

# **COMPORTAMIENTOS CÍVICOS Y BIENESTAR DE EMPLEADOS Y ESTUDIANTES: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA NOCIÓN DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE**

## **RESUMEN**

Tomando como referente los estudios organizacionales positivos en general y la noción de organización saludable en particular, la presente propuesta de investigación tiene como objetivo evaluar la existencia y naturaleza de la influencia de los comportamientos cívicos de los empleados, en el bienestar de empleados estudiantes en una Institución de Educación Superior en Ecuador. En términos metodológicos, la investigación tendrá un carácter no experimental, de tipo transeccional, correlacional-causal. La muestra del estudio estará constituida por 600 estudiantes y 274 empleados de una Institución de Educación superior en Ecuador. Para la recolección de la información, se empleará una escala de medida en torno de los comportamientos cívicos en las organizaciones, una escala de medida sobre el bienestar de los empleados y una escala de medida del bienestar de los estudiantes. En cuanto al análisis de los datos, se prevé emplear la técnica de análisis multinivel, pues resulta ser una técnica analítica apropiada para el análisis de datos con fuentes anidadas de variabilidad.

**Palabras clave:** Comportamientos cívicos, bienestar, grupos de interés, organizaciones saludables, estudios organizacionales positivos.

# **1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN**

El propósito de la investigación que aquí se plantea, es evaluar la existencia y naturaleza de la influencia de los comportamientos cívicos de los empleados, en el bienestar de empleados y estudiantes de una Institución de Educación Superior en Ecuador. La revisión teórica y conceptual realizada, ha permitido describir los principales conceptos de la presente investigación: estudios organizacionales positivos, organizaciones saludables, bienestar, conductas cívicas e incívicas. Con base en dicha revisión, en el presente capítulo se realiza una exposición de las razones que justifican el desarrollo de la investigación.

## **1.1 Los Estudios Organizacionales Positivos**

Comprender y gestionar la organización desde una perspectiva positiva, al parecer tiene efectos significativos en términos de los resultados que obtiene. Sobre este particular Spreitzer y Cameron (2012) señalan que existe una alta relación entre aspectos positivos como las prácticas virtuosas y el desempeño financiero. Con base en un estudio realizado entre 40 empresas de servicios financieros, estas autoras señalan que las empresas más compasivas, agradecidas y confiadas son significativamente más rentables que aquellas que no lo son.

Dado que los estudios organizacionales positivos constituyen una corriente de estudios relativamente nueva, es necesario conducir estudios empíricos que soporten los supuestos que en éste ámbito se plantean. En este sentido Cameron y Caza en el 2004 señalaban que la mayoría de los estudios realizados hasta esa fecha eran conceptuales y definicionales más que empíricos. Y si bien ya existe un mayor cuerpo de investigación en torno de los estudios organizacionales positivos, aún es necesario continuar explorando temas como la civilidad, pues es considerado un atributo positivo en las organizaciones. Porath (2012) en su escrito acerca del tema, advierte que existen pocos estudios sobre el tema en el ámbito de la Administración. De allí que resulte interesante llevar a cabo una investigación desde los estudios organizacionales positivos.

## **1.2 La investigación en torno de las organizaciones saludables**

La noción de organización saludable, al igual que los estudios organizacionales positivos son conceptos que se han sido acuñados en los últimos quince años, por lo que

existe un cuerpo de investigación limitado en el campo. Se ha defendido que las organizaciones saludables generan bienestar hacia los empleados y la comunidad (Grueso-Hinestroza & Rey-Sarmiento, 2013; Salanova, 2009). Igual consideración realizan Spreitzer y Cameron (2012) quienes indican que las organizaciones positivas obtienen mejores desempeños y al mismo tiempo promueven el bienestar de sus empleados y la comunidad. No obstante lo anterior, y como lo destacan varios autores (Cameron & Caza, 2004; Cameron, Dutton, & Quinn, 2003a; Caza & Cameron, 2008) es necesario profundizar más respecto de los procesos, facilitadores y condiciones que llevan a las organizaciones a obtener resultados positivos. Mediante la presente investigación se propone entonces analizar una condición que lleva a la organización a obtener resultados positivos, como es el bienestar de los empleados y estudiantes.

### **1.3 El bienestar como tema de interés organizacional y social**

Cada año los trabajadores son víctimas de aproximadamente 270 millones de accidentes laborales, que causan ausencias del trabajo de tres días o más y aproximadamente 160 millones de personas sufren de enfermedades relacionadas con el trabajo. Entre el costo de las lesiones, las muertes, las enfermedades en forma de ausencias al trabajo, tratamientos, prestaciones por incapacidad y por fallecimiento, se pierde alrededor del 4 por ciento del PIB mundial (OIT, 2005, p. 1). Pese a lo anterior, ha sido difícil el reconocimiento de la importancia de la salud laboral y el bienestar como pilares de la nueva economía, viéndose obligados los trabajadores a desarrollar acciones sindicales para ejercer influencia en la creación de mayor conciencia para afrontar este problema y no afirmar que el mejoramiento de las condiciones de trabajo, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, o la humanización del trabajo, son la causa de la quiebra de las empresas.

Existen algunos datos que apoyan la importancia de estudiar el bienestar en contextos organizacionales. Por ejemplo, en el Reino Unido las enfermedades relacionadas con el estrés debido al acoso laboral, se estimaron en €1,3 mil millones al año (Yeung & Griffin, 2008). En contraste con lo anterior, en la última década, Gallup ha trabajado con cientos de organizaciones para ayudar a los administradores a crear compromiso y aumentar el bienestar de sus empleados.

Se dice que un trabajador pasa de un cuarto a un tercio de su vida en el lugar de trabajo (Mukerjee & Antipolis, 2011) por tanto, el ambiente de trabajo juega un papel importante para su bienestar y para el logro de los objetivos de la organización. Del buen nivel en las condiciones y medio ambiente de trabajo van a depender no solamente la vida y la salud de los trabajadores, sino también la buena marcha de las empresas, pues sin este requisito no se puede lograr fácilmente el aprovechamiento de las posibilidades de hacerlas más eficientes, de incrementar la productividad o de mejorar sus tasas de utilidad, en definitiva, de hacerlas perdurables.

