivel bajo lo que demuestra que la información relevante de la organización no se está comentando a esta población.

Tabla 8.1 *Edad 30 a 39 años y justicia organizacional*

EDAD 30-39	Justicia procedimental	%	Media	Justicia Distributiva	%	Media	Justicia Interpersonal	%	Media	Justicia Informacional	%	Media
<b>Siempre</b>	3	2,040816		0	0		1	1,190476		1	0,79	
<b>Casi siempre</b>	17	11,56463		19	23,2		24	28,6		9	7,09	
<b>Algunas</b>	74	50,34014		43	52,4		26	31,0		42	33,07	
<b>Muy P V</b>	44	29,93197		19	23,2		29	34,5		38	29,92	
<b>Nunca</b>	9	6,122449		1	1,2		4	4,8		37	29,13	
<b>Total</b>	147	<b>100</b>	2,58	82	100	2,77	84	<b>100</b>	2,58	127	<b>100</b>	2,29

Mediante la tabla N° 8.1, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de edad en relación a las dimensiones de justicia organizacional, mediante los cuales se pudo interpretar que los adultos entre treinta (30) y treinta y nueve (39) años de edad, tienen baja percepción sobre de justicia procedimental, lo que indica que la forma en cómo se llevan los procedimientos en la organización no se perciben como equitativos, en cuanto a la justicia distributiva se encuentra una baja puntuación lo que conlleva a especular que la forma en que se distribuyen los recursos no es uniforme, por otro lado en cuanto a la justicia interpersonal se encuentra un nivel bajo de percepción de esta dimensión lo que quiere decir que el trato entre jefes y empleados de este rango de edad no es cordial, por último la justicia informacional puntuó en un nivel bajo lo que demuestra que la información relevante de la organización no se está comentando a esta población.

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Tabla 8.2 *Edad 40 a 45 años y justicia organizacional*

<b>EDAD 40-45</b>	<b>Justicia procedimental</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>	<b>Justicia Distributiva</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>	<b>Justicia Interpersonal</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>	<b>Justicia Informativa</b>	<b>%</b>	<b>Media</b>
<b>Siempre</b>	0	0		0	0		0	0		0	0,00	
<b>Casi siempre</b>	15	23,07692		4	11,8		10	29,4		5	10,87	
<b>Algunas</b>	25	38,46154		11	32,4		10	29,4		20	43,48	
<b>Muy P V</b>	17	26,15385		12	35,3		12	35,3		14	30,43	
<b>Nunca</b>	8	12,30769		7	20,6		2	5,9		7	15,22	
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>	2,58	<b>34</b>	<b>100</b>	2	<b>34</b>	<b>100</b>	2,52	<b>46</b>	<b>100</b>	2,29

Mediante la tabla N° 8.2, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de edad en relación a las dimensiones de justicia organizacional, mediante los cuales se pudo interpretar que los adultos entre cuarenta (30) a cuarenta y cinco (345) años de edad, a pesar de su baja participación en el estudio, tienen una baja percepción sobre de justicia procedimental, lo que indica que la forma en cómo se llevan los procedimientos en la organización no se perciben como equitativos, en cuanto a la justicia distributiva se encuentra una muy baja puntuación lo que conlleva a especular que la forma en que se distribuyen los recursos no es uniforme, por otro lado en cuanto a la justicia interpersonal se encuentra un nivel bajo de percepción de esta dimensión lo que quiere decir que el trato entre jefes y empleados de este rango de edad no es cordial, por último la justicia informativa puntuó en un nivel bajo lo que demuestra que la información relevante de la organización no se está comentando a esta población

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Mediante la tabla N° 9 y N° 9.1, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de género en relación a las dimensiones de justicia organizacional, se resalta que la participación tanto de hombres como mujeres fue equitativa, sin embargo es pertinente aclarar que el género femenino percibe mayor Justicia Organizacional que el género masculino.

Tabla 9 Género masculino y dimensiones de justicia Organizacional.

GENERO MASCULINO	Justicia procedimental	%	Media	Justicia Distributiva	%	Media	Justicia Interpersonal	%	Media	Justicia Informativa	%	Media
<b>Siempre</b>	0	0		0	0		3	3,614458		3	2,94	
<b>Casi siempre</b>	24	16,78322		6	7,6		33	39,8		19	18,63	
<b>Algunas</b>	79	55,24476		31	39,2		33	39,8		32	31,37	
<b>Muy P V</b>	39	27,27273		31	39,2		11	13,3		37	36,27	
<b>Nunca</b>	1	0,699301		11	13,9		3	3,6		11	10,78	
<b>Total</b>	143	<b>100</b>	2,64	79	100	2,06	83	<b>100</b>	2,94	102	<b>100</b>	2,31

El género masculino, presenta una baja percepción sobre justicia procedimental con la puntuación media de 2,64 lo que indica que los procedimientos se están llevando de manera inequitativa en la organización, en cuanto a la justicia distributiva la puntuación media fue de 2,06 indicador de una baja percepción en dicha dimensión lo que refiere la falta de uniformidad en cuanto a la distribución de los recursos. Asimismo en cuanto a la justicia interpersonal se obtuvo una baja puntuación de 2,94 como indicador de un trato injusto e inadecuado por parte de los directivos hacia los trabajadores, para finalizar con el género masculino se encontró que la puntuación obtenida de la media de justicia informativa está en el nivel más bajo de puntuación, correspondiente a un 2,31 en cuanto a la percepción que de los procesos de compartir información



## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

relevante con los miembros de la organización no se está llevando de manera uniforme.

Tabla 9.1 *Género femenino y dimensiones Justicia Organizacional*

GENERO FEMENINO	Justicia procedimental	%	Media	Justicia Distributiva	%	Media	Justicia Interpersonal	%	Media	Justicia Informativa	%	Media
Siempre	3	1,986755		0	0		0	0		0	0,00	
Casi siempre	26	17,21854		16	18,6		19	22,1		10	9,26	
Algunas	72	47,68212		38	44,2		26	30,2		46	42,59	
Muy P V	38	25,16556		26	30,2		39	45,3		41	37,96	
Nunca	12	7,94702		6	7,0		2	2,3		11	10,19	
<b>Total</b>	151	<b>100</b>	2,49	86	100	2,39	86	<b>100</b>	2,48	108	<b>100</b>	2,2

El género femenino, presenta una baja percepción sobre justicia procedimental con la puntuación media de 2,49 lo que indica que los procedimientos se están llevando de manera inequitativa en la organización, en cuanto a la justicia distributiva la puntuación media fue de 2,39 indicador de una baja percepción en dicha dimensión lo que refiere la falta de uniformidad en cuanto a la distribución de los recursos. Asimismo en cuanto a la justicia interpersonal se obtuvo una baja puntuación de 2,48 como indicador de un trato injusto e inadecuado por parte de los directivos hacia los trabajadores, para finalizar con el género masculino se encontró que la puntuación obtenida de la media de justicia informativa está en el nivel más bajo de puntuación, correspondiente a un 2,2 en cuanto a la percepción que de los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización no se está llevando de manera uniforme

Mediante la tabla N° 10 y N° 10.1, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de tiempo de vinculación en relación a las dimensiones de justicia organizacional, se resalta los participantes que llevan dos años de vinculación tiene una mayor

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

percepción de justicia a pesar de puntuar bajo y medio bajo con respecto a las dimensiones de Justicia organizacional, los trabajadores que llevan tres años de vinculación a la organización, tiene muy una baja percepción de justicia organizacional.

