



# ANÁLISIS DEL MODELO RELACIONAL DE JUSTICIA PROCEDIMENTAL EN AUTORIDADES LEGALES DE CÓRDOBA/AR

**Daniela Alonso<sup>1</sup>**

**Silvina Brussino**

*Centro de Investigaciones de la Facultad de Psicología (CIPSI)*

*Grupo Vinculado Centro de Investigaciones y*

*Estudios Sobre Cultura y Sociedad (CIECS).*

*CONICET - Facultad de Psicología - UNC., Argentina*

---

## RESUMEN

La justicia procedimental, es uno de los aspectos más estudiados desde la psicología social y ha demostrado un rol significativo en la conformación de actitudes, creencias y comportamientos respecto de las autoridades (Correia, 2010). En el presente estudio, se prueba un modelo relacional de justicia procedimental, que examina el rol de distintos aspectos de la interacción con autoridades en las percepciones sobre la justicia de los procedimientos empleados por las mismas. Para ello, se realizó un estudio por encuestas en una muestra no probabilística, intencional y controlada por cuotas de sexo, edad y nivel socio-económico, de ciudadanos de Córdoba/AR entre 18 y 65 años de edad que hubieran tenido una experiencia reciente con alguna autoridad del ámbito legal. Los resultados muestran que las personas conforman sus evaluaciones de justicia guiadas principalmente por aspectos relacionales de la experiencia y que la influencia de los mismos no se ve afectada por resultados desfavorables.

## Palabras clave:

Justicia Procedimental – Identidad Social – Justicia Relacional – Autoridades Legales

## ABSTRACT

Procedural Justice, is one of the most studied aspects in social psychology and has also demonstrated a significant role in shaping attitudes, beliefs and behaviors toward authorities (Correia, 2010). In this research, a relational model of procedural justice is tested, which examines the role that different aspects of the interaction with authorities have over perceptions about justice and the procedures used by them. To do this, we conducted a survey study on a non-probabilistic sample, controlled by sex, age and socioeconomic status, of citizens of Cordoba/AR between the ages of 18 and 65, who have had a recent face-to-face experience with some legal authority (Police, Highway Patrol, Courts, Municipal Inspectors). The results show that people make their assessments about procedural justice mainly through relational aspects of experience (neutrality in decision making, status recognition and confidence in authority's benevolence). Also, the influence of these relational variables is not affected by unfavorable results. In this way, it provides empirical evidence supporting a relational model of procedural justice.

## Keywords:

Procedural Justice – Social Identity- Relational Justice – Legal Authorities

---

<sup>1</sup> Corresponding Author: Address correspondence for this article should be address to Daniela Alonso, email address: [alonsodaniela@conicet.gov.ar](mailto:alonsodaniela@conicet.gov.ar).

La justicia es uno de los principios básicos que se aplica a los individuos y a las instituciones. En este sentido, tiene un rol fundamental como reguladora de los intercambios sociales (Garzón, 2004); lo cual la ha convertido en un tema de gran interés para la investigación en distintas áreas del conocimiento. Asimismo, la percepción que las personas tienen de la justicia a partir de las interacciones con autoridades (en distintos ámbitos) ha demostrado tener un impacto en las actitudes, creencias y comportamientos respecto de esas autoridades y de los grupos sociales que ellas representan (Correia, 2010). Por esta razón, la investigación en el área de la justicia se ha centrado recientemente en examinar los mecanismos cognitivos que subyacen a estas valoraciones (Garzón, 2004), ampliando el enfoque desde los escenarios legales, a los ámbitos escolares, organizacionales, movimientos sociales y aún a las relaciones personales y de pareja (Correia, 2010).

Sin embargo, y a pesar del creciente interés en el área, en Latinoamérica son escasos los estudios que abordan la justicia desde una perspectiva psicosocial. La mayoría de las investigaciones en el área no examinan el significado de la justicia, sino que indagan, principalmente a través de encuestas de opinión, sobre los niveles de legitimidad y confianza de las instituciones de justicia. Asimismo, estos estudios dan cuenta de la escasa legitimidad y confianza con que cuentan estas autoridades e instituciones, tanto en Argentina como en el contexto latinoamericano. Por ejemplo, el Informe Latinobarómetro del año 2009 (Corporación Latinobarómetro, 2009), que releva datos de distintos países de la región, da cuenta de un clima de desconfianza que no ha sufrido modificaciones significativas a lo largo de los últimos 10 años. Además, el informe consigna que sólo el 34% de las personas entrevistadas manifestaron confiar en la policía (la institución que más ha incrementado su confiabilidad en los últimos años), el 32% en el poder judicial y el 39% en los municipios. Asimismo, en el informe Latinobarómetro de 2011 (Corporación Latinobarómetro, 2011), no se reportaron diferencias significativas en estos tópicos, aunque se registró un leve descenso de 1 o 2 puntos en los niveles de confianza en las distintas instituciones del ámbito legal y político.

Estos datos apoyan la relevancia de examinar cuáles son los mecanismos que subyacen a estas valoraciones y cómo se construyen estas percepciones de legitimidad y confianza. Al respecto, distintos autores han examinado a la justicia de los procedimientos empleados por las autoridades como uno de los aspectos de mayor influencia en la construcción de estas valoraciones (Alonso & Brussino, 2012; Hinds & Murphy, 2007; Murphy, 2005; Tyler, 2009).

