

## Relación entre Justicia Organizacional y el *Engagement* para entornos laborales más equitativos e inspiradores

Relationship between Organizational Justice and Engagement for more equitable and inspiring work environments

María José Martin Suarez<sup>1</sup>  <https://orcid.org/0009-0008-7091-8622>

Manuela Alexandra Dueñas Mayorga<sup>1</sup>  <https://orcid.org/0009-0003-2622-909X>

Luz Adriana Rubio<sup>1\*</sup>  <https://orcid.org/0000-0001-6423-2714>

<sup>1</sup>Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt. Colombia.

\* Autor para correspondencia: [lrubio16@cue.edu.co](mailto:lrubio16@cue.edu.co)

### RESUMEN

**Introducción:** A lo largo de los años, han surgido diversos estudios alrededor de la gestión del talento humano, sin embargo, existen pocas investigaciones a nivel nacional y regional sobre estas dos variables -la justicia organizacional y el *engagement*-, especialmente en el contexto de la salud, el cual es un entorno ocupacional de alta demanda psicológica para los colaboradores.

**Objetivo:** Analizar la relación entre justicia organizacional y *engagement* en el personal administrativo y asistencial del sector salud en Armenia-Quindío.

**Métodos:** Se realizó desde un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance descriptivo-correlacional, entre los factores de justicia organizacional y los niveles de *engagement*, con una población participante de 170 trabajadores pertenecientes al personal administrativo y asistencial del sector salud.

**Resultados:** En los hallazgos las correlaciones más significativas fueron justicia informacional con vigor (0,559), justicia informacional y dedicación (0,485), justicia procedimental y vigor (0,436), y justicia procedimental con dedicación (0,472).

**Conclusiones:** Existe una relación entre justicia organizacional y *engagement* en el personal administrativo y asistencial del sector salud en Armenia-Quindío, en donde, se destaca la relación positiva entre la justicia procedimental e informacional con los niveles de vigor y dedicación.

**Palabras clave:** *engagement*; justicia organizacional; administrativos; personal asistencial; psicología positiva; salud; equidad



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

## ABSTRACT

**Introduction:** Throughout the years, there have been several studies on human talent management, however, there is little research at national and regional level on these two variables -organizational justice and engagement-, especially in the context of health care, which is an occupational environment of high psychological demand for workers.

**Objectives:** To analyze the relationship between Organizational Justice and Engagement in the administrative and assistance personnel of the health sector in Armenia-Quindío.

**Methods:** It was carried out from a quantitative approach, with a non-experimental design and a descriptive-correlational scope between factors and levels, with a participant population of 170 workers belonging to the administrative and assistance personnel of the health sector.

**Results:** In the findings the most significant correlations were informational justice with vigor (0.559), informational justice and dedication (0.485), procedural justice and vigor (0.436), and procedural justice with dedication (0.472).

**Conclusions:** There is a relationship between organizational justice and engagement in the administrative and assistance personnel of the health sector in Armenia-Quindío, where the positive relationship between procedural and informational justice and the levels of vigor and dedication is highlighted.

**Keywords:** engagement; organizational justice; administrative; health care personnel; positive psychology; health; equity

**Recibido:** 5 de junio de 2023

**Aceptado:** 20 de octubre de 2023

**Editor a cargo:** MSc. Belkis Lidia Fernández Lafargue

## Introducción

La relación entre Justicia Organizacional (JO) y *engagement* en el personal administrativo y asistencial del sector salud es un tema destacado en la actualidad, pues se ha logrado entender la importancia de los colaboradores en las organizaciones, hasta el punto de ser considerados fuente de ventaja competitiva. A lo largo de los años, han surgido diversos estudios alrededor de la gestión del talento humano, sin embargo, existen pocas investigaciones a nivel nacional y regional sobre estas dos



variables -la justicia organizacional y el engagement-, especialmente en el contexto de la salud, la cual es un entorno ocupacional de alta demanda psicológica para los trabajadores, ya sea del área administrativa o asistencial, dadas las dinámicas y condiciones laborales al prestar servicios de salud, donde están expuestos a factores de estrés constantemente, pues tal como lo menciona Abed<sup>(1)</sup> en el sector salud existe una alta demanda de pacientes que evidencian un malestar debido a la espera del tiempo de los procedimientos, lo cual a su vez genera consecuencias en el estado mental de los profesionales de salud, perjudicando tanto su ejercicio profesional, como su individualidad social.