Tabla 10 *Tiempo de vinculación dos años y Justicia organizacional*

TIEMPO DE V. 2 AÑOS	Justicia procedimental	%	Media	Justicia Distributiva	%	Media	Justicia Interpersonal	%	Media	Justicia Informativa	%	Media
<b>Siempre</b>	24	17,14286		3	3,947368		2	2,702703		3	3,26	
<b>Casi siempre</b>	77	55		28	36,8		31	41,9		17	18,48	
<b>Algunas</b>	32	22,85714		31	40,8		30	40,5		27	29,35	
<b>Muy P V</b>	1	0,714286		13	17,1		11	14,9		34	36,96	
<b>Nunca</b>	6	4,285714		1	1,3		0	0,0		11	11,96	
<b>Total</b>	140	<b>100</b>	2,68	76	100	2	74	<b>100</b>	3,05	92	<b>100</b>	2,27

Los trabajadores que llevan dos años de vinculación a la organización, presenta una baja percepción sobre justicia procedimental con la puntuación media de 2,68 lo que indica que los procedimientos se están llevando de manera inequitativa en la organización, en cuanto a la justicia distributiva la puntuación media fue de 2 indicador de una muy baja percepción en dicha dimensión lo que refiere la falta de uniformidad en cuanto a la distribución de los recursos. Asimismo en cuanto a la justicia interpersonal se obtuvo una puntuación media de 3,05 como indicador de un trato medianamente justo y adecuado por parte de los directivos hacia los trabajadores, para finalizar se encontró que la puntuación obtenida de la media de justicia informativa está en un nivel bajo de puntuación, correspondiente a un 2,27 en cuanto a la percepción que de los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización no se está llevando de manera uniforme.

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Tabla 10.1 *Tiempo de vinculación tres años y Justicia organizacional*

TIEMPO DE V. 3 AÑOS	Justicia procedimental	%	Media	Justicia Distributiva	%	Media	Justicia Interpersonal	%	Media	Justicia Informativa	%	Media
<b>Siempre</b>	26	15,85366		13	13,54167		1	1,041667		0	0,00	
<b>Casi siempre</b>	83	50,60976		38	39,6		21	21,9		11	9,32	
<b>Algunas</b>	42	25,60976		32	33,3		32	33,3		51	43,22	
<b>Muy P V</b>	10	6,097561		12	12,5		39	40,6		45	38,14	
<b>Nunca</b>	3	1,829268		1	1,0		3	3,1		11	9,32	
<b>Total</b>	164	<b>100</b>	2,64	96	100	2,42	96	<b>100</b>	2,45	118	<b>100</b>	2,23

Los trabajadores que llevan tres años de vinculación a la organización, presenta una baja percepción sobre justicia procedimental con la puntuación media de 2,64 lo que indica que los procedimientos se están llevando de manera inequitativa en la organización, en cuanto a la justicia distributiva la puntuación media fue de 2,42 indicador de una baja percepción en dicha dimensión lo que refiere la falta de uniformidad en cuanto a la distribución de los recursos. Asimismo en cuanto a la justicia interpersonal se obtuvo una puntuación media de 2,45 como indicador de un trato injusto e inadecuado por parte de los directivos hacia los trabajadores, para finalizar se encontró que la puntuación obtenida de la media de justicia informativa está en un nivel bajo de puntuación, correspondiente a un 2,23 en cuanto a la percepción que de los procesos de compartir información relevante con los miembros de la organización no se está llevando de manera uniforme

**10.3 Análisis e interpretación de las dimensiones objetivas de las variables de Calidad de vida laboral.**

Tabla N° 11 CVL Medio ambiente contractual.

<b>Medio ambiente contractual</b>		
<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
4	125	31,7
3	108	27,4
4	101	25,6
1	52	13,2
0	8	2,0
		100

Tabla N° 11.1

<b>M.A. Contractual</b>	
<b>Media</b>	3,04
<b>Mínimo</b>	1.00
<b>Máximo</b>	5.00

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

En relación con la variable de Medio Ambiente Contractual como se valora en la tabla N°11 y N°11.1 se encontró que la puntuación de la media fue de 3,04 como indicador de una percepción media del ambiente contractual, lo que refiere que los procesos de contratación y salario no se están llevando de una manera equitativa entre los trabajadores, siendo este uno de los aspectos más valorados en el trabajo como efecto motivador, cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación y conflicto de intereses (Granados, I, 2011). En esta dimensión de Calidad de vida Laboral tuvo como un mínimo 0.00 como indicador de muy baja percepción en el Ambiente contractual y un máximo de 4.00 como indicador de alta percepción en el ambiente contractual.

Tabla N° 12 CVL Medio ambiente productivo.

<b>Medio ambiente productivo</b>		
<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
4	338	41,7
3	292	36,0
4	103	12,7
1	46	5,7
0	31	3,8
		100

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Tabla N° 12.1

<b>M.A. Productivo</b>	
<b>Media</b>	3,07
<b>Mínimo</b>	0.00
<b>Máximo</b>	4.00

En relación con la variable de Medio Ambiente Productivo como se valora en la tabla N°12 y N°12.1 se encontró que la puntuación de la media fue de 3,07 como indicador de una percepción media en el medio ambiente productivo, lo que refiere que se encuentran horarios de trabajo muy prolongados, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones, sino también para la actualización profesional. (Granados, I; 2011) En esta dimensión de Calidad de vida Laboral tuvo como un mínimo 0.00 como indicador de muy baja percepción en el Medio Ambiente productivo y un máximo de 4.00 como indicador de alta percepción en el Medio Ambiente productivo.

### 10.4 Análisis e interpretación de las dimensiones subjetivas de las variables de Calidad de vida laboral.

Tabla N° 13 CVL Individuo y actividad profesional.

<b>Individuo y actividad profesional</b>		
<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

4	304	45,0
3	260	38,5
2	71	10,5
1	22	3,3
0	18	2,7
		100

Tabla 13.1

<b>Individuo y actividad profesional</b>	
<b>Media</b>	3,2
<b>Mínimo</b>	0.00
<b>Máximo</b>	4.00

En relación con la variable de Individuo y actividad profesional como se valora en la tabla N°13 y N°13.1 se encontró que la puntuación de la media fue de 3,2 como indicador de una percepción media en los procesos que lleva a cabo el trabajador en su actividad profesional, lo que refiere esta dimensión es la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr

Alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor desmotivador en relación a la puntuación obtenida, produciendo sentimientos de desorientación al logro y de insatisfacción con el trabajo (Peiró, 1996 citado en Granados, I, 2011). En esta dimensión de Calidad de vida

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Laboral tuvo como un mínimo 0.00 como indicador de muy baja percepción de Productividad en el Individuo y un máximo de 4.00 como indicador de alta percepción de Productividad en el

<b>Organización y función directiva</b>		
<b>Z</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
4	228	42,2
3	207	38,3
4	68	12,6
1	28	5,2
0	9	1,7
		100

Individuo.