La justicia procedimental es definida como la percepción de justicia basada en el proceso de decisión por medio del cual se determina el resultado final (Kazemi & Törnblom, 2008). Los primeros modelos que investigaron este aspecto de la justicia, tenían un corte teórico instrumental, donde se reconocía que los procedimientos utilizados por las autoridades con las que las personas tienen contacto, sólo serán considerados relevantes en la medida en que conduzcan a resultados deseados (Thibaut & Walker, 1975; citados en Kazemi & Törnblom, 2008). De este modo, el modelo del control, desarrollado por Thibaut y Walker (1975) sostenía que existían dos aspectos relevantes que influían sobre las valoraciones de justicia procedimental de una experiencia con una autoridad: el control sobre las decisiones y el control sobre los procesos. Así, una persona consideraría que una experiencia era justa si tenía una influencia concreta sobre los resultados de la misma y/o si tenía posibilidad de presentar evidencias e información relevante para la toma de decisiones. No obstante, según este modelo, esto último resultaría significativo sólo en la medida en que la persona creyera que su intervención podía conducir a mejores resultados.

No obstante, el desarrollo posterior en esta línea de investigación sostiene que la posibilidad de presentar evidencia e información relevante para la toma de decisión, o aún la mera posibilidad de brindar una opinión a una autoridad, son aspectos de los procedimientos relevantes en sí mismos,



aunque no tengan influencia en la decisión final adoptada por la autoridad en cuestión (Correia, 2010). Este efecto, denominado “valor expresivo de la voz” (control de procesos, en modelo inicial propuesto por Thibaut & Walker, 1975), ha sido la forma de operacionalización de la justicia procedimental más utilizada en la investigación en el área. Concretamente, la mayoría de los estudios experimentales que examinan el rol de la justicia procedimental en relación a la legitimidad de las autoridades, la confianza en las mismas o la influencia de la percepción de justicia procedimental de una situación en el comportamiento respecto del grupo, han manipulado la Justicia Procedimental a través de “la voz”, es decir permitiendo o no que los participantes puedan opinar sobre el desarrollo de la situación (i.e. Barry & Tyler, 2009; De Cremer y Tyler, 2007; Van Prooijen, 2009; Van Prooijen, Van den Bos & Wilke, 2007).

Sin embargo, estudios más recientes que examinan el significado de las valoraciones de justicia procedimental, sostienen que “la voz” es insuficiente para la explicación de los mecanismos que subyacen a las valoraciones de justicia procedimental y proponen una serie de aspectos no formales de los procedimientos que también serían relevantes en las percepciones de justicia procedimental. Según Tyler (2009), desde la teoría de la identidad social, estos aspectos serían importantes en sí mismos, dado que la posibilidad de opinar frente a una autoridad (ya sea legal, política, organizacional) y la calidad percibida de la interacción con la misma, brinda información acerca de la pertenencia y estatus de uno dentro del grupo; aspectos relevantes para la identidad social y la autoestima. En relación a esto, el modelo del valor del grupo, sustentado en la teoría de la identidad social, propone una serie de variables de carácter relacional que tendrían influencia en las percepciones de justicia procedimental: la *neutralidad*, implica que la autoridad ha sido honesta y ha tomado una decisión basada en una valoración plena de los hechos; las *inferencias acerca de las motivaciones de la autoridad*, implica la confianza en que la autoridad ha intentado obrar justamente y finalmente, el *reconocimiento de estatus*, implica la percepción de que la autoridad ha brindado un trato digno y respetuoso, apropiado para un miembro pleno del grupo social (Lind, Tyler & Huo, 1997; Tyler, 2009; Tyler & Blader, 2000, 2003).

En relación a lo anterior, Tyler (1994; 2000) encuentra que mientras que el modelo del recurso, que evalúa aspectos instrumentales del contacto con autoridades (i.e. favorabilidad de los resultados, influencia sobre las decisiones y comparación de los resultados propios con los de otros o con experiencias anteriores) explica mejor las percepciones de justicia distributiva; los aspectos relacionales de las experiencias explican mejor las percepciones de justicia procedimental.

Por otra parte, estas variables relacionales, podrían mediar el efecto de la “voz” en las percepciones de justicia. De este modo, sugieren que la mera posibilidad de expresión, no garantizaría que se perciba a una autoridad como justa, sino que para ello, deberían darse otras condiciones. Lind, Tyler y Huo (1997) examinan, en un estudio de campo y uno experimental de laboratorio, el rol mediador de las tres variables relacionales mencionadas (*neutralidad*, *confianza en la benevolencia* y *reconocimiento de estatus*). A su vez, examinaron las diferencias en estas relaciones en tres contextos culturales diferentes. Sus hallazgos sustentan la hipótesis de que la justicia procedimental tiende a definirse en términos relacionales y que la voz tendría un efecto más bien indirecto. Además, si bien esta influencia resultó estable en las distintas culturas y a través de los distintos tipos de experiencias, el peso relativo de las distintas variables se modificaba según el tipo de procedimiento, de modo que la confianza en la benevolencia de la autoridad tenía más importancia en contextos de disputas donde intervenía una tercera parte, y la neutralidad y reconocimiento de estatus eran más relevantes en contextos diádicos. Sin embargo, estos estudios se realizaron sobre conflictos interpersonales en general (con mayor o menor cercanía con la otra persona involucrada) y no con autoridades como en nuestro caso. Además, la población estudiada era de estudiantes, con las consiguientes limitaciones

metodológicas que implica este tipo de muestreo, respecto de la posibilidad de generalizar los resultados a la población general (Mondak, 1994). En el presente estudio, teniendo en cuenta la posibilidad de que las percepciones de justicia se construyan de modo diferente en distintas situaciones (Lind, Tyler & Huo, 1997; Tyler, 1990), se propone recuperar este modelo, estudiando la importancia de los aspectos relacionales (Blader & Tyler, 2003; Correia, 2010) de las experiencias, pero en el contacto con autoridades legales y en una muestra de población general. Asimismo, no se registraron antecedentes que examinen estos aspectos en contextos latinoamericanos.