En el ámbito de las organizaciones, temas como la felicidad en el trabajo, la satisfacción, el engagement, la alegría y el compromiso, son conocidos por mejorar el rendimiento de la empresa, mientras que los aspectos negativos como el estrés, agotamiento, la depresión lo disminuyen y crean costos adicionales de salud mental para las partes interesadas (Van-Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000). De allí que el bienestar en el lugar de trabajo haya crecido rápidamente en importancia para la salud humana dentro del entorno social en el trabajo (Danna & Griffin, 1999).

El bienestar de los estudiantes es un tema que también preocupa a las organizaciones, en específico las instituciones educativas. Se ha defendido que un estudiante que goza de bienestar aprende más y tiene un mejor desempeño (van Uden, Ritzen, & Pieters, 2014). De igual forma, se ha demostrado que el engagement de los estudiantes determina su permanencia en la institución. Desde la perspectiva organizacional, el engagement de los estudiantes tiene efectos positivos pues se encuentra asociado con resultados financieros y reputacionales (Trowler & Trowler, 2010).

Desde una perspectiva social, estudiar la civilidad y su relación con el bienestar, resulta ser un tema relevante. Desde el Presidente de los Estados Unidos, Barack Obama, al ex Primer Ministro británico Tony Blair, el ex primer Ministro australiano John Howard hasta los líderes cívicos locales, consideran la civilidad como un comportamiento imperioso (Porath, 2012). En un estudio realizado por la Agenda Pública de los Estados Unidos se encontró que los norteamericanos consideran que la grosería, la falta de respeto y consideración, son serios problemas que afectan a diario la sensibilidad y calidad de vida del individuo (Farkas, Johnson, Duffett, & Collins, 2002).

El bienestar no es un tema de preocupación exclusiva en el ámbito de las organizaciones. También es un tema que convoca a las naciones. En el caso de Ecuador, país donde se plantea desarrollar la presente investigación, se ha establecido como objetivo nacional para el buen vivir, la mejora de la calidad de vida de la población durante el período 2013-2017 (SENPLADES, 2013).

#### **1.4 La incivilidad, falta de civismo y sus efectos en el individuo**

En lo que respecta a los efectos de la incivilidad y la falta de civismo para el individuo en la organización, existen algunos estudios. Por ejemplo, Cortina, et al. (2001) examinan la incidencia y el impacto de la incivilidad en 1.180 empleados del sector público en Estados Unidos, de los cuales el 71% reportó haber sido víctima de incivilidad en el lugar de trabajo en los últimos cinco años. A través de un análisis multivariado, estos autores determinaron que los comportamientos incívicos tenían efectos negativos en la satisfacción laboral, la renuncia del empleado y en el desarrollo de su carrera.

De acuerdo con un estudio realizado a 1000 empresas por Accountemps y publicado en Fortune, gerentes y ejecutivos mencionaron que destinan el 13% de su tiempo de trabajo, arreglando las relaciones de los empleados y enfrentando las consecuencias de la falta de civismo. El mencionado estudio señala además que los costos se disparan, cuando los consultores o abogados deben ser traídos para ayudar a resolver estos casos (Porath & Pearson, 2013).

Spreitzer y Porath (2012) condujeron una investigación con Cristine Pearson, donde identificaron que la mitad de los empleados estudiados habían experimentado comportamientos incívicos en sus organizaciones y en consecuencia su esfuerzo en el trabajo había disminuido. En esta misma investigación se puso de manifiesto que un tercio de los empleados encuestados habían disminuido la calidad de su trabajo; dos terceras partes gastaban buena parte de su tiempo evitando al ofensor e igual proporción de empleados señalaron que su desempeño había disminuido.

En la República de China, el tema del incivismo es un nuevo campo de investigación. Clark et al. (2009) realizaron un estudio preliminar en la Facultad de Enfermería en una universidad de la República Popular de China para medir las percepciones de profesores y estudiantes sobre incivismo, y encontraron que es un problema importante

que necesita ser abordado. Por ese motivo y dos años después, se publica el segundo artículo usando la encuesta diseñada por Clark, Farnsworth, & Landrum (2009). Ambos grupos reportaron percepciones similares de comportamientos incívicos. Como resultado de la investigación se desarrolló un modelo conceptual para promover el civismo en la educación de Enfermería (Clark, et al., 2011).

Por otro lado, Chiaburu & Harrison (2008) desarrollaron un modelo conceptual para examinar como los comportamientos de los compañeros de trabajo influyen en las experiencias individuales del empleado, sin considerar elementos de su entorno social. El modelo fue propuesto a partir de la realización de un meta-análisis basado en 161 muestras independientes y 77.954 empleados encontrando que las relaciones de apoyo entre los compañeros en el trabajo están relacionadas con la actitud hacia el trabajo, la angustia, el desempeño y el bienestar.

Con base en su investigación Clark (2008b) señala que los comportamientos incívicos se se están filtrando en la cultura de las Instituciones de Educación Superior en Estados Unidos. En el estudio conducido por este autor con 194 profesores y 306 estudiantes de enfermería, se determinó que la incivilidad es un problema que va creciendo de niveles moderado a serio, lo cual es consistente con estudios previos como el desarrollado por Luparell (2007).

En su investigación Luparell (2007) entrevistó a 21 docentes de enfermería que experimentaron encuentros incívicos con estudiantes de enfermería para determinar los efectos que esos encuentros tenían en ellos. Los encuentros incívicos iban desde relativamente leves hasta muy agresivos, así como las amenazas eran evidentes para el bienestar de los miembros de la facultad. Los efectos de los encuentros incívicos en la facultad de Enfermería fueron significativos y trajeron secuelas a corto plazo y largo plazo, tales como las reacciones físicas y emocionales, disminución de la autoestima, la pérdida de confianza en sus habilidades de enseñanza, pérdida de tiempo, y efectos negativos en el proceso educativo. Tres miembros de la facultad abandonaron la formación de enfermería y citaron sus interacciones con los estudiantes como un factor influyente.

En un estudio realizado con 1043 estudiantes de una universidad pública en el Noroeste de Estados Unidos se reveló que más del 75% de los encuestados habían experimentado

comportamientos incívicos con otros miembros de su institución durante el año anterior y a través de un análisis de ecuaciones estructurales se concluyó que las personas que fueron víctimas de estos comportamientos soportaron angustia psicológica, insatisfacción, bajo rendimiento y desconexión con la institución (Barker & Cortina, 2007).