Teniendo en cuenta este contexto de trabajo, resulta de gran interés explorar las percepciones que tienen los colaboradores respecto a la justicia organizacional en términos de equidad distributiva, procedimental, interpersonal e informacional, además, de la valoración sobre la experiencia personal frente a su trabajo, puesto que como menciona Zambrano,<sup>(2)</sup> la justicia organizacional “determina que las prácticas, políticas y procedimientos institucionales y especialmente de los líderes, cobren importancia en la calidad de los juicios de equidad que las personas construyen, y a su vez favorecen la presencia de fenómenos como el compromiso laboral”. En este sentido, es importante considerar que la Justicia distributiva, es aquella que se define como la distribución equitativa entre los colaboradores dentro de una organización, sobre los recursos, las condiciones y compensaciones. Respecto a la justicia procedimental, ésta se refiere a la manera como se procede en términos estratégicos y operacionales, los cuales, al tomar ciertas decisiones, éstas pueden beneficiar o afectar a los colaboradores, pero que son tomadas bajo criterios de equidad para todos. En cuanto a la justicia interpersonal, se asocia al trato que reciben los colaboradores por parte de sus jefes o líderes de las áreas, el cual, debe ser justo y respetuoso. Por último, la justicia informacional, se relaciona con la forma en que los líderes informan o comunican los aspectos relevantes de la organización a sus colaboradores, de manera oportuna, veraz y coherente, considerando la posible afectación que éstos podrían tener.<sup>(3)</sup>

Por otro lado, el *engagement* en el trabajo, se define como un estado mental positivo, relativamente persistente, relacionado con su ejercicio laboral. Es decir, que cuando un colaborador manifiesta que posee *engagement* hacia su trabajo, esto indica que presenta una experiencia altamente significativa y positiva respecto a los retos y oportunidades que se le presentan en su actividad laboral, los cuales pueden verse reflejados; para ello Quiroz y Muñoz<sup>(4)</sup> mencionan que “mientras las demandas pueden predecir variables como el agotamiento o problemas de salud psicosomáticos, los recursos pueden hacerlo con la satisfacción, motivación y *engagement*”. De manera análoga, existen tres niveles del *engagement*: vigor, dedicación y absorción. El vigor, se define como la energía, vitalidad y entusiasmo que experimentan los colaboradores ante los roles, funciones y tareas que realizan. La dedicación, se



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

refiere a ese alto nivel de empeño y perseverancia, derivados de su alto nivel de satisfacción y orgullo que le genera su trabajo y la organización. Y la absorción, la cual hace referencia a un estado de atención y concentración total hacia sus labores cotidianas. Por tanto, cuando un colaborador cuenta con estas tres dimensiones de *engagement* en un nivel alto, se puede decir que tiene el potencial para impulsar el nivel de desarrollo de la organización.<sup>(5)</sup>

Cabe resaltar que estas dos variables, justicia organizacional y *engagement* se encuentran en el marco de la psicología organizacional positiva. Según Forbes,<sup>(6)</sup> “Es un enfoque de la psicología industrial y organizacional, centrado en el estudio del funcionamiento óptimo de las personas en el contexto laboral” . Este modelo juega un papel primordial, debido a que se encarga de descubrir aquellas características que son necesarias para una vida organizacional plena y predecir cómo se puede mejorar las condiciones de trabajo, teniendo en cuenta los talentos y capacidades de las personas, es por esto que, para que esto sea posible, los colaboradores deben ser psicológicamente positivos; además, de que las empresas deben disponer ambientes laborales sanos y saludables.

Es importante, contextualizar acerca de estudios realizados acerca de este tema investigativo, como lo es la investigación de Omar y otros, en Argentina. Este estudio permite evidenciar cómo la justicia organizacional se configura como un aspecto que favorece significativamente a las organizaciones, dado que plantean, que ésta actúa como un factor protector que fomenta en los líderes y colaboradores el respeto, la confianza y la transparencia en el desarrollo de las dinámicas organizacionales, además de ello, se asocia con estilos de liderazgo efectivos, mayor compromiso, satisfacción y motivación laboral para realizar comportamientos de ciudadanía organizacional, basados en los principios de equidad para todos.<sup>(7)</sup>

Es así como la justicia organizacional, es un aspecto que se debe trabajar diariamente para lograr que los colaboradores se mantengan comprometidos con su trabajo y con la organización. Asimismo, Arenas y Andrade<sup>(8)</sup> expusieron “para que sean posibles experiencias de *engagement*, el trabajo debe implicar para los trabajadores, no solo la posibilidad de buscar estrategias que generen eficiencia y eficacia en los resultados de su gestión, sino también que favorezcan su crecimiento profesional...”, a su vez, expresan que el *engagement* en el trabajo se ha relacionado con actitudes positivas hacia el trabajo, la salud física y mental a nivel individual, comportamientos proactivos y un óptimo desempeño.