En consecuencia, el objetivo de esta investigación fue examinar el rol mediador de los aspectos relacionales de los procedimientos en la influencia de la voz sobre las valoraciones de justicia procedimental de una experiencia con una autoridad del ámbito legal. Además, se procuró controlar la influencia de algunos aspectos de la situación (si la experiencia era voluntaria o no voluntaria y si los resultados eran favorables o desfavorables) en la relación entre las variables en estudio, aunque no se cuenta con evidencia previa consistente que permita en esta instancia generar una hipótesis al respecto. En consecuencia y en función de los antecedentes examinados, se prueban las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: la influencia del control de procesos sobre las percepciones de justicia procedimental será mediada por los aspectos relacionales de la experiencia con la autoridad (neutralidad, reconocimiento de estatus y confianza en la intención de la autoridad de ser justa).

Hipótesis 2: la neutralidad, reconocimiento de estatus y confianza en la intención de la autoridad de ser justa, tendrán una influencia positiva y significativa sobre las percepciones de justicia procedimental.

## Método

### Participantes

Los participantes del estudio fueron seleccionados a través de un muestreo no aleatorio de tipo intencional, controlado por cuotas de género, edad y nivel socio-económico<sup>2</sup>. Se contactaron unas 450 personas, de las cuáles 300 respondieron al estudio dado que cumplían con el criterio de haber tenido experiencia reciente con una autoridad local del ámbito legal (Policía Provincial, Policía Caminera Provincial<sup>3</sup>, Inspectores Municipales<sup>4</sup> o Juzgados). Se destaca que el cuestionario indagaba aspectos relativos al contacto más significativo (según el criterio del propio participante) con una de dichas autoridades en los últimos 2 años. De este modo, la muestra quedó compuesta por 300 ciudadanos cordobeses, entre 18 y 65 años de edad (18-24 años = 21,7%, 25 a 29 años = 13,7%, 30-39 años = 22%, 40 a 49 años = 19,7% y 50 a 65 años = 23%), El 54,7% de los participantes fueron hombres. El 5,3% de los participantes pertenecía a un nivel socio-económico alto y medio-alto, el 41% a niveles medio y medio-bajo, el 49,6% a niveles bajo superior y bajo inferior y el 4% de la muestra correspondía a un nivel socio-económico marginal. Respecto de su nivel educativo, el 11,7% de los participantes contaba con un nivel educativo primario (completo o incompleto), el 43,7% con un nivel secundario (completo o incompleto), el 28,3% con un nivel terciario/universitario incompleto y, finalmente, el 16,3% de los participantes contaban con un nivel de estudios superior completo. En relación al tipo de experiencias con autoridades consideradas, el 71,7% no eran voluntarias y sólo el 9% implicaba una disputa con otra persona. Además, el 52,9% de los contactos involucraron a la Policía Provincial, el 30,4% a la Policía Caminera, el 10% a los inspectores municipales y sólo el 6,7% a los juzgados provinciales.

<sup>2</sup> Los criterios para la conformación de las cuotas fueron los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC), correspondientes al año 2010.

<sup>3</sup> La Dirección de Policía Caminera es un cuerpo especial de la Policía de la Provincia de Córdoba que trabaja para la prevención de accidentes de tránsito en rutas nacionales y provinciales. Para ello realiza controles vehiculares a través de puestos de observación fijos y móviles en rutas provinciales y tiene la facultad de imponer multas por faltas de tránsito.

<sup>4</sup> Los inspectores municipales de la ciudad de Córdoba (AR) tiene la facultad de realizar inspecciones, multas y clausuras dentro del ejido municipal en función de las ordenanzas vigentes (por ejemplo, pueden realizar multas de tránsito, inspecciones y clausuras de comercios, espectáculos y obras, entre otras).



## **Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la evaluación de las variables socio-demográficas (edad, sexo, nivel socioeconómico, nivel educativo) que fueron utilizadas para la elaboración de la muestra se construyeron preguntas cerradas de alternativa fija, según los indicadores desarrollados por la Asociación Argentina de Marketing (Comisión de Enlace Institucional, AAM-SAIMO-CEIM, 2006).

Para la medición de todas las variables restantes, se tradujeron y adaptaron los ítems que aplicó Tyler (1990) en su clásico estudio desarrollado en la ciudad de Chicago. Se realizó un procedimiento de traducción inversa (Vergara & Balluerka, 2000), que requiere que un experto realice la traducción al español de la versión original del instrumento, y luego una traducción al inglés por otro experto. Posteriormente, se contrastaron la primera (original) y la última versión y se determinó la traducción definitiva. Finalmente, se realizó un ajuste de la versión traducida para procurar la similitud lingüística con la población bajo estudio. La fase final de la adaptación se completó con la prueba del instrumento en una muestra reducida para lograr su adecuada comprensión y ajuste. Además, para evaluar la consistencia de estos ítems entre sí se obtuvieron los coeficientes de relación o de asociación (según el nivel de medición de la variable) entre ellos. La consistencia interna de los ítems entre sí fue evaluada en función, no sólo de la fuerza de la asociación o correlación, sino también considerando su significación estadística. Cabe aclarar que no se obtuvieron los puntajes Alfa de Cronbach dado que estos son adecuados para que escalas con tres o más ítems (Oviedo & Campo Arias, 2005). A continuación se detallan estas mediciones<sup>5</sup>:

El control de procesos se midió a través de la sumatoria de dos ítems. El primero de ellos indaga cuánta oportunidad le dio la autoridad al participante de describir el problema antes de tomar decisiones. El segundo ítem pide al participante que indique cuánta atención cree el participante que la autoridad prestó a lo que dijo. En ambos casos, las opciones de respuesta fueron cuatro: 1- ninguna, 2- poca, 3- alguna y 4- mucha. El coeficiente de correlación de Pearson entre estos ítems fue de ,77 ( $\text{sig} \leq ,001$ ).