Se han realizado estudios para conocer las percepciones de estudiantes y profesores sobre la falta de civismo en el ambiente académico de las escuelas de Enfermería en universidades públicas de Estados Unidos (Clark, 2008a, 2008b; Clark & Springer, 2007a, 2007b). Clark (2008a) luego de un estudio cualitativo a 289 miembros entre profesores y estudiantes de las escuelas de enfermería de universidades de Estados Unidos, presentó un modelo conceptual para ilustrar los hallazgos de su estudio. El modelo muestra cómo el estrés, la actitud, la falta de comunicación efectiva y la falta de compromiso pueden contribuir a la danza de incivismo en la educación de Enfermería.

En el caso de las escuelas de educación de Enfermería en Estados Unidos, el incivismo ha sido un tema muy tratado y discutido por la Liga Nacional de Enfermería de ese país como un problema que enfrentan los educadores de ese sector (Kolanko, et al., 2006). Las evidencias sugieren que el incivismo en las Universidades es un tema de preocupación para las autoridades, el cual debe ser prevenido y controlado (Clark & Springer, 2007a). Las mismas autoras desarrollaron en los Estados Unidos una investigación con el propósito de evaluar las percepciones relacionadas con comportamientos “incívicos” en profesores y estudiantes de Enfermería. En este estudio participaron 32 profesores y 324 estudiantes de enfermería y concluyen que los comportamientos incívicos pueden tener un efecto negativo en el ambiente académico y alteran el ambiente de enseñanza-aprendizaje.

Un año después, como disertación de su tesis doctoral (Beck, 2009) examinó el constructo incivismo en la educación superior en Enfermería al sureste de Estados Unidos, con una modificación de la encuesta, la aplicó a estudiantes con el objetivo de que ellos determinaran comportamientos incívicos desde varios contextos del entorno educativo de enfermería y asociados a clínicas, aulas y entre la triada profesor, estudiante y personal de enfermería. Diez factores fueron aislados como resultado de un análisis factorial exploratorio, los cuales son: por parte de los estudiantes: 1)

comportamiento disruptivo.- la evasión, la falta de respeto a otros y el compromiso de su integridad; 2) comportamiento amenazante: dominar a otros de manera hostil y realizar acciones incoherentes. En el caso de los profesores: 1) comportamiento disruptivo.- abuso del poder y falta de respeto a otros; 2) comportamiento amenazante: realizar acciones dominantes y hostiles. Las enfermeras también mostraron comportamientos disruptivos: falta de respeto a otros y acciones agresivas. En lo que respecta al lugar donde perciben la falta de civismo, los estudiantes principiantes identificaron el aula y los estudiantes graduados identificaron el área clínica como lugares donde la falta de civismo apareció más.

Se ha señalado que uno de los efectos más costosos de la falta de civismo es su efecto en la salud y el bienestar de las personas. Las personas que sufren de falta de civismo pueden presentar malestar psicológico (Cortina, et al., 2001) y efectos emocionales negativos como el miedo, la ira y la tristeza (Pearson & Porath, 2005). Existe evidencia también que las experiencias sobre la falta de civismo disminuyen la satisfacción laboral del supervisor, el trabajador y sus compañeros, lo que contribuye a la renuncia laboral y puede afectar la salud mental del trabajador (Lim, Cortina, & Magley, 2008).

Mientras más incívico es el entorno, los trabajadores se estresan más. Aquellas personas que trabajan en un entorno incívico dan poca importancia y significado a su trabajo, afecta su satisfacción laboral y compromiso con la organización (Cortina, et al., 2001). Estos empleados también tienden a invertir menos tiempo y energía en su trabajo, son mucho menos propensos a involucrarse en comportamientos organizacionales ciudadanos y están ausentes con mayor frecuencia.

### **1.5 La incivilidad, falta de civismo y sus efectos en la organización**

Los empleados a veces se involucran en conductas incívicas en el lugar de trabajo; Porath, McInnis & Folkes (2010) demostraron que cuando un cliente es testigo de un incidente de incivismo entre los trabajadores de una organización, hacen generalizaciones en forma negativa sobre otras personas que trabajan para la empresa, la empresa en general y de los futuros encuentros que pueda el cliente tener con la empresa, deducciones que van mucho más allá del incidente incívico. Los mismos autores un año después, en tres estudios a organizaciones, determinaron que no es extraño que los clientes sean testigos cuando un empleado se comporta en forma



descortés. Por otra parte, ser testigos de este comportamiento hace que los clientes se enojen y tengan deseos de vengarse de la persona incívica y de la organización. Estos efectos pueden darse incluso cuando un gerente emite un comentario descortés orientado a corregir un delito relacionado con el trabajo de un subordinado (Porath, MacInnis, & Folkes, 2011).

Las investigaciones aquí descritas, que analizan la incivilidad y sus efectos en el nivel de los individuos o en el nivel de la organización, abordan la problemática a nivel intra organizacional y por lo general respecto de los empleados de la organización. Varios autores han puesto de manifiesto que son limitados los estudios que miden civilidad e incivilidad desde el punto de vista de los clientes (Moutongho, N'Goala, & Kreziak, 2012; Wilson, N. & Holmvall, 2013) los que constituyen un segundo grupo de interés en el marco de esta investigación.

## **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

A continuación se presenta una revisión respecto de los estudios organizacionales positivos; su origen, fundamentos y perspectivas. Se explora además el término de organizaciones saludables sus antecedentes, conceptos y principales modelos explicativos con sus características más representativas. Adicional a lo anterior, se realiza una revisión en torno a los comportamientos en el lugar de trabajo y se profundiza en los comportamientos cívicos e incívicos, sus características más representativas y los instrumentos de medida que han sido desarrollados. La revisión teórica finaliza con una aproximación al concepto de bienestar.