En concordancia con lo anterior, para establecer las correlaciones entre los factores de justicia organizacional y los niveles de *engagement*, se pueden encontrar investigaciones como la de Rubio,<sup>(9)</sup> donde se confirma que existe una relación entre la justicia organizacional y el *engagement*, puesto que los docentes refleja la experiencia positiva frente a su trabajo dado que presentan una favorable



percepción de la justicia organizacional, demostrada en un experiencia positiva frente a su labor como docente.

En otra investigación realizada por Rodríguez y otros,<sup>(5)</sup> afirman que la justicia organizacional puede ser considerada como un buen predictor del *engagement* en el trabajo, el cual se entiende, como un indicador del bienestar de los empleados. Estos antecedentes, demuestran que existe relación, entre la justicia organizacional y el *engagement*, dado que, si los trabajadores no cuentan con condiciones laborales justas y equitativas, por el contrario, se evidencian favoritismos hacia ciertos grupos de personas, no se evidencia equidad en la distribución de los recursos y no se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores, existe una menor probabilidad de que se cuente con un alto nivel de *engagement*.

Para finalizar las investigaciones, encontramos que Ruiz y García,<sup>(10)</sup> en Colombia, confirman que la justicia organizacional afecta las actitudes y las reacciones afectivas y cognitivas de los trabajadores frente al jefe, el trabajo y la misma organización, comprobando así, si un trabajador se siente inferior a otros, nota favoritismo en relación con otros, podría llegar afectar su relación con los gerentes como su vez el rendimiento laboral dentro de la empresa. Es así como, se plantea el objetivo principal de esta investigación, el cual es analizar la relación entre Justicia Organizacional y el *Engagement* en el personal administrativo y asistencial del sector salud en Armenia, Quindío.

## Métodos

La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance descriptivo-correlacional entre los factores de justicia organizacional (procedimental, distributiva, informacional y relacional) y los niveles de *engagement* (vigor, dedicación y absorción).

Para ello, participaron 170 trabajadores pertenecientes al personal administrativo y asistencial del sector salud. En donde, se encontró cargos como auxiliares de enfermería, médicos, regentes de farmacia (apoyo y colaboración en servicios farmacéuticos), enfermeras, visitadora médica, y trabajadores de la parte administrativa como del área comercial; para la selección de los participantes se empleó una metodología de bola de nieve la cual consiste en la identificación en primer lugar de los participantes esenciales para la investigación, que serían de utilidad para brindar nuevos profesionales. Para la obtención de la medición acerca de la justicia organizacional, se aplicó la escala de Justicia Organizacional de Colquitt (EJOC), en español,<sup>(11)</sup> traducida por Omar y otros,<sup>(7)</sup> con adaptación de Ruiz y García.<sup>(10)</sup> Este instrumento consta de 20 ítems que miden los cuatro factores de justicia organizacional (Justicia procedimental, distributiva, interpersonal e informacional, con 7, 4, 4 y 5



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

ítems, respectivamente). Para medir el *engagement* se empleó la versión Escala de *Utrecht* de *Engagement* en el Trabajo (*UWES-9*, por sus siglas en inglés), versión en español;<sup>(12)</sup> este instrumento está compuesto por 17 ítems que miden los tres niveles de *engagement* (vigor, dedicación y absorción con 6, 5 y 6 ítems, respectivamente), Las escalas de ambos instrumentos puntúan con escalas tipo *Likert*.

También se incluyó una ficha para la captación de datos sociodemográficos a través de la cual se obtuvo información como la edad, género, cargo de la empresa, nivel de formación, tiempo de vinculación a la información.

Para el procesamiento de la información obtenida se realizó el análisis de frecuencias, media y desviación estándar, así como un análisis de correlación entre las variables, a través del programa estadístico *SPSS* versión 22.

## Resultados

### Datos sociodemográficos

De acuerdo con el análisis realizado, se resalta que el 72,1 % de las personas pertenecen al género femenino. El 63,4 % tienen entre 18 y 39 años. El 32,0 % de los evaluados cuentan con formación técnica y el 32,6 % profesional. El 50 % cuentan con un cargo laboral asistencial y el otro 50 % administrativo. El 44,2 % cuentan con contrato a término indefinido. El 22,7 % están vinculados laboralmente con la organización entre dos y cuatro años.

### Resultados descriptivos

A partir de las pruebas de normalidad efectuadas con el estadístico *Shapiro Wilk*, se buscó determinar los factores de justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informacional en el personal administrativo y asistencial del sector salud. Identificando así que los factores de justicia organizacional mencionados, se distribuyen de manera no normal ( $p < 0,05$ ), (tabla 1).

Tabla 1. Estadísticos Descriptivos de Justicia Organizacional

| Variable                | Me     | RIC |
|-------------------------|--------|-----|
| Justicia organizacional | 116,00 | 28  |
| Justicia procedimental  | 39,00  | 11  |



|                        |       |   |
|------------------------|-------|---|
| Justicia distributiva  | 22,00 | 8 |
| Justicia relacional    | 22,00 | 2 |
| Justicia informacional | 32,00 | 8 |

Me = Mediana; RIC = Rango intercuartil.