La Percepción de Honestidad de la Autoridad también se operacionalizó a través de la sumatoria de dos ítems, en este caso con opciones de respuesta dicotómica s (sí o no), de acuerdo a la propuesta de Tyler (1990). Estos ítems indagan si la autoridad hizo algo impropio o deshonesto y si el participante cree que la autoridad fue honesta en sus declaraciones y acciones. Para evaluar la consistencia entre estos ítems se obtuvo el coeficiente de asociación Phi; que fue de ,45 ( $\text{sig} \leq ,001$ ).

La precisión de la decisión implica la capacidad del procedimiento de alcanzar resoluciones de alta calidad, lo cual depende del uso de información precisa y una opinión informada. Esta variable fue medida a través de la sumatoria de dos ítems, con opciones de respuesta dicotómicas (sí o no) que indagan si la autoridad obtuvo la información necesaria para tomar buenas decisiones y si trató de poner al descubierto el problema para que sea resuelto. El coeficiente de asociación Phi entre estos ítems fue de ,57 ( $\text{sig} \leq ,001$ ).

El reconocimiento de estatus es definido como el grado en que el proceso de toma de decisión concuerda con los estándares generales de justicia y moralidad. Para su medición se obtuvo la sumatoria de dos ítems, con opciones de respuesta dicotómicas (sí o no) que examinaron si el participante consideró que la autoridad en cuestión fue cortés y si mostró interés por sus derechos. El coeficiente de asociación Phi fue de ,52 ( $\text{sig} \leq ,001$ ).

La ausencia de sesgo refiere a la influencia o no de características personales en el tratamiento o en el resultado brindado por la autoridad en cuestión. Esta dimensión está constituida por la sumatoria de dos

<sup>5</sup> Para ver los ítems en su versión traducida consultar el Anexo A.

ítems, con opciones de respuesta dicotómicas (sí o no). El primer ítem indaga si la persona cree que recibió peores resultados que otros a causa de características personales (edad, género, nacionalidad, estatus social u otras) y el segundo ítem si cree que recibió peor *trato* que otros a causas de características personales. El coeficiente de asociación Phi entre estos ítems fue de ,56 ( $\text{sig} \leq ,001$ ).

El último criterio relacional examina la imparcialidad de la autoridad en términos de su motivación para proceder de una manera justa. Esta variable fue medida a través de un único ítem que examina en qué medida el participante cree que la autoridad se esforzó en ser justa. Las opciones de respuesta son 4, según el grado de acuerdo o desacuerdo con esa afirmación, donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 4 fuertemente de acuerdo.

Finalmente, para la medición de nuestra variable independiente: *Percepción de Justicia Procedimental* de la experiencia, se utilizaron dos ítems: “¿Con cuánta justicia fue tratado por la autoridad?” y “¿Cuán justos fueron los procedimientos usados por la autoridad para manejar su situación?”. El puntaje correspondiente a esta variable se obtuvo a partir de la sumatoria de estos dos ítems; cuyas opciones de respuesta fueron cuatro: 1- nada, 2- poco, 3- algo, 4- mucho. El coeficiente de correlación de Pearson fue de ,84 ( $\text{sig} \leq ,001$ ).

### Procedimiento y Análisis de Datos

Se utilizó una metodología de encuestas, aplicando el instrumento de manera oral, individual y anónima a aquellos participantes que hubieran tenido un contacto reciente (en los últimos dos años) con alguna autoridad legal de Córdoba/AR y hubieran manifestado su consentimiento voluntario e informado. De este modo, se indagó sobre las percepciones acerca del desempeño de las autoridades en relación a alguna experiencia concreta y directa con las mismas. Una vez que se recolectaron los datos, se realizó un análisis descriptivo de las variables en estudio para comprobar la ausencia de casos perdidos y comprobar los supuestos de los análisis multivariados relativos a multicolinealidad y normalidad (Pérez, Medrano & Sánchez Rosas, 2013). Finalmente, para cumplimentar los objetivos de investigación, se realizaron una serie de análisis de regresión jerárquica, utilizando el método de pasos sucesivos, para probar la influencia de dos grupos de variables (control de procesos y aspectos relacionales de los procedimientos) sobre la justicia procedimental, controlando el tipo de experiencia. En función de estos resultados, se probó un modelo path, utilizando el método de máxima verosimilitud. Esta técnica permite examinar el ajuste de modelos teóricos que postulan una serie de relaciones entre variables (Pérez, Medrano & Sánchez Rosas, 2013). Puede ser entendido como una extensión de la regresión múltiple, ya que no se comprueba sólo la contribución directa de un conjunto de variables independientes sobre una variable dependiente, sino que también pueden estimarse relaciones de las variables entre sí y relaciones indirectas con la variable dependiente (Kline, 2010). De este modo, los efectos directos implican un efecto directo de una variable sobre otra, mientras que los indirectos indican que el efecto de una variable se encuentra mediado por la presencia de una o más variables adicionales (Pilatti, Godoy & Brussino, 2012). Además, si bien el path análisis no permite comprobar la causalidad de la relación, sí puede ayudar a inferir hipótesis causales (Pérez, Medrano & Sánchez Rosas, 2013). Finalmente, es preciso destacar que, si bien uno de los supuestos de este tipo de análisis es un nivel de medición intervalar, pueden utilizarse variables de carácter nominal u ordinal siempre que se trate de una distribución no asimétrica (Pérez, Medrano & Sánchez Rosas, 2013).

De modo específico, en este estudio, el control de procesos fue la variable endógena, los criterios relacionales de justicia procedimental fueron incluidos como variables mediadoras y la percepción de justicia procedimental de la experiencia fue la variable exógena.



## Resultados

En la tabla 1 se presentan los análisis descriptivos de las variables en estudio. Como puede apreciarse, todas las variables a excepción de la “ausencia de sesgo” cumplen con los parámetros de normalidad establecidos en función del criterio propuesto por George y Mallery (2003), quienes indican como variaciones de la normal valores de asimetría y curtosis de  $\pm 1,5$ . De este modo, teniendo en cuenta que dicha variable no cumple con la distribución requerida para análisis multivariados, se decidió quitarla de los análisis posteriores.