### **2.1 Estudios organizacionales positivos**

Los estudios organizacionales positivos (Positive Organizational Scholarship en inglés) constituyen una vertiente en la ciencia organizacional (Cameron & Caza, 2004) y surgen como resultado de investigaciones realizadas en otros campos (Kelloway, 2011) como la psicología positiva, comportamiento organizacional positivo, comportamiento pro-social de la organización, el desarrollo organizacional y su desempeño corporativo social (Caza & Cameron, 2008). Los estudios organizacionales positivos se ocupan principalmente de los resultados organizacionales positivos, sus procesos, los atributos

de la organización y la de sus miembros (Cameron, Dutton, & Quinn, 2003b; Spreitzer & Cameron, 2012). Se trata de una perspectiva que pone un mayor énfasis en las ideas de "bondad" y el potencial humano positivo (Cameron & Caza, 2004).

Los estudios organizacionales positivos se centran en los procesos positivos que se presentan (Cameron & Caza, 2004; Cameron, et al., 2003a). Se basa en el espectro de las teorías organizacionales para comprender, explicar y predecir la ocurrencia, causas y consecuencias de la positividad. Los estudios organizacionales positivos amplían los límites de estas teorías para hacer los estados positivos visibles (Cameron, et al., 2003b).

Un vínculo entre los estudios organizacionales positivos y el comportamiento organizacional tradicional es el intento de entender las respuestas afectivas y motivadoras de los empleados con el entorno laboral (Kelloway, 2011), midiéndolo a través de la satisfacción (Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000), su compromiso (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002) y el amor por el trabajo (Kelloway, Inness, Barling, Francis, & Turner, 2010).

Dado que los estudios sobre las personas en las organizaciones han tenido un énfasis hacia la patología, ignorando los aspectos positivos, se ha planteado un marco de referencia para entender el comportamiento de las personas, los grupos y las organizaciones desde una perspectiva positiva, aplicado a los lugares de trabajo (Rodríguez-Carvajal, Moreno-Jiménez, Rivas-Hermosilla, Alvarez-Bejarano, & Sanz, 2010).

El funcionamiento óptimo de las organizaciones, como puede ser el bienestar de empleados y otros grupos de interés, se puede dar entre otras cosas, a través de la promoción de entornos socialmente saludables, estableciendo procesos de trabajo que mantengan y promuevan el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores; por lo que desarrollar ambientes laborales, va más allá que mejorar la competitividad de la organización, incrementar la producción, mejorar la calidad o reducir costos y riesgos, es una necesidad de la sociedad (Demereouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

### **2.1.1. Organizaciones Saludables**

El estudio de las organizaciones saludables tiene por objetivo principal lograr la salud de todos los grupos de interés de la organización, buscando su efectividad,

supervivencia y desarrollo futuro (Salanova, 2009). Para lograrlo, entre otras cosas, se debe tener en consideración los procesos y atributos de las organizaciones y sus miembros, así como los fenómenos positivos que se dan en los contextos de las organizaciones; siendo estos temas, el eje central de investigación de los estudios organizacionales positivos (Cameron, et al., 2003b).

Las organizaciones saludables han sido definidas de varias formas. Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define los entornos laborales saludables como “un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad” (OMS, 2010, p. 14). Por su parte, (Wilson, M., Dejoy, Vandenberg, Richardson, & McGrath, 2004, p. 567) sobre las organizaciones saludables afirman que:

Es aquella que se caracteriza por sus esfuerzos intencionales, sistemáticos y participativos para maximizar el bienestar de los empleados y la productividad, proporcionando empleos bien diseñados y significativos, un ambiente social y organizacional de apoyo, oportunidades accesibles y equitativas para el desarrollo de la carrera y mejoras de la calidad de vida laboral.

Para (Dive, 2004) una organización saludable es aquella que satisface su misión y simultáneamente permite a sus trabajadores aprender, crecer y desarrollarse. Salanova (2008a) por su parte, defiende que las organizaciones saludables son aquellas que tienen formas y prácticas de estructurar y gestionar los procesos de trabajo que hace que sus empleados se sientan más saludables, generando outputs relacionados con la excelencia organizacional, además de mantener excelentes relaciones con el entorno y la comunidad.

Luego de analizar diferentes conceptos de Organizaciones Saludables, Gimeno (2012) las define como: "Aquella cuyo funcionamiento (estructura y proceso) e ideología brinda todas las posibilidades para que los miembros y los grupos humanos que en ella existen sean sanos y plenos, se sientan seguros y puedan desarrollar al máximo sus capacidades y creatividad en sintonía con su entorno" (pág. 45).

Finalmente, y tomando como base la cibernética organizacional, Tarride, Zamorano, Varela & González (2008) definen organizaciones saludables como:

Una asociación de personas gobernadas por un conjunto de regulaciones como una función de propósitos específicos, en un estado de completo bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedades, pero con la capacidad para desarrollar su propio potencial para responder positivamente a los desafíos del entorno (pág. 1124).

Como se observa, existe un punto común que todos los autores destacan, el cual es que todas las organizaciones saludables se caracterizan por ofrecer una cantidad considerable de bienestar. Y tal como lo señalan Quintero, Botía, & Sáenz (2013), el bienestar permite crecer y tener rentabilidad.

#### **2.1.1.1 Modelos explicativos de organizaciones saludables**

Durante la última década han surgido modelos explicativos acerca de cómo desarrollar una organización saludable (ENWHP, 1999; Gimeno, 2012; MacDermid, et al., 2008; NQI, 2007; OMS, 2010; Salanova, 2008b; Tarride, et al., 2008; Wilson, M., et al., 2004; Zwetsloot & Pot, 2004). De acuerdo con Grueso y Rey-Sarmiento(2013), la mayoría de estos modelos podrían ser clasificados en tres grandes categorías:

- a. Modelos centrados en el empleado (ENWHP, 1999; Gimeno, 2012; MacDermid, et al., 2008; NQI, 2007; OMS, 2010; Salanova, 2008b; Wilson, M., et al., 2004).
- b. Modelos centrados en diversos grupos de interés, que han sido desarrollados alrededor de la teoría de los stakeholders (Zwetsloot & Pot, 2004) y
- c. Modelos de organizaciones saludables comprendidas como sistemas vivos (Tarride, et al., 2008).