Fuente: Base de datos de la investigación.

Por otro lado, las pruebas de normalidad efectuadas con el estadístico *Shapiro Wilk*, se buscó identificar los niveles de vigor, dedicación y absorción en el personal administrativo y asistencial del sector salud en Armenia, Quindío. Identificando así que los niveles de *engagement* mencionados, se distribuyen de manera no normal ( $p < 0.05$ ), (tabla 2).

Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de *engagement*

| Variable   | Me    | RIC |
|------------|-------|-----|
| Vigor      | 32,00 | 5   |
| Dedicación | 27,00 | 5   |
| Absorción  | 28,00 | 7   |
| Engagement | 86,00 | 14  |

Me = Mediana; RIC = Rango intercuartil.

Fuente: Base de datos de la investigación.

### Análisis de Correlaciones

Se establece que las variables de justicia organizacional y *engagement* se distribuyen de manera no normal, por lo cual se emplea la correlación de Spearman. En donde, se buscaba establecer las correlaciones entre los factores de justicia organizacional y los niveles de *engagement* en el personal administrativo y asistencial del sector salud en Armenia, Quindío. Es así, que se determinó que todas las correlaciones son significativas estadísticamente, puesto que la significación bilateral (valor *P*) es inferior a 0,05, por lo cual y en constancia con el coeficiente de correlación (existe una mayor relación al aproximarse a 1) se determina que los factores de justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informacional, se relacionan con los niveles de vigor, dedicación y absorción, de manera positiva, lo cual se logra evidenciar en la tabla 3.



Tabla 3. Correlaciones de los factores de justicia organizacional y niveles de engagement

| <i>Engagement</i> / Justicia | Vigor    |      | Dedicación |      | Absorción |       |
|------------------------------|----------|------|------------|------|-----------|-------|
| Justicia procedimental       | 0,436 ** | 0,00 | 0,472 **   | 0,00 | 0,243 **  | 0,001 |
| Justicia distributiva        | 0,365 ** | 0,00 | 0,392 **   | 0,00 | 0,207 **  | 0,006 |
| Justicia relacional          | 0,391 ** | 0,00 | 0,325 **   | 0,00 | 0,299 **  | 0,000 |
| Justicia informacional       | 0,559 ** | 0,00 | 0,485 **   | 0,00 | 0,302 **  | 0,000 |

**Nota.** \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Base de datos de la investigación.

## Discusión

En la investigación realizada, se logró confirmar la hipótesis de estudio, la cual establece que existe relación entre Justicia Organizacional (JO) y *engagement* en el personal administrativo y asistencial del sector salud en Armenia, Quindío. Los resultados obtenidos permiten evidenciar la relación es estadísticamente significativa y positiva, lo cual se encuentra altamente relacionado con la investigación realizada por Rubio,<sup>(9)</sup> en donde, se plantea que a mayor justicia organizacional mayor *engagement* en el contexto poblacional donde se realizó el estudio, en este caso, docentes universitarios.

En primera instancia, acerca de la justicia organizacional se pudo evidenciar una percepción considerablemente favorable por parte del personal administrativo y asistencial del sector salud. El primer factor que se resalta es la justicia procedimental, la cual obtuvo una media de 39,00, considerándose como el factor con la puntuación más relevante. Hallazgo que puede estar asociado a que el personal de la salud presenta una alta percepción positiva de equidad frente a las normas y políticas que se implementan en la organización, así como de los procedimientos y mecanismos establecidos para cumplir con la misión y visión institucional, los cuales son percibidos como justos y adecuados. Este resultado se asemeja a lo enunciado por Omar,<sup>(13)</sup> el cual establece que cuando se cuentan con altos niveles de justicia procedimental aumentan aquellas actitudes y comportamientos positivos en los colaboradores, quienes constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de la estrategia corporativa. Es decir, cuando los colaboradores perciben que los medios, mecanismos,



procedimientos y las dinámicas se distribuyen de manera equitativa y sin preferencias, éste se configura en un beneficio, dado que aumenta la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral.