Tabla N° 14 CVL Organización y función directiva.



## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Organización y función directiva	
<b>Media</b>	3,14
<b>Mínimo</b>	1.00
<b>Máximo</b>	5.00

En relación con la variable de Organización y función directiva como se valora en la tabla N°14 y N°14.1 se encontró que la puntuación de la media fue de 3,14 como indicador de una percepción media en la calidad de las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, esta dimensión constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional, lo que refiere que la ausencia de contacto con otros trabajadores y la falta de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de estrés y tensión entre los miembros del grupo, enfatizando que la confianza, la comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituyen un factor importante en la CVL y juegan un rol de suma importancia en el éxito del grupo como tal” (Rodríguez, 1997 citado en Granados, I; 2011). En esta dimensión de Calidad de vida Laboral tuvo como un mínimo 0.00 como indicador de muy baja percepción de Organización y función directiva y un máximo de 4.00 como indicador de alta percepción de Organización y función directiva.

Tabla 15 *Edad 25 a 29 años y calidad de vida laboral*

EDAD 25-29	MEDIO AMBIENTE CONTRA	%	Media	MEDIO AMBIENTE PRODUCTO	%	Media	INDIVIDIO Y ACTIVIDAD PROFESIONAL	%	Media	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	%	Media
<b>Siempre</b>	0	0		100	42,73504		87	42,85714		73	43,38	
<b>Casi siempre</b>	33	42,30769		50	21,4		49	24,1		35	21,08	
<b>Algunas</b>	19	24,35897		37	15,8		28	13,8		32	19,28	
<b>Muy P V</b>	16	20,51282		33	14,1		24	11,8		21	12,65	
<b>Nunca</b>	10	12,82051		14	6,0		15	7,4		5	3,01	
<b>Total</b>	78	<b>100</b>	2,72	234	100	2,75	203	<b>100</b>	2,91	166	<b>100,00</b>	2,88

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

Mediante la tabla N° 15, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de edad en relación a las dimensiones de calidad de vida laboral, mediante los cuales se pudo interpretar que los adultos entre veinticinco (25) a veintinueve (29) años de edad, tienen baja percepción sobre el medio ambiente contractual, lo que indica que como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, en cuanto al ambiente productivo se encontró una baja percepción en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso, esto se relaciona directamente con la satisfacción laboral, por otro lado en cuanto a la dimensión del individuo y actividad profesional arrojó una puntuación baja, lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas no se está aprovechando en pro de generar motivación y satisfacción en los trabajadores, por último la organización y funciones puntuó en un nivel bajo lo que demuestra que la ausencia de contacto con otros trabajadores y la falta de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de estrés y tensión entre los miembros del grupo.

Tabla 15.1 *Edad 30 a 39 años y calidad de vida laboral*

EDAD 30-39	MEDIO AMBIENTE CONTRA			MEDIO AMBIENTE PRODUCTIVO			INDIVIDUO Y ACTIVIDAD PROFESIONAL			ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		
	Nº	%	Media	Nº	%	Media	Nº	%	Media	Nº	%	Media
<b>Siempre</b>	90	51,42857		162	39,80344		155	44,54023		109	37,46	
<b>Casi siempre</b>	58	33,14286		165	40,5		136	39,1		126	43,30	
<b>Algunas</b>	18	10,28571		50	12,3		30	8,6		36	12,37	
<b>Muy P V</b>	4	2,285714		14	3,4		15	4,3		13	4,47	
<b>Nunca</b>	5	2,857143		16	3,9		12	3,4		7	2,41	
<b>Total</b>	175	<b>100</b>	2,99	407	100	3,11	348	<b>100</b>	2,21	291	<b>100,00</b>	3,15

Mediante la tabla N° 15.1, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de edad en relación a las dimensiones de calidad de vida laboral, mediante los cuales se pudo interpretar que los adultos entre treinta (30) y treinta y nueve (39) años de edad,

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

tienen baja percepción sobre el medio ambiente contractual, lo que indica que como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, en cuanto al ambiente productivo se encontró una puntuación alta de percepción en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso, esto se relaciona directamente con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa, por otro lado en cuanto a la dimensión del individuo y actividad profesional arrojó una puntuación baja, lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas no se está aprovechando en pro de generar motivación y satisfacción en los trabajadores, por último la organización y funciones puntuó en un nivel alto lo que demuestra que el contacto con otros trabajadores y las muestras de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de compromiso y motivación en los trabajadores.

Tabla 15.2 Edad 40 a 45 años y calidad de vida laboral

EDAD 40-45	MEDIO AMBIENTE CONTRA	%	Media	MEDIO AMBIENTE PRODUCTIVO	%	Media	INDIVIDUO Y ACTIVIDAD PROFESIONAL	%	Media	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	%	Media
Siempre	18	18,75		82	39,42308		68	37,15847		65	45,14	
Casi siempre	33	34,375		85	40,9		81	44,3		53	36,81	
Algunas	25	26,04167		11	5,3		8	4,4		6	4,17	
Muy P V	4	4,166667		6	2,9		5	2,7		7	4,86	
Nunca	16	16,66667		24	11,5		21	11,5		13	9,03	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>2,56</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	<b>3,3</b>	<b>183</b>	<b>100</b>	<b>3,38</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>	<b>3,44</b>

Mediante la tabla N° 15.2, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de edad en relación a las dimensiones de calidad de vida laboral, mediante los cuales se pudo interpretar que los adultos entre cuarenta (40) y cuarenta y cinco (45) años de edad, tienen baja percepción sobre el medio ambiente contractual, lo que indica que como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, en cuanto al ambiente productivo se encontró una puntuación medio baja de percepción en cuanto a

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

las oportunidades de promoción y ascenso, esto se relaciona directamente con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa, por otro lado en cuanto a la dimensión del individuo y actividad profesional arrojó una puntuación media lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas no está aprovechando en su totalidad las habilidades y conocimientos que pueden brindar sus empleados, por ende se disminuye la motivación y satisfacción en los trabajadores, por último la organización y funciones puntuó en un nivel medio alto lo que demuestra que el contacto con otros trabajadores y las muestras de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de compromiso y motivación en los trabajadores.