Entre los modelos de organizaciones saludables centrados en el empleado, se encuentra el de la European Network for Workplace Health Promotion (1999), el cual explica los procesos de salud de las organizaciones tomando como eje principal la salud de los empleados y establece criterios de calidad para la promoción de la salud en los lugares de trabajo. Este modelo incorpora seis criterios que son: políticas corporativas, recursos humanos y organización del trabajo, planeación de la promoción de la salud en los lugares de trabajo, responsabilidad social, implementación de la promoción de la salud en los lugares de trabajo y resultados de la promoción de la salud en los lugares de trabajo.

Otro modelo de organización saludable centrado en el empleado es propuesto por Wilson y colaboradores (2004). Estos autores desarrollan un modelo empírico centrado la salud de los trabajadores como núcleo central para alcanzar la salud organizacional. Dicho estado de bienestar, según los autores, se logra a través de la interacción de seis variables propuestas en el modelo que son: atributos organizacionales centrales, clima organizacional, el diseño del puesto, el futuro en el puesto, el ajuste psicológico al trabajo, y el bienestar y salud de los miembros de la organización.

El National Institute for Quality NQI, tomando como referencia el programa para la excelencia empresarial en Canadá propone un modelo de organización saludable centrado en la salud del empleado que incorpora los siguientes factores: el liderazgo, la planeación, el enfoque en los empleados, la administración de los procesos y los resultados organizacionales; los cuales, al interactuar con el entorno físico, las prácticas saludables y el entorno social logran obtener empleados sanos contribuyendo al desarrollo de la organización en un entorno laboral saludable (NQI, 2007).

El modelo desarrollado por MacDermid et al. (2008) en torno de los ambientes de trabajo saludables, también se centra en el bienestar del empleado y tiene como fundamento principal la necesidad de apoyo y respeto con los supervisores directos y entre los trabajadores y un compromiso organizacional considerando el ambiente de trabajo, la carga laboral, y la formación continua de los trabajadores, así como también su participación en los procesos de toma de decisiones.

Salanova (2008b) propone un modelo heurístico de organizaciones saludables y resilientes donde el eje central es la salud y el bienestar de los empleados, a través de quienes se logra la salud de la organización. Se considera que las organizaciones saludables tienen las siguientes características: poseen buenas prácticas organizacionales que contribuyen a la claridad de tareas, promueven la salud en los empleados y a su vez aportan a la generación de resultados saludables para la organización.

La OMS (2010) propone un modelo de entorno laboral saludable que contiene cuatro grandes avenidas de influencia: ambiente físico del trabajo, entorno psicosocial del trabajo, recursos personales de salud en el espacio de trabajo y participación de la empresa en la comunidad. El modelo también contempla procesos de mejora continua

(movilizar, reunir, evaluar, priorizar, planear, hacer, reevaluar, mejorar) y establece principios centrales que son un liderazgo basado en los principales valores y principios éticos y la participación de sus trabajadores.

Finalmente, Gimeno (2012) propone un modelo de organización saludable con tres ejes: ecología, que involucra el ambiente interno y externo de la organización; complejidad, que considera las diferentes órdenes y relaciones de la organización y la evolución, que cubre desde los niveles básicos de necesidades del trabajador y de la organización hasta su desarrollo integral.

Entre los modelos de organizaciones saludables centrados en diferentes grupos de interés se encuentra el de Zwetsloot y Pot (2004). Estos autores presentan una propuesta de gestión integral de la salud, centrada en los grupos de interés y sostienen que en aquellas organizaciones que integran la salud se distinguen siete líneas de desarrollo: 1) considerar la salud como un interés estratégico de la compañía; 2) realizar procesos primarios saludables; 3) disponer de un lugar de trabajo sano y seguro; 4) poseer un entorno laboral social inspirador; 5) considerar a las personas vitales en la organización; 6) buena relación con el entorno inmediato organizacional y local; y 7) ofrecer productos y servicios saludables. El desarrollo de estas líneas constituye un enfoque estratégico que permite la disminución de costos de ausencia por enfermedad e incapacidad laboral, mientras que la productividad y la resiliencia de la organización y sus empleados se incrementan, trayendo para la organización repercusión económica directa.

Finalmente, una aproximación a las organizaciones saludables, concebidas como sistemas vivos, es desarrollada por Tarride et al. (2008). Con base en la definición de salud desarrollada por la Organización Mundial de la Salud, proponen un modelo que incorpora tres componentes: los aspectos físicos, mentales y sociales, para diagnosticar la organización y determinar si es esta es saludable o no.

En las anteriores definiciones y modelos descritos se ha podido observar que la salud es un determinante importante en la organización y la forma en que se diseñen las estructuras, procesos y estrategias aseguran el bienestar del trabajador (Cox, Leka, Ivanov, & Kortum, 2004).

Cabe destacar que existe una distinción entre la noción de entorno laboral saludable y organización saludable. En este sentido Lowe (2009) señala que el término entorno laboral saludable hace énfasis en el bienestar físico y mental del trabajador mientras que la noción organización saludable hace referencia a el bienestar de los trabajadores en la forma que la organización funciona y se dirige hacia la consecución de los objetivos estratégicos. La propuesta de investigación que aquí se plantea, se centrará en la noción de organización saludable.

## **2.2 Comportamientos en el lugar de trabajo**

Los comportamientos en el lugar de trabajo entre los miembros de la organización pueden incidir en su bienestar psicológico y/o social y afectar el desarrollo de la organización (Estes & Wang, 2008).

Los lugares de trabajo son espacios en donde se reúnen las personas para realizar sus actividades laborales, los cuales pueden ser vulnerados, alterados, modificados y mutados por los nuevos comportamientos sociales (Rodríguez-Martín, 2003) y por lo tanto pueden afectar su bienestar y provocar comportamientos contraproducentes, entre los que se incluyen agresión (Neuman & Baron, 1998; Spector, 1978), violencia en el trabajo y agresión (Barling, Dupré, & Kelloway, 2009) desviación y venganza (Bies, Tripp, & Kramer, 1997). Los actos dirigidos específicamente a las personas se han estudiado como abuso emocional (Keashly, 1998) y mobbing (Zapf, Knorz, & Kulla, 1996). Esta definición asume comportamientos como el robo (Greenberg, 1990), sabotaje (Ambrose, Seabright, & Schminke, 2002), el servicio de sabotaje (Harris & Ogbonna, 2002), incivilidad (Andersson & Pearson, 1999) y venganza (Bies & Tripp, 2005).