El segundo factor es la justicia informacional, la cual obtuvo una valoración positiva por parte de los colaboradores, en donde, estos manifiestan que los líderes encargados de las dinámicas organizacionales se relacionan con ellos de manera oportuna, veraz y consecuente, especialmente en lo que tiene que ver con las decisiones que son tomadas y que de alguna manera afecta las condiciones de trabajo de las personas, además, de recibir las explicaciones pertinentes por las cuales se toman las decisiones. Generalmente, son decisiones relacionadas con los objetivos de las áreas, los procedimientos y la distribución de los recursos para desarrollarlos de manera efectiva y eficiente. En este sentido, la puntuación obtenida en justicia informacional, se asemeja con los resultados obtenidos por Quintero,<sup>(14)</sup> en donde, expresa la importancia de que los líderes generen espacios de interacción con el fin de compartir información a sus colaboradores, de manera oportuna, confiable y cercana, de modo que se establezcan espacios de acuerdo y trabajo conjunto. Estos encuentros permiten fomentar un clima de confianza, lo que a su vez fortalece el compromiso laboral, dado que perciben que en su organización son tenidos en cuenta.

El tercer factor es la justicia relacional al igual que la justicia distributiva, obtuvieron las puntuaciones más bajas, sin afirmar que fue negativo, este factor arrojó una media de 22,00, estableciendo así que las relaciones interpersonales y el trato de los líderes de las áreas hacia los trabajadores son cambiantes, de acuerdo con la cultura de la organización, lo cual indica que son factores que aún requieren de un mayor fortalecimiento por parte de las áreas de gestión humana y sus miembros en general. Estos resultados, son diferentes a los presentados por Ríos y Loli,<sup>(15)</sup> dado que obtuvieron la puntuación más alta para esta dimensión, debido que los trabajadores del sector minero referían un trato respetuoso, amable y digno por parte de los supervisores, aspecto que reflejaba la calidad de las interacciones que se ejercían dentro del ambiente laboral.

El cuarto factor, es la justicia distributiva, que obtuvo una media de 22,00, lo que permite evidenciar que hubo una valoración aceptable por parte de los colaboradores, es decir, si bien los niveles de equidad son los adecuados, es importante que los líderes de las organizaciones establezcan criterios objetivos a la hora de distribuir las recompensas, incentivos y compensaciones entre los colaboradores, los cuales deben ser congruentes con el desempeño y los resultados obtenidos. En este sentido, estos hallazgos son similares a los obtenidos por Ordinola y López,<sup>(16)</sup> puesto que se observa que este factor fue el más bajo en comparación con los otros, en donde el 68 % de los docentes puntuó un nivel medio en la justicia distributiva, debido a que percibían que los ingresos que adquirirían eran muy bajos, en comparación a la carga laboral que desempeñaban dentro de jornada laboral, siendo cada vez menos.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

En segunda instancia, acerca del *engagement*, se pudo evidenciar unos niveles favorables de percepción por parte de los colaboradores, dado que en general se observa un sentimiento positivo frente a su experiencia de trabajo, pese a que el resultado fue más bajo que el de justicia organizacional. Respecto al nivel de vigor, se obtuvo la puntuación más alta y significativa con una media de 32,00, lo que indica que para los colaboradores existen altos niveles de energía y activación durante la jornada laboral, presentando gran entusiasmo antes de ir a trabajar, además, de pasar extensas cantidades de tiempo ejerciendo actividades laborales. Hallazgos similares a los de Arenas y Andrade,<sup>(8)</sup> en el que la percepción de los trabajadores es altamente positiva, debido a que en su jornada laboral reflejan altos niveles de energía, ánimo, adaptabilidad y capacidad para afrontar las diferentes demandas laborales, manteniéndose con un estado mentalmente positivo.

En cuanto al nivel de absorción, se presentó una media 28,00, lo que indica unas valoraciones adecuadas por parte de los colaboradores, pero no lo suficientemente altas. Esto significa que, aunque tienen un sentimiento de agrado por su trabajo, no se sienten lo suficientemente absortos en el momento que están inmersos en sus espacios laborales, quizás porque se sienten más atraídos por actividades extralaborales que las de su propio trabajo. Estos resultados son similares a los obtenidos en un estudio realizado por Martos y otros,<sup>(17)</sup> en donde, se observó que uno de las puntuaciones más bajas fue absorción, esto debido a que los estudiantes de ciencias de la salud que participaron en el estudio, se sienten poco involucrados en sus estudios, reflejando la poca fomentación en la calidad de la experiencia de los estudiantes, lo cual se representa en los bajos niveles de concentración e inmersión en los mismos, en donde, no se promueven procesos formativos y laborales saludables que son eje esenciales en el momento que un individuo posea *engagement*.

En relación al nivel de dedicación, se obtuvo la puntuación más baja, con una media de 27,00, lo que sugiere que los colaboradores presentan una reducción frente al tiempo que permanecen en el trabajo, en algunos casos, debido a que éste tiene poco significado para los colaboradores, es decir, que ha perdido la inspiración y el interés por realizar las actividades laborales, cuando éstas son retadoras y motivantes. Estos resultados difieren de los expuestos por Arenas y Andrade,(2013)<sup>(8)</sup> dado que en su investigación se obtuvo la puntuación más alta, con una media de 5,26, donde participaron trabajadores de la salud, reflejando así que el personal contaba con altos niveles de centralidad e importancia, entusiasmo, significado y propósito sobre su trabajo. Resultados que se asocian con un claro sentimiento de estar comprometidos y orgullosos de su trabajo y de la organización a la que pertenecen.