Tabla 1.

*Puntuaciones medias, Desviación estándar, Asimetría y Curtosis de las variables en estudio*

	N	Media	Desviación Estándar	Asimetría	Curtosis
Control de Procesos	300	4,12	2,12	,63	-,9
Reconocimiento de Status	300	,90	,84	,20	-1,5
Precisión	300	1,05	,86	-,09	-1,5
Percepción de Honestidad	300	1,09	,82	-,18	-1,5
<b>Ausencia de Sesgo</b>	<b>300</b>	<b>1,88</b>	<b>4,09</b>	<b>-3,75</b>	<b>13,39</b>
Motivación de la autoridad	300	2,45	1,19	,02	-1,23
Justicia Procedimental	300	5,20	2,25	-,09	-1,45

En segunda instancia, se realizó un análisis de regresión jerárquica utilizando el método de pasos sucesivos que permitió examinar la relación entre las variables en estudio y su modificación en función de las características de la experiencia. En la primera columna (Tabla 2), se presentan los efectos puros del control de procesos y las variables relacionales sobre las percepciones de justicia procedimental de la experiencia con la autoridad. En la segunda y tercera columna, se controlan los efectos de las variables en función de la voluntariedad de la experiencia y de la favorabilidad de los resultados.

Tabla 2.

*Regresiones Jerárquicas del Control de Procesos y variables relacionales sobre Percepciones de Justicia Procedimental (JP) y controladas por la favorabilidad de los resultados y voluntariedad de la experiencia*

	JP		JP/ Experiencia No Voluntaria		JP/ Resultados Desfavorables	
	$\beta$		B		$\beta$	
	Paso 1	Paso 2	Paso 1	Paso 2	Paso 1	Paso 2
Control de Procesos	,50***	-,04	,38***	-,06	,53***	,04
Reconocimiento de Estatus		,21***		,18***		,20***
Precisión		,09*		--		--
Percepción de Honestidad		,23***		,28***		,20***
Motivación de la Autoridad		,51***		,55***		,55***
R <sup>2</sup>	,25	,80	,15	,80	,28	,71

\* $p < ,05$  \*\* $p < ,01$  \*\*\* $p < ,001$

Los datos muestran que el control de procesos tiene una influencia estadísticamente significativa sobre las percepciones de justicia procedimental. Sin embargo, esta influencia no se mantiene cuando se toman en consideración los aspectos relacionales de la experiencia con la autoridad. Esto se orienta en la dirección de la hipótesis 1, acerca de la posibilidad de que esta influencia sea indirecta y mediada por aspectos relacionales del trato con las autoridades. Asimismo, los análisis realizados con el objetivo de controlar si la relación de las variables entre sí se modificaba en función de dos características de la situación, mostraron que la influencia de las variables en estudio se mantiene consistente aún si se toma en consideración la voluntariedad de la experiencia y la favorabilidad de los resultados. Si bien se registraron algunas diferencias en los coeficientes en función de estas características, estas diferencias son pequeñas y poco significativas. En este sentido, el control de procesos podría ser relativamente menos importante cuando las experiencias no son voluntarias, mientras que la percepción de honestidad y la motivación de la autoridad para ser justa podrían tener un impacto relativamente mayor. Respecto de los resultados desfavorables, los coeficientes son similares a los efectos sin control de las variables, a excepción de la precisión, que pierde significación en los dos controles. De cualquier modo, en todos los casos se replica el hallazgo principal que señala la pérdida de significación del control de procesos cuando se consideran otras variables.

En función de estos datos y para aportar mayor evidencia que sustente estas hipótesis, se realizó un Path Análisis examinando la relación directa de control de procesos sobre la justicia procedimental, la relación indirecta evaluando el rol mediador de 4 variables relacionales (Percepción de Honestidad de la Autoridad, Motivación de la Autoridad de ser Justa, Precisión de la Decisión y Reconocimiento de Estatus), así como la relación entre ellas y su efecto directo sobre la justicia procedimental. Los indicadores utilizados para evaluar el ajuste del modelo fueron: el estadístico chi-cuadrado de Pearson, el Índice de Ajuste Comparativo (CFI), el Índice de Bondad del Ajuste (GFI) y el Error Cuadrático Medio de Aproximación (RMSEA). Siguiendo los criterios propuestos por Hu y Bentler (1995) se considerarán óptimos valores superiores de a .95 en CFI y GFI y se seguirá el criterio de Arbuckle (2003) de no utilizar modelos cuyo RMSEA sean mayores a 0,08. Según se muestra en la Tabla 3, los índices de adecuación del modelo son óptimos.

Tabla 3.

*Índices de adecuación del modelo path*

<b>Ajuste del modelo</b>	<b>Modelo 2**</b>
$\chi^2$	5,5*
CFI	,99
GFI	,99
RMSEA	0,08
R <sup>2</sup>	0,81

Nota: \*\*gl=2 \* $p < ,05$

El modelo final se presenta en la figura 1, con sus efectos directos estandarizados ( $\beta$ ) y coeficientes de determinación ( $R^2$ ). No se incluyen los términos de error de las variables endógenas para mayor claridad en la lectura del modelo. Las variables incluidas en el modelo explican el 81% de la varianza en Justicia procedimental. En la Tabla 4 se presentan los efectos totales, directos e indirectos observados entre las variables.