Tabla 16 *Género masculino y Calidad de vida laboral*

GENERO MASCULINO	MEDIO AMBIENTE CONTR	%	Media	MEDIO AMBIENTE PRODU	%	Media	INDIVIDUO Y ACTIVA D	%	Media	ORGANIZACIÓN Y FUNCION	%	Media
<b>Siempre</b>	73	44,24242		156	39,8977		150	44,51039		106	38,41	
<b>Casi siempre</b>	46	27,87879		119	30,4		101	30,0		84	30,43	
<b>Algunas</b>	26	15,75758		69	17,6		35	10,4		50	18,12	
<b>Muy P Y</b>	12	7,272727		29	7,4		19	5,6		17	6,16	
<b>Nunca</b>	8	4,848485		18	4,6		32	9,5		19	6,88	
<b>Total</b>	165	<b>100</b>	2,94	391	100	2,84	337	<b>100</b>	2,94	276	<b>100,00</b>	2,82

Mediante la tabla N° 16, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de género en relación a las dimensiones de calidad de vida laboral, mediante los cuales se pudo interpretar que los hombres, tienen baja percepción sobre el medio ambiente contractual, lo que indica que como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, en cuanto al ambiente productivo se encontró una puntuación baja en los niveles de percepción en cuanto a las oportunidades de promoción y

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

ascenso, esto se relaciona directamente con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa, por otro lado en cuanto a la dimensión del individuo y actividad profesional arrojó una puntuación baja, lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas no se está aprovechando en pro de generar motivación y satisfacción en los trabajadores, por último la organización y funciones puntuó en un nivel bajo lo que demuestra que la falta de contacto con otros trabajadores y la ausencia de muestras de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un bajo nivel de compromiso y motivación en los trabajadores.

Tabla 16.1 *Género femenino y Calidad de vida laboral*

GENERO FEMENINO	MEDIO AMBIENTE CONTR	%	Media	MEDIO AMBIENTE PRODU	%	Media	INDIVIO Y ACTIVA D	%	Media	ORGANIZACIÓN Y FUNCIO	%	Media
<b>Siempre</b>	73	44,24242		175	41,46919		152	44,18605		128	42,95	
<b>Casi siempre</b>	46	27,87879		173	41,0		147	42,7		130	43,62	
<b>Algunas</b>	26	15,75758		30	7,1		24	7,0		21	7,05	
<b>Muy P Y</b>	12	7,272727		10	2,4		10	2,9		8	2,68	
<b>Nunca</b>	8	4,848485		34	8,1		11	3,2		11	3,69	
<b>Total</b>	165	<b>100</b>	2,94	422	100	3,05	344	<b>100</b>	3,28	298	<b>100</b>	2,27

Mediante la tabla N° 16.1, se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de género en relación a las dimensiones de calidad de vida laboral, mediante los cuales se pudo interpretar que los hombres, tienen baja percepción sobre el medio ambiente contractual, lo que indica que como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, en cuanto al ambiente productivo se encontró una puntuación medio alta en los niveles de percepción en cuanto a las oportunidades de promoción y

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

ascenso, esto se relaciona directamente con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa, por otro lado en cuanto a la dimensión del individuo y actividad profesional arrojó una puntuación medio alta, lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas se está aprovechando en pro de generar motivación y satisfacción en los trabajadores, por último la organización y funciones puntuó en un nivel bajo lo que demuestra que la falta de contacto con otros trabajadores y la ausencia de muestras de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un bajo nivel de compromiso y motivación en los trabajadores.

Tabla 17 *Tiempo de vinculación dos años y calidad de vida laboral*

TIEMPO DE V. 2 AÑOS	MEDIO AMBIENTE CONTR	%	Media	MEDIO AMBIENTE PRODUCTIVO	%	Media	INDIVIDUO Y ACTIVIDAD	%	Media	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	%	Media
<b>Siempre</b>	65	43,333333		142	42,2619		140	47,94521		106	44,35	
<b>Casi siempre</b>	38	25,333333		97	28,9		79	27,1		68	28,45	
<b>Algunas</b>	27	18		51	15,2		38	13,0		41	17,15	
<b>Muy P Y</b>	12	8		31	9,2		19	6,5		18	7,53	
<b>Nunca</b>	8	5,333333		15	4,5		16	5,5		6	2,51	
<b>Total</b>	150	<b>100</b>	2,88	336	100	2,85	292	<b>100</b>	3,05	239	<b>100,00</b>	3

Los trabajadores que llevan dos años de vinculación a la organización perciben el medio ambiente contractual en un nivel bajo con una media de 2,88, lo que indica que como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, en cuanto al ambiente productivo se encontró una puntuación baja con una media de 2,85 en los niveles de percepción en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso, esto se relaciona directamente con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa, por otro

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

lado en cuanto a la dimensión del individuo y actividad profesional arrojó una puntuación medio alta con una media de 3,05, lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas se está aprovechando en pro de generar motivación y satisfacción en los trabajadores, por último la organización y funciones puntuó en un nivel alto con una media de 3 lo que demuestra que el contacto con otros trabajadores y las muestras de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un alto nivel de compromiso y motivación en los trabajadores.

Tabla 17.1 *Tiempo de vinculación tres años y calidad de vida laboral*

TIEMPO DE V. 3 AÑOS	MEDIO AMBIENTE CONTR	%	Media	MEDIO AMBIENTE PRODUCTIVO	%	Media	INDIVIDUO Y ACTIVIDAD	%	Media	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	%	Media
<b>Siempre</b>	81	41,32653		199	44,12417		173	42,92804		128	40,25	
<b>Casi siempre</b>	69	35,20408		188	41,7		179	44,4		144	45,28	
<b>Algunas</b>	38	19,38776		38	8,4		28	6,9		26	8,18	
<b>Muy P Y</b>	4	2,040816		8	1,8		14	3,5		9	2,83	
<b>Nunca</b>	4	2,040816		18	4,0		9	2,2		11	3,46	
<b>Total</b>	196	<b>100</b>	2,72	451	100	2,75	403	<b>100</b>	2,91	318	<b>100,00</b>	3,21

Los trabajadores que llevan tres años de vinculación a la organización perciben el medio ambiente contractual en un nivel bajo con una media de 2,72, lo que indica que como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, en cuanto al ambiente productivo se encontró una puntuación baja con una media de 2,75 en los niveles de percepción en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso, esto se relaciona directamente con la insatisfacción laboral y no ayudan a retener a los talentos de la empresa, por

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

otro lado en cuanto a la dimensión del individuo y actividad profesional arrojó una puntuación baja con una media de 2,91, lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas no se está aprovechando en pro de generar motivación y satisfacción en los trabajadores, por último la organización y funciones puntuó en un nivel medio alto con una media de 3,21 lo que demuestra que el contacto con otros trabajadores y las muestras de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un alto nivel de compromiso y motivación en los trabajadores.