En contraste con lo anterior, los lugares de trabajo también pueden generar comportamientos positivos, comúnmente llamados comportamientos de ciudadanía organizacional, CCO (Omar, Vaamonde, & Uribe, 2012) tales como: civilidad (Porath, 2012) compromiso, auto eficacia, optimismo, resiliencia (Luthans, 2008), entre los más estudiados.

### 2.2.1 Civilidad e incivilidad

Civilidad es definido como: “sociabilidad, urbanidad, comedimiento, atención y buen modo” (“Diccionario de la Lengua Española,” 2012). Algunos autores consideran la civilidad como un atributo admirable (Elsner & Boggs, 2005; Forni, 2002; Sistare, 2004). Según Sistare (2004) la civilidad requiere tolerancia, saber escuchar y debatir diferentes puntos de vista sin asperezas, violencia o ataques personales. De una manera similar Guinness (2008) define civilidad como el respeto a las diferencias, discutiéndolas con firmeza y tratándose unos a otros con dignidad y honor.

Carter (1998) señala que la civilidad es una actitud de respeto a los conciudadanos, es más que la cortesía, es una condición previa para la democracia y la suma de muchos sacrificios que hacen los ciudadanos en aras de la convivencia. Elsner & Boggs (2005) considera a la civilidad como una virtud comúnmente asociada a la cortesía, buenas maneras y la decencia. Sostienen que la civilidad es un principio ético de promover el respeto por las personas e incorporan un sentido de respeto mutuo en el discurso. Pavela (1997) define la civilidad como una participación en una comunidad. Henninger (2007) por su parte afirma que la libertad de expresión es reforzada por la civilidad, destacando que la civilidad incluye la cortesía, el respeto y la deferencia.

Dado que los investigadores definen y describen civilidad de diferentes formas y considerando que en las organizaciones es necesario desarrollar y sostener buenas relaciones entre colaboradores, Clark & Carnosso (2008) hacen una contribución importante a la literatura, analizando el concepto de civilidad y proponen la siguiente definición: “civilidad se caracteriza por un auténtico respeto por los demás cuando se expresa desacuerdo, disparidad o controversias; involucra tiempo, presencia y voluntad de participar en un discurso genuino y una sincera intención de buscar acuerdos y puntos en común” (pág. 13).

Caso contrario a la civilidad se considera la incivilidad, definida como: “grosero, mal educado” (“Diccionario de la Lengua Española,” 2012). La incivilidad es un comportamiento de baja intensidad con o sin intención clara de hacer daño (Andersson & Pearson, 1999). Los mismos autores señalan que la incivilidad en el lugar de trabajo es una desviación del comportamiento de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño y que viola las normas del lugar de trabajo y del mutuo respeto, el cual



puede crecer en espiral y potencialmente escalar a un intercambio de acciones coercitivas cuando una de las partes llega a un punto de no retorno. La incivilidad es un suceso interactivo en la que dos o más partes están involucradas (Carter, 1998). El instigador, el objetivo, el observador y el contexto social, contribuyen y se ven afectados por un encuentro incivil.

Se ha argumentado que las partes involucradas con un temperamento caliente y un clima organizacional informal puede facilitar la formación y escalada de espirales; y que éstas, a su vez pueden generar espirales secundarias que pueden afectar a la organización (Pearson, Andersson, & Porath, 2000).

Rau-Foster(2004) define incivilidad en el lugar de trabajo como un comportamiento grosero o irrespetuoso que demuestra la falta de consideración hacia los demás e incluye: hablar de una manera condescendiente; degradar, menospreciar, o acosar a otros; tener berrinches emocionales; interrumpir brusca o innecesariamente a otros; no escuchar cuando otra persona está hablando directa o indirectamente; actuar de una manera impaciente; ser incapaz o no estar dispuesto a identificarse con los demás; tener un comportamiento excluyente, sobre todo con los nuevos empleados. Una de las conductas destructivas que se pueden ver en cualquier lugar de trabajo o entorno social es la exclusión de un recién llegado.

Los comportamientos incívicos constituyen un conjunto de actos distintos que tienen características comunes, es intencional (no accidental) y cuya finalidad es dañar a la organización y / o sus grupos de interés-clientes, colegas y supervisores, considerados por la organización como contrario a sus intereses legítimos, mientras que para el individuo le resulta gratificante (Idiakheua & Obetoh, 2012). Este comportamiento incívico se caracteriza por ser grosero y descortés y muestra una falta de respeto por los demás.

De lo anterior se desprenden tres características clave: violación de las normas del trabajo, intenciones ambiguas y baja intensidad (Andersson & Pearson, 1999). La primera característica de descortesía es una violación a las normas laborales. No todas las organizaciones operan de la misma forma; sin embargo, cada organización tiene sus propias normas y expectativas para lo que se considera una conducta aceptable, el respeto entre los empleados. Esta concepción compartida permite la cooperación dentro

de la organización. Los actos de incivildad debilitan esa concepción y perturban el bienestar de la organización y sus empleados (Lim, et al., 2008). La segunda característica de la incivildad es la intención ambigua. El objetivo del instigador no siempre es claro. Los comportamientos inciviles pueden ser intencionales, pero también pueden deberse a la ignorancia, descuido, o la personalidad del instigador (Andersson & Pearson, 1999). No obstante, la ambigüedad puede causar en la víctima una gran cantidad de estrés ya que él o ella no pueden saber cómo darle sentido a la situación, y por lo tanto no sabría cómo responder a ese comportamiento.

La tercera característica de incivildad se conoce como de baja intensidad. En comparación con actos agresivos tales como la intimidación o el acoso, la falta de civismo es de menor gravedad pero puede conducir a la agresión y la escalada de los conflictos (Lim, et al., 2008). En efecto, el experimentar la incivildad puede conducir a una espiral, de modo que la percepción de falta de civismo que tenga una persona, puede hacer que tome represalias mediante otro comportamiento incivil que eventualmente puede conducir a formas más agresivas e intensas de maltrato (Pearson, et al., 2000). Incivismo por lo tanto, puede dar lugar a efectos adversos tanto para la víctima como para la organización.