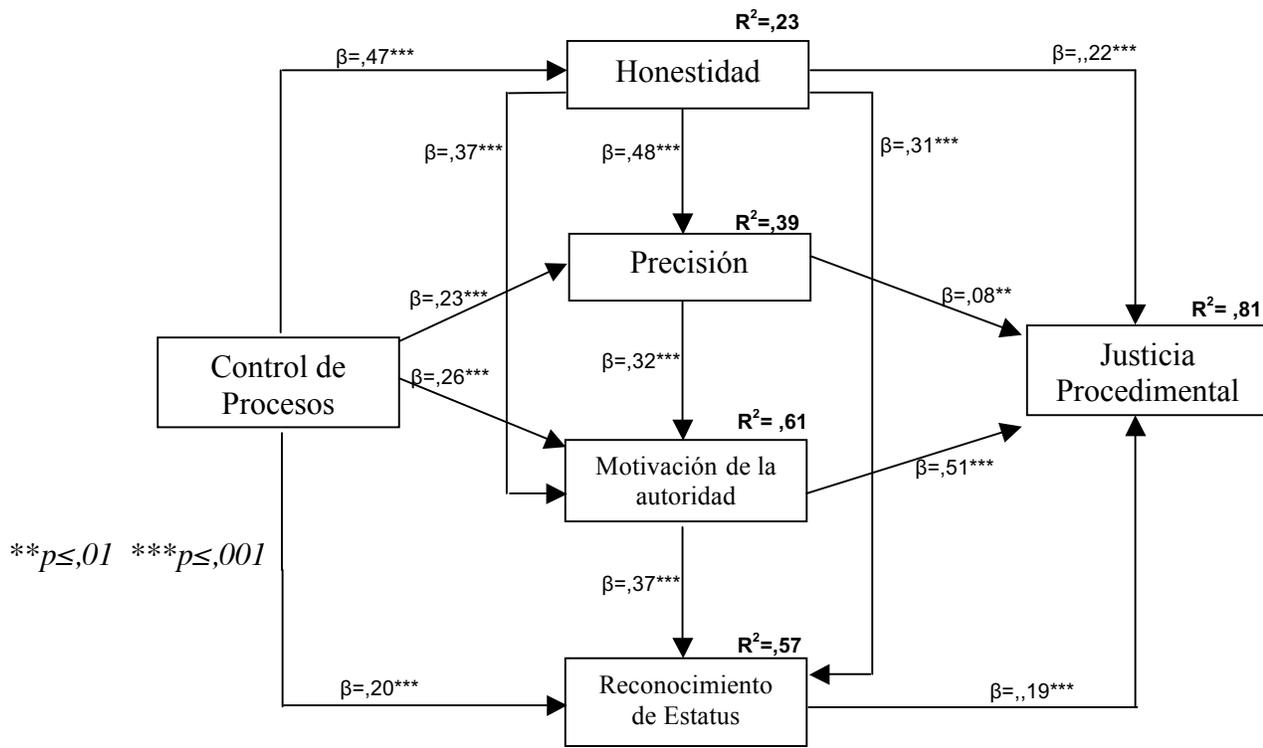


Figura 1. Modelo Relacional de Justicia Procedimental

Tabla 4

Efectos totales (T), directos (D) e indirectos (I) estandarizados de las variables incluidas en el Modelo

Variables del Modelo	2	3	4	5	6
<b>(1) Control de Procesos</b>	T=,47	T=,46	T=,58	T=,56	T=,55
	D=,47	D=,23	D=,25	D=,20	D=,00
	I=,00	I=,23	I=,32	I=,36	I=,55
<b>(2) Percepción de Honestidad</b>		T=,48	T=,53	T=,50	T=,63
		D=,48	D=,37	D=,31	D=,22
		I=,00	I=,15	I=,19	I=,41
<b>(3) Precisión</b>			T=,32	T=,12	T=,27
			D=,32	D=,00	D=,08
			I=,00	I=,12	I=,19
<b>(4) Motivación de la Autoridad</b>				T=,36	T=,58
				D=,36	D=,51
				I=,00	I=,07
<b>(5) Reconocimiento de Estatus</b>					T=,19
					D=,19
					I=,00

La variable que mayor influencia directa tiene sobre la justicia procedimental es la motivación de la autoridad ( $\beta$  ,51), seguida por la Percepción de Honestidad ( $\beta$  ,22), aunque esta última es la que mayor efecto total tiene sobre la justicia procedimental ( $\beta$  ,63). Por otra parte, puede destacarse que el control de procesos no ejerce una influencia directa sobre la justicia procedimental, pero si posee un efecto indirecto significativo sobre la misma ( $\beta$  ,55). Estos resultados, se suman a los hallazgos de los análisis de regresión detallados más arriba, aportando mayor evidencia del rol indirecto de la voz en las percepciones de justicia. El resto de las variables realizan aportes menores, pero también significativos.

## CONCLUSIONES

En el presente artículo, se probó un modelo de justicia procedimental que considera el rol de un conjunto de variables de carácter relacional en la evaluación de la justicia de las experiencias con autoridades del ámbito legal de Córdoba Argentina (Policía, Policía Caminera, Juzgados e Inspectores Municipales).

En primera instancia, en función de lo propuesto en la hipótesis 1, se encontró que si bien el control de procesos (la posibilidad de expresar una opinión, o “voz”) tiene una influencia significativa sobre las percepciones de justicia procedimental, la misma desaparece cuando se toman en consideración otros aspectos de la interacción con la autoridad. De este modo, se comprobó que, si bien la posibilidad de expresar los propios puntos de vista es importante durante una experiencia con una autoridad, no sería condición suficiente para que una persona considere que esta experiencia ha sido justa. Estos hallazgos, coinciden con estudios anteriores (Lind, Tyler & Huo, 1997) que encontraron que los efectos de la voz en la justicia procedimental, podrían no ser directos sino mediados por factores relacionales de los procedimientos.