Tabla 18 *Correlación entre dimensiones de las variables.*

	Jt procedim	Jt distrib	Jt Interp	Jt Infor	medio_ambie	medio_ambie	Individuo_y_	Organizació
Jt procedim		0,026075	0,057973	0,034252	0,78553	0,5329	0,49018	0,57008
Jt distrib	0,92153		0,074047	7,5062E-05	0,87445	0,28338	0,2516	0,31599
Jt Interp	0,86555	0,84132		0,067386	0,69011	0,7604	0,71912	0,82016
Jt Infor	0,90573	0,99842	0,85114		0,87137	0,2909	0,25922	0,32511
medio_ambie	0,16926	-0,098767	0,24588	-0,1012		0,076991	0,093801	0,068786
medio_ambie	-0,37591	-0,60135	-0,18932	-0,59398	0,83707		3,1056E-05	5,8947E-05
Individuo_y_	-0,41242	-0,63308	-0,22245	-0,62538	0,81368	0,99913		0,00023848
Organizació	-0,34461	-0,56976	-0,14172	-0,56107	0,84905	0,99866	0,99659	

Por medio de la tabla Nro. 18 Se puede evidenciar el resultado del análisis correlacional de componentes principales entre la variable de justicia organizacional y calidad de vida laboral, en este caso, se presenta cada factor y dimensión en cada una de ellas, lo cual permite dar cuenta de la no existencia de correlación y por lo tanto permite aceptar la hipótesis nula planteada para la presente investigación.



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Si bien, se encontraron cifras marcadamente altas que permiten dar cuenta de una relación entre cada uno de los factores para el caso de la variable de justicia organizacional, y en cada una de las dimensiones para el caso de la variable de calidad de vida laboral.

### **11. Discusión**

Teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación consistió en determinar la relación entre justicia organizacional y calidad de vida laboral, en trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío, a continuación se dará a conocer la discusión de los principales hallazgos de este estudio.

Según los resultados obtenidos de la investigación se pudo deducir que no existe una relación significativa entre las variables de Justicia Organizacional y Calidad de vida laboral en la población estudiada, por tal motivo se confirma la hipótesis nula ( $H_0$ ), dado que sus dimensiones

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

no arrojan datos de correlación que permitieran relacionar las variables entre sí, sin embargo se pudo determinar una relación significativa de las dimensiones de Justicia organizacional y calidad de vida laboral entre sí.

No obstante, cabe mencionar que los resultados de la investigación evidencian relación con los resultados de otras investigaciones encontradas, así como se encuentran aportes brindados por Adams (1963) quien refiere que “el hecho de que los individuos reciban lo que necesitan es lo que definirá como justo, una de las reglas comunes es la equidad entre las personas que integran la organización” Lo que se pudo determinar en el presente estudio es que se arrojaron indicadores de inequidad con respecto a las distribuciones de incentivos y reconocimientos dados a los trabajadores del área de servicio al cliente.

Por otro lado tomando como referente la investigación de Mladinic & Isla (2002) quienes plantean que la Justicia Organizacional está asociada con una serie de resultados organizacionales deseables por lo que son relevantes para la organización (p.113). En este caso se muestra la baja percepción que tienen los trabajadores con respecto a las prácticas imparciales que maneja la entidad con respecto a la toma de decisiones, se perciben como inoportunas, inequitativas, injustas y poco beneficiosas para los trabajadores.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en las dimensiones de justicia organizacional se tuvo en cuenta la relación de cada una de las dimensiones con las variables sociodemográficas que se tomaron como referente para esta investigación, dichas relaciones permitieron identificar datos importantes los cuales se presentan a continuación.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Respecto al género se encontró que los masculinos registran mayor participación en los niveles bajos de percepción para los factores de justicia organizacional (Procedimental, Distributiva, Interpersonal, Informacional), asimismo se encontró similitud en relación al género femenino ya que registran participación en niveles bajos y medios de percepción de estas dimensiones, esto se evidencia a raíz de los limitantes para relacionarse entre sí.

En lo concerniente a la variable de edad , se exponen los resultados referentes los datos sociodemográficos en relación a las dimensiones de justicia organizacional, se resalta que la percepción de los adultos de veinticinco (25) a veintinueve (29) al igual que la percepción de los adultos entre treinta (30) y treinta nueve (39) con respecto a las cuatro dimensiones de justicia es baja y medio baja, resaltando que los adultos de cuarenta (40) a cuarenta y cinco (45) años son los que tienen la percepción más baja de Justicia organizacional, esto “se relaciona con la carga horaria y el nivel de sueldo percibido, lo que en ocasiones es distribuido según el nivel de conocimiento con el que cuentan” (Mladinic & Isla, 2002).

Los resultados relacionados anteriormente sobre justicia organizacional apoyan lo que planteado por Mladinic e Isla (2002) quienes exponen “al no haber justicia organizacional en una empresa, el conjunto de decisiones y procedimientos impartidos por los directivos serán percibidos como inequitativos generando reacciones negativas como insatisfacción, poco compromiso con la organización, baja productividad.”

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Finalmente se exponen los resultados referentes a la variable sociodemográfica de tiempo de vinculación en relación a las dimensiones de justicia organizacional, se resaltan los participantes que llevan dos años de vinculación ya que tiene una mayor percepción de justicia a pesar de puntuar bajo y medio bajo con respecto a las dimensiones de Justicia organizacional, los trabajadores que llevan tres años de vinculación a la organización, tiene una muy baja percepción de justicia organizacional, lo que quiere decir que la antigüedad permite conocer cómo se llevan a cabo los procesos en la organización y por ende pueden identificar más claramente cuando los procesos son llevados de manera injusta e inequitativa.

Por otro lado la calidad de vida laboral es expuesta por Autores como Casas & Co (2002), quienes manifiestan la importancia de observar la CVL como un concepto el cual debe de ser considerado multidimensional debido a las diversas condiciones que abarca, dichas condiciones están relacionadas con su contexto laboral que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

Con respecto a la variable sociodemográfica de edad y calidad de vida laboral se encontraron niveles bajos de percepción con referencia a los participantes de los veinticinco (25) a los veintinueve (29) años, lo que evidencia que posiblemente se generen estados de tensión entre los trabajadores, lo que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio, se encontró una similitud entre la puntuación arrojada en los participantes de las edades de treinta (30 a treinta y nueve (39), y cuarenta (40) a cuarenta y cinco (45), siendo este medio alto, lo que indica que la utilización y desarrollo de conocimientos y destrezas se está aprovechando en pro de generar

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

motivación y satisfacción en los trabajadores correspondientes a este rango de edad. (Granados, I; 2011)

Con respecto a la variable sociodemográfica de género y calidad de vida laboral se encontraron niveles medio bajos de percepción en cuanto a la puntuación arrojada por los masculinos generando grados de insatisfacción experimentados en su entorno de trabajo, por el contrario la relación al género femenino se registraron niveles medio altos en cuanto a la percepción de calidad de vida la cual puede producir grados de satisfacción, bienestar físico y psicológico en su entorno de trabajo (Artiles, Blanch (Cord) Gala & Espuny, 2003).