### Correlaciones



En primer lugar, se menciona la correlación más significativa y positiva en el presente estudio, en este caso, entre justicia informacional y vigor, es decir que a mayor percepción de equidad en el manejo de la comunicación y transmisión de información sobre aspectos laborales que inciden en la vida de los colaboradores, éstos tienen la tendencia presentar unos niveles más altos de energía y entusiasmo por su trabajo, al sentirse informados de manera clara, oportuna, veraz y consecuente. Tal como plantea Quintero (2018),<sup>(14)</sup> un adecuado manejo de la información derivada de los procesos que se desarrollan en la organización, influye en el estado energético de los colaboradores al momento de realizar las actividades laborales, dado que cuentan con una alta activación mental y un deseo por esforzarse para cumplir con sus funciones, responsabilidades y propósitos, propios de su rol a desempeñar. Asimismo, Quiroz y Muñoz,<sup>(4)</sup> mencionan que los colaboradores cuando están entusiasmados por su trabajo, poseen altos niveles de energía y una resistencia mental, lo cual se traduce en mayor productividad, efectividad y eficiencia laboral.

De igual manera, se obtuvo un coeficiente alto y significativo de la justicia informacional con dedicación, especificando así que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,485. Este dato, sugiere que cuando un colaborador percibe altos niveles de equidad respecto a la calidad, oportunidad y pertinencia de la información brindada por parte de los líderes de la organización hacia sus miembros, existe una mayor probabilidad de que éstos quieran dedicar más tiempo a su trabajo, dado que se sienten identificados y vinculados con las estrategias, procesos, prácticas de la organización. Similar a lo planteado por Quiroz y Muñoz,<sup>(4)</sup> dado que cuando los colaboradores perciben estar muy bien informados por sus líderes organizacionales, es más probable que éstos dediquen mayor tiempo a su trabajo, dado que se sienten más identificados puesto que lo consideran retador, inspirador y significativo.

Por otra parte, se encontró una correlación positiva entre justicia procedimental y vigor, es decir, que a mayor percepción de sobre justicia procedimental, ésta aumenta los niveles de vigor en los colaboradores. Esto debido a que los colaboradores que perciben equidad y transparencia en la distribución de las recompensas e incentivos laborales, gracias a criterios objetivos que se basan en los méritos y los resultados laboral, es probable que los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con la organización. Esto se corrobora con un estudio realizado por Rodríguez y otros,<sup>(5)</sup> en el que se encontró que, cuando los empleados son tratados de forma justa, equitativa, con dignidad y respeto, estos se podrán sentir más engaged con sus trabajos. Además, plantea que, los colaboradores intrínsecamente, tienen el deseo de invertir todo su esfuerzo en las diferentes actividades laborales que realizan cotidianamente, incluso cuando aparecen dificultades u obstáculos propios de su trabajo.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Respecto a la correlación entre justicia procedimental y dedicación, se encontró una valoración positiva, es decir que, a mayor percepción de justicia procedimental mayor nivel de dedicación laboral. Cuando los colaboradores perciben que, los líderes de la organización cuentan con políticas, estrategias y procedimientos claros, objetivos y coherentes, que trazan la ruta para el funcionamiento organizacional, es mucho más probable que los colaboradores dediquen mayor tiempo a su trabajo. Frente a este resultado, Rodríguez y otros,<sup>(5)</sup> encontraron que “cuando los procedimientos y recursos, son provistos de forma equitativa y justa,[...] se fomenta el que las personas se sientan más *engaged* con su trabajo”, puesto que la distribución de los beneficios, incentivos y recompensas influye en los colaboradores a la hora de conocer y opinar acerca de las decisiones tomadas por los líderes y directivos de las dinámicas organizacionales, permitiendo así un sentimiento de gran implicación laboral que se manifiesta a través del entusiasmo y el orgullo de pertenecer a su organización, a la par del trabajo que realizan cotidianamente, lo que genera que los colaboradores realicen un mayor alcance en lo que respecta a sus actividades laborales, dedicados específicamente a sus labores, es por esto que “los trabajadores presentan niveles más altos de aceptación hacia el ambiente de trabajo, confianza, liderazgo y *engagement* frente al resto de empresas que no tienen un buen manejo en su gestión de recursos humanos.”<sup>(16)</sup>

## Conclusiones

A partir de los resultados de la investigación, se logra concluir que existe una relación entre justicia organizacional y *engagement* en el personal administrativo y asistencial del sector salud en Armenia-Quindío, en donde, se destaca la relación positiva entre la justicia procedimental e informacional con los niveles de vigor y dedicación.