Para confirmar esta hipótesis, en este estudio también se probó el rol mediador de las variables relacionales respecto de la relación entre el control de procesos y la justicia procedimental. Concretamente, en nuestro modelo, el control de procesos tuvo una influencia significativa, pero indirecta y mediada por aspectos relacionales del procedimiento (hipótesis 1). Además, en función de lo propuesto en la hipótesis 2, todas las variables relacionales estudiadas (neutralidad –examinada a través de dos componentes: la percepción de honestidad y la precisión, la percepción sobre la motivación de la autoridad y el reconocimiento de estatus) tuvieron una influencia directa y significativa sobre la justicia procedimental, siendo la motivación de ser justa de la autoridad y la percepción de honestidad de la misma las de mayor peso en el modelo.

Desde el modelo del valor del grupo (Blader & Tyler, 2003), puede entenderse que la voz o posibilidad de expresar las opiniones tiene valor para las personas en tanto transmite información acerca de la valoración de uno como miembro respetado de un grupo e incrementa los sentimientos de inclusión, promoviendo una identidad grupal positiva; en consecuencia, este valor relacional de la voz podría explicar que los efectos de la misma sobre la justicia procedimental ocurran a través de estos aspectos relacionales del procedimiento, más que de manera directa. Sin embargo, serían necesarios nuevos estudios para comprobar esta posibilidad, controlando la influencia de variables como la identificación grupal.

En su conjunto, estos resultados revelan la importancia de desarrollar modelos teóricos que incluyan aspectos relacionales del procedimiento que tienen importantes implicancias en este campo de investigación. De esta manera, coincidimos con lo planteado por De Cremer y Tyler (2007) quienes entienden que el mero uso de procedimientos que permitan “la voz” (el efecto más replicado en la investigación en justicia procedimental y método de manipulación experimental por excelencia) no implica la presencia de un procedimiento justo sino que puede ser utilizada como una estrategia de



“manejo de la impresión” (parecer justo, más no serlo). Estos autores sostienen que “la voz” adquiere importancia para las personas en relación a otros aspectos como la confianza en la autoridad. En consecuencia, adquiere sentido lo hallado en nuestro estudio, donde los efectos de la voz se vieron mediados por aspectos relacionales del procedimiento.

Por otra parte, los controles realizados en función de algunas características de la experiencia (favorabilidad de los resultados y voluntariedad de la experiencia) aportan evidencia acerca de la solidez del modelo en distintos contextos. De este modo, si bien el peso relativo de algunos aspectos de la experiencia se modificaba en función de la misma (i.e. la voz resultaba más relevante en experiencias con resultados desfavorables, mientras que la percepción de honestidad de la autoridad era más relevante si la experiencia no era voluntaria), el modelo general no resultaba afectado. De cualquier modo, es necesaria mayor evidencia empírica para comprobar esta solidez. En relación a esto, estudios anteriores (Lind, Tyler & Huo, 1997; Blader & Tyler, 2003; Blader & Tyler, 2009; Tyler, 2000) sugieren que el tipo de autoridad involucrada así como el tipo de procedimiento utilizado y/o elegido pueden tener un impacto en la importancia relativa de los distintos aspectos de la experiencia. En el presente trabajo, se incluyeron en el modelo general procedimientos con distintas autoridades y de distinto tipo. Es preciso enfatizar en la similitud de las experiencias de las participantes con tres de las cuatro autoridades sobre las que se consultó (Policía, Policía Caminera e Inspectores Municipales). Si bien estas autoridades tienen formalmente perfiles diferentes, consultados a los participantes, fue similar el rol que cumplieron en la mayoría de las experiencias y principalmente relacionado al control de tránsito e infracciones menores. Solo la experiencia con juzgados podría entenderse como diferencial, pero debido a la cantidad de casos no pudo controlarse esta influencia. De cualquier modo, sería interesante comprobar a futuro el funcionamiento del modelo en relación a autoridades con roles diferentes, como pueden ser los jueces, pero también otro tipo de funcionarios públicos.

Finalmente, si bien los análisis de regresión sumados al modelo path pueden aportar alguna evidencia acerca de la dirección de la relación, es preciso destacar que no permiten por sí mismos comprobar causalidad (Pérez, Medrano & Sánchez Rosas, 2013), para lo cual también es necesaria mayor evidencia. Finalmente, si bien se trató de una muestra cuotificada, que permitía una mayor representatividad de los distintos segmentos sociales (edad, género, nivel educativo y socio-económico), no se trata de una muestra probabilística, lo cual puede implicar una limitación respecto de la generalización de los resultados.

## Referencias

- Alonso, D. R., & Brussino, S. A. (2012). Legitimidad y percepciones generales de justicia de las autoridades legales de Córdoba (Argentina): Un abordaje desde las valoraciones de justicia procedimental. *Interdisciplinaria*, 29(2), 271-286.
- Arbuckle, J. L. (2003). *Amos user's guide*. Chicago, IL: SmallWaters
- Barry, H. & Tyler, T.R. (2009). The Other Side of Injustice. When Unfair Procedures Increase Group-Serving Behavior. *Psychological Science*, 20(8), pp.1023-1032. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9280.2009.02404.x>
- Blader, S. L. & Tyler, T. R. (2003). Four-Component Model of Procedural Justice: Defining the Meaning of a "Fair" Process. *Personality and Social Psychology Bulletin*; 29 (6), pp.747-758. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0146167203029006007>