En relación a la variable sociodemográfica de tiempo de vinculación los participantes que llevan dos y tres años de labor en la organización puntúan niveles bajos y medio bajos en cuanto la percepción de las contribuciones que aporta el trabajo a su desarrollo profesional, cuando los trabajadores perciben que la relación en su salario y su rendimiento no es justa puede producir insatisfacción, ausentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflictos de intereses, etc. (Granados, I: 2011).

Desde aspectos de la psicología positiva es importante realizar este tipo de investigaciones haciendo énfasis en factores positivos de los cuales se pueden evidenciar grandes potenciales en la el campo laboral, por consiguiente desde la psicología organizacional uno de los principales objetivos es dar una mirada de lo que aporta una organización a los individuos, se afirma que se

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

logra una influencia en procesos de comportamientos, sentimientos y pensamientos de lo que logran percibir como equitativo o no los trabajadores, así como lograr un estado de bienestar el cual es indispensable para la realización de actividades laborales y los procesos organizacionales que conllevan a una calidad de vida laboral.

### **12. Conclusiones**

La presente investigación permiten evidenciar que no existe relación entre las variables de justicia organizacional y calidad de vida laboral; se hace importante mencionar que los resultados encontrados permitieron identificar la similitud que tienen ambas variables en la forma en que los trabajadores del área de servicio al cliente perciben la justicia y la calidad de vida laboral en la organización a la cual pertenecen y como esta se manifiesta en conductas laborales tales como la motivación, compromiso laboral, empoderamiento, integración. Igualmente es importante resaltar que existe una relación directa con el desarrollo general de la organización en cuanto a la gestión de los recursos que tiene la empresa para potenciar el talento humano, por consiguiente se expone que se identificaron relaciones significativas en cuanto al nivel bajo de percepción de justicia

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

organizacional y nivel bajo de calidad de vida laboral.

Para finalizar, la contribución más importante de este estudio es la identificación de la relación entre las variables de Justicia Organizacional y Calidad de vida laboral que si bien, aunque no se encontró una relación significativa entre estas, se obtuvieron hallazgos importantes con respecto a la percepción de niveles de bajos en cada una de estas.

Se resalta que la evidencia de los hallazgos del presente estudio constituyen un aporte significativo que favorece los procesos del desarrollo de gestión humana, lo que se traduce en procesos más justos y equitativos, lo que conlleva a crear juicios positivos sobre la organización, posibilitando mejorar su calidad de vida laboral, impulsando los potenciales, capacidades, sentimientos y emociones de las personas que integran la organización.

### **13. Recomendaciones**

Se recomienda continuar investigando sobre la justicia organizacional con el fin de seguir ampliando la investigación en el contexto laboral, resaltando que los trabajadores pueden mantener actitudes positivas frente a su trabajo y su organización proponiendo estrategias que mejoren los niveles de percepción con relación a la justicia y la calidad de vida laboral.

Se recomienda que las investigaciones acerca de justicia organizacional se continúen llevando a cabo en Colombia principalmente en el departamento del Quindío, exponiendo los efectos que puede llegar a provocar en la calidad de vida laboral y por ende afectar la productividad

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

en las organizaciones.

Es importante recomendar realizar un fortalecimiento en cuanto a la distribución de las recompensas que se imparten a los trabajadores de la organización que permita incluir a todos los trabajadores de servicio al cliente en prácticas de gestión humana que conlleven a aumentar la productividad, satisfacción laboral y por ende la calidad de vida laboral.

Se recomienda mejorar el trato y las relaciones interpersonales entre jefes, empleados y compañeros, para disminuir los niveles de tensión y mejorar el compromiso organizacional.

Se recomienda que en las entidades promotoras de salud, se tenga como prioridad el establecimiento de condiciones laborales que propendan el bienestar laboral y la calidad de vida de los trabajadores.

### **14. Referencias bibliográficas**

- American Psychological Association. APA (2010) *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta. enmiendas*. Traducción al español por Gabriela Z. Salomone y Juan Jorge Michel Fariña, Cátedra de Psicología, Ética y Derechos Humanos, Facultad de Psicología, UBA.
- Abregú, Acosta, Córdova, Raujo, Guevara & Flores. (2014) “*Calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” (2009) Validación del instrumento*.”
- Blanch, J (Coord.), Artiles, A., Espuny, M & Gala, C (2003) *teorías de las relaciones laborales y fundamentos* Editorial UOC Aragó, 180, 08011 Barcelona.



## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

- Bravo, J., Gonzáles, P & Peiró, J (SF) *Calidad de vida laboral*. Capítulo 6. Recuperado de la web el 02 de Junio de 2016 <http://bibliopsi.org/docs/materias/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>
- Cardona, A (2011) *Estrategia basada en los recursos y capacidades. criterios de evaluación y el proceso de desarrollo*.
- Calderón, G., Murillo, S & Torrer K. (2003) *cultural organizacional y bienestar laboral*. Universidad nacional de Colombia, sede Manizales.
- Calidad de vida en el trabajo. (SF) (SA) Recuperado de la web el 02 de Junio de 2016. [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lps/arredondo\\_c\\_am/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/arredondo_c_am/capitulo2.pdf)
- Chiang María Margarita & Krausse Karina Ayres (SF) *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público*. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Universidad del Bío- Bío, Chile.
- *Confianza y la satisfacción laboral en empleados de una empresa manufacturera*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Dibadora, E. (2016) “*FUNDAMENTACIÓN DE LA BIOÉTICA: BIOÉTICA Y PSICOLOGÍA*.” Recuperado de la web el 22 de Agosto de 2016 <http://www.bioetica-debat.org/modules/news/article.php?storyid=148>
- Durán (2010) *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista nacional de administración Universidad estatal a distancia, Costa Rica.

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

- Forbes, R. (2013) *Éxito empresarial la psicología organizacional positiva y la mejora organizacional*. Recuperado de la web el 24 de agosto de 2016.  
[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_227\\_040313\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_227_040313_es.pdf)
- García, M & Forefo, C. (2014) *Cambio organizacional y percepción de la justicia organizacional en una entidad de la ciudad de bogotá-colombia*.
- Garrido, J & Uribe, A (2010) *Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral*; Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga (Colombia)
- Gonzáles, Peiró & Bravo (1996) *Calidad de vida laboral*.  
<http://bibliopsi.org/docs/materias/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>
- Granaos, I. (2011) *Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios*. Revista IIPSI, Vol 14. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Greenberg, J (1990) *Organizational justice: yesterday, today, and tomorrow*.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 6(2), 399-432.
- Hurtado, K. (2014) *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de bogotá*.
- infante, X. (2015) *Influencia de la justicia organizacional en la*
- Lafont de león, F. & Chavarro, L., (2014) *la justicia laboral como elemento esencial del trabajo decente en colombia*.
- Littlewood, H. (2007) *De cuerpo presente: un estudio de evitación del trabajo*. México.
- Manual deontológico y bioético del psicólogo (2016) (SA). Recuperado de la web el 22

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

de Agosto de 2016.