Andersson & Pearson (1999) proponen que los comportamientos incívicos se intercambian entre los individuos y que este intercambio dinámico puede a su vez, emerger en un intercambio de acciones coercitivas mediante las cuales la intención de perjudicar entra en juego; examinan incivildad y la acción coercitiva como procesos y no como eventos-procesos afectados por un determinado conjunto de restricciones que conforman la situación.

Las acciones de incivildad y coercitivas son comportamientos negativos, pero es importante tener en cuenta la situación en la comprensión de cómo el proceso de intercambio se desarrolla entre las partes. Teniendo en cuenta la situación, reconocen que las normas específicas del lugar de trabajo en efecto, varían y al mismo tiempo, se reconoce que las normas de cada organización para el respeto mutuo son necesarios para que los empleados trabajen juntos (Solomon, 1998).

Definido como un patrón de aumentos o disminuciones consecutivas Lindsley, Brass y Thomas (1995), señalan que las espirales en las organizaciones son creadas por los seres

humanos porque carecen de una comprensión adecuada de su situación, no están dispuestos o son incapaces de alterar su comportamiento (Masuch, 1985). Al examinar la escalada de incivilidad en acciones coercitivas en las organizaciones, Andersson & Pearson (1999) denominan que la amplificación es una desviación potencial de la espiral, ya que la acción negativa de una de las partes lleva a la acción negativa de la segunda parte, que se traduce en comportamientos cada vez más contraproducentes (Masuch, 1985). La existencia de espirales de conflicto interpersonales ha sido documentada, un número de investigadores han demostrado la relación entre irregularidades percibidas y acciones agresivas posteriores que conducen a una espiral de incivilidad (Felson & Steadman, 1983; Luckenbill, 1977; Youngs, 1986). Una persona se burla de otro, el segundo responde con un insulto obsceno; el primero empuja, el segundo golpea; el conflicto se intensifica hasta que una persona resulta gravemente herida. El uso de la coerción por lo general conduce a una espiral ascendente.

En los últimos años las investigaciones sobre estos temas se han dado y se reconoce que el comportamiento contraproducente en el trabajo ha traído incrementos de costos asociados con: finanzas (Robinson, 2008), recursos humanos (Schat & Kelloway, 2005) y la organización. Estos incluyen: costo económico, (pérdida de la productividad debido a la demora en el costo laboral, robo o sabotaje) o psicológico (renuncia o baja satisfacción en el trabajo) para aquellos que son víctimas de comportamientos contraproducentes interpersonales o gran estrés e incertidumbre (Pearson & Porath, 2005).

#### **2.2.1.1 Escalas de medida de los comportamientos cívicos e incívicos**

Entre los principales instrumentos de medición de la civilidad e incivilidad en las organizaciones se encuentran: Workplace Incivility Scale (WIS), de Cortina, Magley, Williams & Loughout (2001), Workplace Incivility Scale de Burnfield, Clark, Davendorf & Jex (2004), Uncivil Workplace Behavior Questionnaire (Martine & Hine, 2005); Incivility in Healthcare Survey (IHS) de Hutton & Gates (2008), Incivility Nursing Education (INE) de Clark, Farnsworth, & Landrum (2009), Nursing Incivility Scale, de Guidroz, Burnfield-Geimer, Clark, & Schwetschenau (2010), Civility Scale desarrollada en 2007 por Meterko, Osatuke, Mohr, Waren & Dyrenforth (2007),

Cuestionario Breve de normas de Civildad(CNQ-B), de Walsh et al. (2012) y el Organizational Civility Scale (OCS), Clark, Landrum, & Nguyen (2013).

El Workplace Incivility Scale (WIS) desarrollado por Cortina et al. (2001) mide las experiencias relacionadas con acciones negativas en los últimos cinco años. El WIS consta de siete ítems y tiene una consistencia de interna basada en el alfa de cronbach de 0.89.

El Workplace Incivility Scale Burnfield, et al. (2004) fue desarrollado para evaluar las múltiples dimensiones de la incivildad lugar de trabajo. En un estudio a 383 estudiantes universitarios empleados se mostró la fiabilidad y la estructura factorial del instrumento, mientras que en otra investigación a 657 empleados a tiempo se pudo determinar la validez convergente, discriminante y nomológica. El instrumento contiene 56 ítems, de los cuales 41 corresponden a 10 dimensiones de incivildad interna y 15 pertenecen a tres dimensiones que permiten medir los comportamientos incívicos de los clientes.

El Uncivil Workplace Behavior Questionnaire (Martine & Hine, 2005), se diseñó para medir la incivildad en el lugar de trabajo. A través de un análisis factorial confirmatorio se determinaron cuatro dimensiones: hostilidad, invasión de la intimidad, comportamiento de exclusión, comentarios/chismes. El instrumento contiene 20 ítems y luego de un análisis de regresión y correlación revelaron que las subescalas tienen validez convergente y divergente. El alfa de cronbach de 0.92 determinó la consistencia de la escala de medida.

La escala de civilidad desarrollada en 2007 por Meterko, et al. (2007), mide aspectos de civilidad en el lugar de trabajo a través de calificaciones de los empleados sobre el respeto entre colaboradores, cooperación, trabajo en equipo, resolución de conflictos y valoración de diferencias individuales compañeros de trabajo y supervisores. Esta compuesta de ocho ítems, cuya correlación va desde 0.67 a 0.83, el alfa de cronbach's de la escala fue 0.93. Estos ítems se califican en una escala Likert que va de 1 (totalmente desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo) con una opción media ni acuerdo o desacuerdo.

Hutton y Gates (2008) diseñaron el Incivility in Healthcare Survey (IHS), el cual consiste en una versión modificada del Nursing Incivility Scale y se usó para determinar

la frecuencia de incivilidad entre los trabajadores del sector salud. El IHS contiene 41 ítems distribuidos en cinco subescalas para medir incivilidad: en el ambiente general, de otro miembro del staff de la salud, de supervisores directos, de los médicos y la incivilidad recibida de los pacientes, sus familias y/o visitantes. El instrumento fue evaluado por un panel de expertos; la consistencia interna medida por Alfa Cronbach fue 0.943. Un análisis de regresión logística se usó para evaluar la relación entre incivilidad y empleo; e incivilidad y demografía. Las regresiones y correlaciones se usaron para identificar la relación entre incivilidad y productividad y limitaciones del trabajo.