Para ello se destaca que en el sector salud, existe un adecuado nivel de percepción acerca de la Justicia Organizacional, en tanto, consideran que existe equidad respecto a la forma en como los líderes distribuyen los recursos laborales y organizacionales, la manera en que ejecutan la misión y la visión, considerando las implicaciones que éstas tienen para los colaboradores, así como, la forma en que son informados y el trato que reciben por parte de sus líderes. Es decir que, de acuerdo con las opiniones de los participantes, en las organizaciones las distribuciones de las compensaciones, beneficios e incentivos son adecuadas y pertinentes. En conjunto, con una alta concepción de que los canales, formas y estructuras de comunicación que utilizan los líderes de las organizaciones son adecuados y oportunos, puesto que se informan las decisiones que se toman dentro de la organización, en conjunto con relaciones positivas, dignas y respetuosas entre los líderes y colaboradores.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Sin embargo, a pesar de estos resultados, las organizaciones, deben seguir trabajando de manera persistente por mantener una política de direccionamiento que potencie una cultura organizacional, basada en principios de justicia, equidad, respeto y confianza entre los miembros que la conforman. Dicho objetivo solo se logra si, la organización desarrolla una gestión del talento humano, mediada por liderazgos transformacionales enfocados al logro de objetivos tanto individuales como colectivos, que persigan la calidad y la mejora continua del funcionamiento organizacional. Especialmente en el sector salud, el cual ha sido, uno de los contextos laborales donde se presentan altos niveles de estrés, burnout, depresión, entre otros problemas de salud mental, debido a las condiciones de trabajo con alta demanda, generadas por el servicio que prestan a la sociedad, esto según Abed<sup>(1)</sup> “los trabajadores de sanidad son más propensos a desarrollar el estrés laboral, generado en respuesta al diseño de trabajo y relaciones laborales inadecuadas.”

De igual manera, se destacan los resultados del *engagement*, en específico, los niveles de vigor y dedicación, por lo que existe un estado mental positivo, basado en experiencias favorecedoras frente a su experiencia personal respecto a su trabajo. Asimismo, es caracterizado por un alto empeño, orgullo y satisfacción de pertenecer a su organización, además de altos niveles de energía y activación durante la jornada laboral, los cuales son de gran importancia, dado el contexto donde laboral, el cual les exige extensas jornadas de trabajo, en el que se requiere un gran sentido de vocación por el cuidado y la preservación de la vida humana. Sin embargo, existen bajos niveles de interés frente a la inmersión propia dentro de la jornada laboral y todas aquellas actividades que esta requiere, por parte del personal administrativo y asistencial, en donde, se hace necesario trabajar en la motivación tanto intrínseca, como extrínseca, que permita crear un contrato psicológico beneficioso para las partes involucradas.

Para finalizar, se hace necesario realizar una apropiación académica e investigativa de la población del sector salud, puesto que se caracteriza esta población por ser de difícil acceso y manejo, en donde, es necesario realizar estudios que permitan observar la realidad de este sector laboral en el contexto colombiano, el cual se caracteriza por su alta demanda física y psicológica de los colaboradores, derivadas de una compleja atención a los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Salud. Por tal motivo, las demandas laborales que se presenten en estos trabajadores, son bastantes elevadas, lo que incurrirá que la experiencia de estos mismos se vea permeada por el tipo de demanda que se les exige.<sup>(18)</sup>

Asimismo, existen factores que los afectan psicológica y físicamente a los colaboradores del sector salud, tales como las problemáticas asociadas a los horarios, debido a que frecuentemente estos colaboradores cumplen con extensas jornadas laborales, y no son remunerados de manera congruente



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

con su demanda laboral, tal como es expresado por Velásquez y otros,<sup>(19)</sup> “aquellos trabajadores con un desempeño laboral de jornadas excesivamente prolongadas, involucra casi siempre una cuestión de bajas remuneraciones, la que probablemente, es aceptada como determinante para el empleo” . Dichas acciones, provocarán que los trabajadores le resten importancia a su vida familiar, social e individual. Es así, que se vuelve fundamental enfatizar en el estudio de la justicia organizacional y el *engagement*, que permita ampliar la relación de estas dos variables y la población de estudio, dado que, es importante que desde las nuevas realidades laborales, sociales y culturales se observa al colaborador como centro de todos los procesos y punto clave de éxito organizacional, puesto que, en ellos recae todas aquellas tareas y actividades que impulsan a la organización, centrados en la misión y visión, empleando estrategias organizacionales beneficiosas para la misma.