- Blader, S. L. & Tyler, T. R. (2009). Testing and Extending the Group Engagement Model: Linkages Between Social Identity, Procedural Justice, Economic Outcomes, and Extrarole Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 94 (2), pp.445–464. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/a0013935>
- Comisión de Enlace Institucional, AAM-SAIMO-CEIM (2006). Nivel Socio Económico 2006. Recuperado en diciembre de 2008 de [http://www.saimo.org.ar/socios/Socios/NSE2006-23nov2006-Informe\\_final.pdf](http://www.saimo.org.ar/socios/Socios/NSE2006-23nov2006-Informe_final.pdf)
- Corporación Latinobarómetro (2009). *Informe 2009*. Recuperado el 20 de Enero de 2011, del sitio web de la Corporación Latinobarómetro: <http://www.latinobarometro.org/latino/latinobarometro.jsp>
- Corporación Latinobarómetro (2011). *Informe 2011*. Recuperado el 20 de Junio de 2012, del sitio web de la Corporación Latinobarómetro: <http://www.latinobarometro.org/latino/latinobarometro.jsp>
- Correia, I. (2010). Psicología Social da Justiça: Fundamentos e desenvolvimentos teóricos e empíricos. *Análise Psicológica*, 28 (1), pp. 7-28
- De Cremer, D. y Tyler, T. R. (2007). The Effects of Trust in Authority and Procedural Fairness on Cooperation. *Journal of Applied Psychology*; 92 (3), pp.639-649. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.92.3.639>
- Garzón, A. (2004): Creencias en la Justicia. Contexto Social y Político. *Boletín de Psicología*, 82, pp. 77-95
- George, D. y Mallery, M. (2003). *Using SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Hinds, L. & Murphy, K. (2007). Public Satisfaction With Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy. *The Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 40 (1), pp. 27–42. DOI: <http://dx.doi.org/10.1375/acri.40.1.27>
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1995). Evaluating model fit. In Hoyle, R. H. (Ed.) *Structural equation modeling: concepts, issues and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Kazemi, A. y Törnblom, K. (2008). Social Psychology of justice: origins, central issues, recent developments, and future directions. *Nordic Psychology*, 60 (3), pp. 209-234. DOI: <http://dx.doi.org/10.1027/1901-2276.60.3.209>
- Kline, R. B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling*. The Guilford Press.
- Lind, H; Tyler, T. R. & Huo, J. (1997). Procedural Context and Culture: Variation in the Antecedents of Procedural Justice Judgments. *Journal of Personality and Social Psychology* 73(4), pp.767-780. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.73.4.767>
- Mondak, J. J. (1994). Policy Legitimacy and the Supreme Court: The sources and contexts of Legitimation. *Political Research Quarterly*, 47 (3), pp.675-692. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/448848>
- Murphy, K. (2005). Regulating More Effectively: The Relationship between Procedural Justice, Legitimacy, and Tax Non-compliance. *Journal of Law and Society*, 32 (4), pp. 562-589. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6478.2005.00338.x>
- Oviedo, H. C. & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), pp. 572-580.
- Pérez, E.; Medrano, L. A. & Sánchez Rosas, J. (2013). El Path Analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 5 (1), pp. 52-66
- Pilatti, A.; Godoy, J. & Brussino, S. (2012). Análisis de factores que influyen sobre el uso de alcohol de niños: un path análisis prospectivo. *Health and Addictions / Salud y Drogas*, 12(2), pp. 155-192
- Thibaut, J. y Walker, L. (1975). *Procedural Justice: a Psychological Analysis*. Nueva York: Erlbaum Halstead
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law?* Estados Unidos: Yale University Press.



- Tyler, T. R. (1994). Psychological Models of the Justice Motive: Antecedents of Distributive and Procedural Justice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67 (5), pp. 850-863. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037//0022-3514.67.5.850>
- Tyler, T. R. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. *International journal of psychology*, 35 (2), pp. 117-125. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/002075900399411>
- Tyler, T. R. (2009). Procedural justice, identity and deference to the law: What shapes rule-following in a period of transition? *Australian Journal of Psychology*, 61 (1), pp. 32–39. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/00049530802607639>
- Tyler, T. R. & Blader, S. L. (2000). *Cooperation in groups: Procedural justice, social identity, and behavioral engagement*. Psychology Press, 2000.
- Tyler, T. R. & Blader, S. L. (2003). The Group Engagement Model: Procedural Justice, Social Identity, and Cooperative Behavior. *Personality and Social Psychology Review*, 7 (4), pp. 349–361. DOI: [http://dx.doi.org/10.1207/S15327957PSPR0704\\_07](http://dx.doi.org/10.1207/S15327957PSPR0704_07)
- Van Prooijen, J. W. (2009). Procedural Justice as Autonomy Regulation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96 (6), pp. 1166–1180. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/a0014153>
- Van Prooijen, J. W.; Van den Bos, K. & Wilke, H.A.M (2004). The role of standing in the psychology of procedural justice: towards theoretical integration. *European review of social psychology*, 15, pp. 33–58. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/10463280340000108>
- Van Prooijen, J. W.; Van den Bos, K. & Wilke, H.A.M (2007). Procedural justice in authority relations: the strength of outcome dependence influences people's reactions to voice. *European Journal of Social Psychology*, 37(6), pp. 1286-1297. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/ejsp.435>

Anexo A

**Control de Procesos:**

¿Cuántas oportunidades o posibilidades le dio la autoridad para que usted les describa su problema antes que tomen una decisión sobre cómo manejar la situación?

¿Cuánta consideración le dio la autoridad a lo que usted dijo cuando tomó una decisión sobre cómo manejar su situación?

**Percepción de Motivación de la autoridad:**

¿En qué medida considera usted que la autoridad trató de ser justa?

**Percepción de Honestidad de la Autoridad:**

¿La autoridad hizo algo que usted consideró inapropiado o deshonesto?

¿Fue la autoridad honesta con lo que le dijo a usted y en lo que informó en relación a su situación?

**Reconocimiento de estatus:**

¿Fue cortés la autoridad con usted?

¿Se mostraron preocupados por sus derechos?

**Precisión de la decisión:**

¿Obtuvieron la información que necesitaban para tomar buenas decisiones respecto a cómo manejar su situación?

¿Trataron de poner al descubierto el problema para que así sea solucionado?

**Percepciones de Justicia Procedimental:**

En general, ¿con cuánta justicia fue tratado por la autoridad?

En general, ¿cuán justos fueron los procedimientos usados por la autoridad para manejar su situación?

Received: 11/27/2014  
Accepted: 06/07/2016