[http://eticapsicologica.org/wiki/index.php?title=Manual\\_Deontol%C3%B3gico\\_y\\_Bio%C3%A9tico\\_del\\_Psic%C3%B3logo](http://eticapsicologica.org/wiki/index.php?title=Manual_Deontol%C3%B3gico_y_Bio%C3%A9tico_del_Psic%C3%B3logo)

- Mladinic, A., & Isla, P. (2011). *Justicia Organizacional: Entendiendo la Equidad en las Organizaciones. Psykhe, 11(2)*
- Navarro, R., Borrero, J., Hernández, L & Ucrós, M. (2013). *Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de la costa c.u.c.*” Recuperado de la web el 2013. 09/03/2017  
<http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/195/bienestar%20docentes%20y%20administrativos.pdf?sequence=1>
- Omar, A. (2006) *Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral.* Universidad Veracruzana, Xalapa - México.
- Palacio, E. (2013) *democracia liberal en la teoría de la justicia según John Rawls (1995)*
- Patlán, J., Martínez, E., Hernández, R. (2012) *El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral.* revista internacional administración & finanzas Vol 5.  
<ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-1.pdf>
- Peña, M & Duran, N. (2015) *Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad.* Centro de investigación en comportamiento Organizacional (Cincel S.A.S), Colombia.
- Rodríguez, R., Martínez, M., Sánchez, I (2015) *análisis de las propiedades psicométricas de la escala de justicia organizacional de colquitt en una muestra de empleados en puerto rico;* Universidad Carlos Albizu.
- Rawls, J. (1995) *Una teoría de justicia social su pretensión de validez para una sociedad como la nuestra.*
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J & Cornejo, F (2011) *Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal Chilena.* Universidad

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

Andrés Bellos, Santiago de Chile.

- Rodríguez, Martínez & Salanova (2014) *Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional (una combinación ganadora)*
- Hernández, R (2014); Metodología de la investigación, Cap 7, Diseños- no experimentales.
- Suárez, J., Ibarra, S (sf) *La teoría de los recursos y las capacidades. un enfoque actual en la estrategia empresarial.*

**15. APENDICES**

**APÉNDICE A**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL “ALEXANDER VON HUMBOLDT”  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES  
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Relación entre justicia organizacional y calidad de vida laboral, en trabajadores del área de mercadeo de una empresa privada del Quindío durante el año 2016.**

Fecha: \_\_\_\_\_

La presente investigación será desarrollada por una docente del Programa de Psicología de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt, Colombia sede Armenia, **LA INVESTIGADORA PRINCIPAL RESPONSABLE** del estudio es LUZ ADRIANA RUBIO.

Esta investigación tiene como **OBJETIVO:** Determinar la relación entre justicia organizacional y calidad de vida laboral, en trabajadores del área de mercadeo de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío. Es decir que tiene como propósito identificar los niveles de justicia organizacional entorno a la descripción sobre la manera en que se distribuyen los recursos y beneficios, funciones, tareas y responsabilidades entre los trabajadores; la forma en que los jefes toman decisiones y cómo éstas los afectan, si los procedimientos de los directivos son equitativos y empleados disponen de autonomía para realizar sus funciones; y por último la percepción sobre la equidad en las relaciones interpersonales entre jefes y sus subordinados. La percepción de estos cuatro niveles de justicia organizacional (distributiva, procedimental, interaccional e informacional) pueden estar directamente relacionados con el grado de calidad de vida laboral de los trabajadores del área de mercadeo para la que laboran, debido a que si los empleados perciben un alto nivel de equidad y justicia en los aspectos mencionados es probable que su sentido de pertenencia, calidad de vida, vinculación con su trabajo y con la organización sea mayor, teniendo como resultado un óptimo desempeño laboral que finalmente favorece los resultados de la organización.

Y para medir estas dos dimensiones - Justicia Organizacional y Calidad de vida laboral, se le solicitará a los trabajadores que conformarán la muestra poblacional contestar dos breves cuestionarios (Escala de Justicia Organizacional-EJO e Inventario de Calidad de Vida laboral- CVT) y una ficha de datos sociodemográficos, en un solo momento de aplicación. La realización de esta investigación cuenta con antecedentes teóricos y empíricos que soportan la confiabilidad y validez de los instrumentos a emplear. Y su importancia radica en el hecho de que es una investigación que brinda conocimiento nuevo sobre conceptos organizacionales poco estudiados, abordada desde la perspectiva de la psicología positiva aplicada a las organizaciones que se enfoca en constructos positivos relacionados con la salud ocupacional y seguridad en el trabajo, bienestar y calidad de vida de los trabajadores.

El estudio garantiza mínimamente a todo participante **EL BENEFICIO** de conocer los resultados obtenidos en la investigación y de participar en talleres sobre la promoción de conductas saludables en el lugar de trabajo. Cabe aclarar que los trabajadores por su participación en el estudio no recibirán ningún tipo de beneficio económico o de otro tipo, distinto al mencionado en este documento.

En cuanto al **RIESGO** que se puede presentar al participar en el estudio está relacionado con el manejo de la información obtenida a través de los instrumentos seleccionados. Sin embargo, se garantiza confidencialidad de la identidad de los participantes debido a que los instrumentos no solicitan esta información y serán archivados con código en un lugar distinto al del consentimiento informado. Esta información hará parte de la reserva de la investigación realizada, la cual será guardada y custodiada por los investigadores en la coordinación de investigaciones del Programa de Psicología. Los resultados de la investigación serán analizados y publicados de manera global, manteniendo siempre la

## **Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

confidencialidad de los participantes.

### **INGRESO AL ESTUDIO:**

Los siguientes son los factores de inclusión para la conformación de la muestra intencional aproximada de 50 empleados: 1. Empleados que estén vinculados en la organización desde hace 4 o 5 años aproximadamente. 2. Que lleven aproximadamente dos años laborando en el cargo.

### **LOS PROCEDIMIENTOS**

1. Se tendrá un acercamiento individual con los trabajadores del área de mercadeo, se dará a conocer el objetivo y alcance de la investigación, se firmará el consentimiento informado y se llevará a cabo la aplicación de la ficha de datos sociodemográficos, Escala de Justicia Organizacional-EJO e Inventario de calidad de vida labora-CVT.
2. Se verificará que los instrumentos sean diligenciados completamente por los participantes.
3. Se llevarán los resultados a una hoja de cálculo de Microsoft Excel 2011 y posteriormente para su análisis estadístico se utilizará el PAST, donde se realizarán análisis descriptivo de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central y de dispersión.

### **PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:**

Como sujeto de investigación mi participación es completamente voluntaria. Si durante el transcurso del estudio considero la necesidad de retirarme, lo puedo hacer. Si me niego a participar o a permanecer en el estudio, mis decisiones no tendrán repercusiones laborales.

Comprendo que mi permanencia en el estudio resulta de gran importancia, dado el diseño del mismo que comprende 6 meses de duración.