## Referencias bibliográficas

- 1- Abed L, KJ. Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2020 [acceso 20/04/2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41273>
- 2- Zambrano G. Justicia Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral del Personal de las Instituciones Públicas del Cantón Bolívar. (*UEES*) Revistas Científicas. 2019:1-12. DOI: <https://doi.org/10.31095/investigatio.2020.13.1>
- 3- Schaufeli WB, Bakker AB, Salanova M. The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*. 2006;66(4):701-16. DOI: <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- 4- Quiroz-González E, Muñoz JT. El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables. En C. Forero-Aponte, CA. Toscano-del Cairo, SG. Pazmay-Ramos, E. Quiroz-González, JT. Muñoz-Jaramillo. *Engagement y cambio organizacional*. (1a ed., Vol. 9, pág. 20). Bogotá: Universidad Católica de Colombia. 2020 [acceso 20/04/2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10983/26125>
- 5- Rodríguez R, Martínez M, Salanova M. Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. Universidad Javeriana. 2014:961-74. DOI: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.joet>
- 6- Forbes R. La psicología organizacional positiva y la mejor organizacional. *Éxito empresarial*. 2013 [acceso 20/04/2023]:1-3. Disponible en: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_227\\_040313\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_227_040313_es.pdf)



- 7- Omar A, Salessi S, Vaamonde J, Urqueaga F. Psychometric properties of Colquitt's Organizational Justice Scale in Argentine workers. *Liberabit*. 2018;24(1):61-79. DOI: <https://doi.org/10.24265/liberabit.2018.v24n1.05>
- 8- Arenas F, Andrade V. Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*. 2013 [acceso 20/04/2023]:43-56. Disponible en: <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/24>
- 9- Rubio LA. Justicia organizacional y Engagement en docentes de una universidad privada de Armenia Quindío. *Contexto*. 2018;7: 47- 56. DOI: <https://doi.org/10.18634/ctxj.7v.0i.884>
- 10- Ruíz M. García M. Adaptación lingüística y validación del cuestionario de justicia organizacional de Colquitt con una muestra de trabajadores colombianos. *Psicogente*, 2013;16(29):65-83. DOI: <https://doi.org/10.17081/psico.16.29.1942>
- 11- Colquitt J. On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*. 2001;86:386–400. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- 12- Duque J, Ortega J, Grueso M. Propiedades psicométricas de la escala de justicia organizacional de Colquitt para el contexto latinoamericano. Una aplicación en Ecuador. *Revista Espacios*. 2018 [acceso 20/04/2023]:35-49. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/23980>
- 13- Omar A. Justicia Organizacional. Conferencia. 2015 [acceso 20/04/2023]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/283644293\\_Justicia\\_organizacional](https://www.researchgate.net/publication/283644293_Justicia_organizacional)
- 14- Quintero L. Justicia organizacional y calidad de vida laboral: un estudio en el sector minero en Colombia [Trabajo de grado]. Universidad del Rosario. 2018. DOI: [https://doi.org/10.48713/10336\\_18938](https://doi.org/10.48713/10336_18938)
- 15- Ríos J, Loli A. Justicia Organizacional y Compromiso Organizacional en trabajadores del sector minero en Perú. *Revista de Investigación en Psicología*, 2019:127-38. DOI: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i1.16586>
- 16- Ordinola PR López G. Justicia organizacional y el engagement en el personal docente de la Asociación peruana central este, 2017. Universidad Peruana Unión, facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración. Lima, Perú. 2018 [acceso 20/04/2023]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1193>
- 17- Martos A, Pérez-Fuentes MD, Molero MD, Gázquez JJ, Simón MD, Barragán AB. Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education* 2018:23-36. DOI: <https://doi.org/10.30552/ejihpe.v8i1.223>



- 18- Barahona A, Vidaurre E, Sevilla F, Rodríguez J, Monge S. El Trabajo Nocturno y sus Implicaciones en la Salud de Médicos, Enfermeras y Oficiales de Seguridad de los Hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social en Costa Rica. Medicina legal de Costa Rica. 2013 [acceso 20/04/2023]:17-36. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152013000100003](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152013000100003)
- 19- Velásquez Y, Zamorano B, Ruíz L, Monreal O, Gil, H. El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. 2014 [acceso 20/04/2023]: 409-15. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739475006>

## Conflicto de intereses

Las autoras declaran no tener conflicto de intereses.

## Contribución de los autores

*Conceptualización:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Curación de datos:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Análisis formal:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Investigación:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Metodología:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Administración de proyecto:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Supervisión:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Validación:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Visualización:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Redacción - borrador original:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

*Redacción - revisión y edición:* María José Martin Suarez, Manuela Alexandra Dueñas Mayorga, Luz Adriana Rubio.