Declaro además que:

He recibido explicación clara y suficiente de la naturaleza y propósitos del proyecto de investigación y la razón específica por la que seré sometido(a) a éste. Si tengo preguntas adicionales las puedo hacer en cualquier momento a Luz Adriana Rubio al teléfono 3183780361.

Conozco los principales riesgos por muy mínimos que sean.

Yo \_\_\_\_\_ Identificado con CC \_\_\_\_\_

De \_\_\_\_\_, autorizo mi participación en el proyecto de investigación: "La relación entre justicia organizacional y calidad de vida laboral, en trabajadores del área de servicio al cliente en una entidad promotora de salud del Quindío." Suministro el correo electrónico \_\_\_\_\_ para recibir la invitación al espacio psico-educativo para socializar los resultados de la investigación.

Firma: \_\_\_\_\_





**APÉNDICE B**

**Escala para evaluar Justicia Organizacional de Colquitt (2001), validada al español  
(Omar, et al, 2007).**

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL ALEXANDER von HUMBOLDT EXTENSIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA	INSTRUMENTO DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL (JASON A. COLQUITT, 2014) <b>Investigadoras:</b> Sara Lucia Saavedra A. Vivian Daniela Vélez L.
--	---

En qué medida	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. ¿Los resultados alcanzados por usted, reflejan el esfuerzo que usted pone en su trabajo?					
2. ¿Su jefe lo trata a Ud con respeto?					
3. ¿Las normas y procedimientos en su empresa han sido aplicados en forma consistente?					
4. ¿La persona responsable de implementar los					

**Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

procedimientos le ofrece explicaciones razonables sobre los procedimientos adoptados en la organización?					
5. ¿Ha podido Ud apelar respecto de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las normas y procedimientos en la organización?					
6. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con Ud en los momentos oportunos?					
7. ¿Ha podido Ud expresar, al interior de la empresa, sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos?					
8. ¿Se justifican los resultados que Ud obtiene, considerando su desempeño?					
9. ¿Las normas y procedimientos que se aplican en la organización se fundamentan en valores éticos y morales?					
10. ¿Los resultados que Ud obtiene reflejan la verdadera					

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

importancia del trabajo que Ud hace?					
11. ¿Ha tenido Ud influencia en los logros obtenidos por su organización mediante el empleo de sus procedimientos?					
12. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos le explica con claridad la manera en que son adoptados?					
13. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos le da la impresión que adapta la comunicación a las necesidades específicas de cada uno?					
14. ¿Su jefe lo trata con cortesía?					
15. ¿Su jefe lo trata con dignidad?					
16. ¿Las normas y procedimientos aplicados en su área se basan en información correcta?					
17. ¿Su jefe se ha abstenido de hacer comentarios inadecuados sobre Ud?					
18. ¿Los resultados obtenidos reflejan la					

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

contribución que Ud hace a su área de trabajo?					
19. ¿Las normas y procedimientos aplicados en la organización son justos?					
20. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos es franca cuando se comunica con Ud?					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**  
**APÉNDICE C**

**INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO CVT- GOHISALO**  
**(González, Hidalgo, Preciado, y Salazar. Revista Ciencia y trabajo, 2010: 36; 332-340, U de Guadalajara- México).**

### CVT-GOHISALO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL ALEXANDER von HUMBOLDT EXTENSIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA	<p>INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO CVT- GOHISALO (González, Hidalgo, Preciado, y Salazar. Revista Ciencia y trabajo, 2010: 36; 332-340, U de Guadalajara- México).</p> <p><b>Investigadoras:</b> Sara Lucia Saavedra A. Vivian Daniela Vélez L.</p>
--	--

### INSTRUCCIONES

El presente instrumento cuenta con niveles de confiabilidad, validez y factibilidad adecuado para ser utilizado en el contexto Colombiano y tiene como objetivo evaluar la percepción de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) de los empleados. Por favor no dejar respuestas en blanco.

<b>PARTE A.</b> La respuesta a las siguientes preguntas deberá reflejar su grado de satisfacción y serán contestadas en una escala que va de 0 al 4,	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

siendo 0 <b>“nada satisfecho”</b> y 4 <b>“totalmente satisfecho”</b> . Marque por favor una única respuesta. Es muy importante NO dejar preguntas sin contestar.					
1. Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento me encuentro:					
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro:					
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro:					
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es:					
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo:					
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo:					
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo:					
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras empresas que conozco me siento:					
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito:					
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro o jubilación con que se cuenta en este momento en la empresa:					
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc):					
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la empresa:					
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:					
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta empresa (comparando con otras empresas que conozco), es:					
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:					
16. Mi grado de satisfacción por el uso que					

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es:					
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es:					
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo:					
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores:					
20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo:					
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo siento:					
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es:					
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro:					
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es:					

<b>PARTE B.</b> Las siguientes preguntas deberán ser contestadas en escala de frecuencia y de acuerdo también a su perspectiva personal. Va del 0 al 4, siendo 0 “nunca” y 4 “siempre”, solamente llenará el círculo correspondiente a su respuesta. Es muy importante NO dejar preguntas sin contestar.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta:					
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo:					
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo:					
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación:					
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas:					
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales:					

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida:					
32. Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales:					
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación:					
34. Me siento identificado con los objetivos de la empresa:					
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?:					
36. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo:					
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo:					
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias:					
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resuelto por medio del diálogo:					
40. Busco mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo:					
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros:					
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas cuando tengo dificultades para cumplirlas:					
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas:					
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores:					
45. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades:					
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral:					
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo:					
48. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la					

## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

realización de mis tareas:					
49. Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme:					
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo:					
51. En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción:					
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes:					
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente:					
54. Recibo de parte de los usuarios o clientes de la empresa, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo:					
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo:					
56. Mis actividades laborales me da oportunidad de convivir con mi familia:					
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas:					
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia(hijos, padres, hermos y/u otros):					
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc):					
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales:					
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa):					
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos:					
<b>PARTE C.</b> Conteste por favor según su percepción los siguientes interrogantes, solamente llenará el	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



## Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.

espacio correspondiente a su respuesta. Es muy importante NO dejar preguntas sin contestar. 0 corresponde a <b>“nada de acuerdo”</b> y 4 <b>“totalmente de acuerdo”</b> . Marque por favor una única respuesta.					
63. Los ascensos en el trabajo se dan con base en la hoja de vida y no por influencia:					
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida con base en mi trabajo en esta institución:					
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación:					
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios:					
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa:					
68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo:					
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento:					
70. Considero que mi empleo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales:					
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad:					
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi empresa, pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma:					
<b>Parte D.</b> Por último, marque su grado de compromiso para las siguientes cuestiones, también en escala de 0 al 4, siento 0 <b>“nulo compromiso”</b> y 4 <b>“total compromiso”</b> , solamente llenará el espacio correspondiente a su respuesta. Es muy importante NO dejar preguntas sin contestar.					
73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos laborales:					
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la empresa:					

**Justicia Organizacional, Calidad de vida Laboral y psicología positiva.**

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**