Diseñado en el ámbito de la educación para medir las percepciones de incivilidad en estudiantes y profesores de enfermería, el Incivility Nursing Education –INE- Clark, et al. (2009), fue desarrollado a partir de una adaptación del Defining Classroom Incivility Survey, diseñado por Indiana University (2000) y del Student Classroom Incivility Measure, desarrollado por Michelle Hanson (2000). El cuestionario INE ha tenido varias modificaciones, actualmente incluye elementos cuantitativos y cualitativos. Los elementos cuantitativos miden los tipos y la frecuencia de la incivilidad de profesores y estudiantes. La encuesta está dividida en tres secciones: La sección I recoge datos demográficos que establecen el contexto del comportamiento incívico. La sección II lista los comportamientos que ocurren en el ambiente académico de profesores y estudiantes. Los comportamientos en la sección II se dividen en dos categorías; la primera enumera las conductas que pueden considerarse perjudiciales o descortés y la frecuencia con que se ha experimentado el comportamiento en los últimos 12 meses; la segunda enumera los comportamientos que se consideran son amenazantes y si ellos (profesores y/o estudiantes) o alguien que ellos conocen han experimentado este comportamiento amenazante en los últimos 12 meses. La sección II también incluye dos ítems a medir: a) la cantidad en que los estudiantes y profesores perciben incivilidad como un problema y b) el grado en que los encuestados perciben a los profesores o estudiantes más propensos para participar en los comportamientos incívicos. La sección III incluye cuatro preguntas abiertas que piden a los encuestados describir formas que contribuyan a falta de civismo en la educación de enfermería, cómo debe ser el incivismo abordado y cualquier comentario adicional. El coeficiente de fiabilidad para los comportamientos de estudiantes y profesores se encuentra entre 0.808 y 0.955.

Para evaluar las experiencias de incivilidad de las enfermeras del hospital con médicos, compañeros de trabajo, pacientes y supervisores directos Guidroz, et al. (2010), desarrollaron en el 2007 el Nursing Incivility Scale, la cual fue una adaptación del Workplace Incivility Scale (Burnfield, et al., 2004). El instrumento contiene 43 ítems divididos en cinco fuentes de incivilidad (general, enfermera, supervisor, médico y paciente) tiene un alfa de cronbach entre 0.81 y 0.94.

Walsh et al. (2012) desarrollan y validan un cuestionario (CNQ-B) de 4 ítems para medir el clima de civilidad en un grupo de trabajo, definiendo “clima de civilidad” como la percepción que tiene el empleado de las normas de respeto y trato entre los miembros del grupo. La evidencia de la consistencia interna y validez convergente y discriminante de la CNQ-B fue observada. Además, la evidencia para el criterio relacionado y la validez incremental se demostró. Usando una escala de Likert de 1 a 7, los 4 ítems del cuestionario son: Los comportamientos groseros no son aceptados por sus compañeros de trabajo, las explosiones de ira no se toleran ni por algún miembro de la organización ni por el grupo de trabajo, el trabajo respetuoso es la norma en su unidad y/o en la de su grupo de trabajo y sus compañeros de trabajo hacen que todos en su unidad y/o grupo de trabajo sea tratado con respeto.

Para medir la falta de civismo y urbanidad en un contexto amplio Clark, et al. (2013) diseñaron el Organizational Civility Scale (OCS), una herramienta cuantitativa que mide el grado en que la falta de civismo se percibe como un problema en una variedad de entornos de atención de salud e identifica los factores que contribuye a ello. Incluye elementos relacionados con el estrés, enfrentamiento, y la satisfacción laboral. La OCS mide las reacciones de los encuestados a la incivilidad y la agresión de los supervisores y compañeros de trabajo. El instrumento tiene las siguientes dimensiones: percepciones de clima laboral, recursos de civilidad, frecuencia de incivilidad, sentimientos de empleo actual, satisfacción de los empleados, fuentes de estrés, estrategias de afrontamiento, niveles generales de estrés y afrontamiento, calificaciones de civilidad generales. Como se puede observar, los enfoques de estos instrumentos van desde capturar las experiencias individuales de los trabajadores así como del contexto laboral que los rodea.

## 2.3 Bienestar

El bienestar es un concepto complejo que concierne la experiencia y el funcionamiento óptimo. La investigación actual sobre el bienestar viene de dos perspectivas generales: 1) el hedonismo, que se centra en el placer y define el bienestar en términos de lograr el placer y evitar el dolor, incluyendo los juicios sobre los buenos y malos elementos de la vida; y 2) el eudemonismo, el cual se centra en la felicidad y la autorrealización; por lo que define bienestar en función del grado en que una persona funciona en total plenitud. Estos dos puntos de vista han dado lugar a diferentes corrientes de investigación en donde existe una cantidad de conocimientos que en algunas áreas se consideran divergentes y en otras complementarias (Ryan & Deci, 2001).

Rath & Harter (2010) definen cinco dimensiones esenciales del bienestar individual. Estas son: el tiempo en que la persona invierte en la carrera, sus relaciones sociales, la situación financiera, la salud y energía para hacer las cosas del día a día y la forma en que el individuo se compromete con la comunidad en la que vive. Los mismos autores señalan que la manera en que las personas sean guiadas y administradas tendrá un impacto directo en su bienestar. Cuando los líderes adoptan la opción de incrementar el bienestar de sus trabajadores, generan lugares de trabajo más atractivos y obtienen mayores beneficios para la organización; adicionalmente, se fortalece las relaciones del trabajador con su familia.

En el entorno laboral, el bienestar del trabajador se reconoce como consecuencia de la interacción entre las características de las personas y las del contexto organizacional (Lawson, Noblet, & Rodwell, 2009). Explorando los puntos de vista de los autores que han abordado el bienestar como resultado de la interacción entre los factores subjetivos y las características del lugar de trabajo Cable & Judge (1996), Mininni, Manuti, Scardigno, & Rubino (2010) y Biggio & Cortese (2013), señalan que es posible reconocer una raíz común en las teorías interaccionales que considera crucial la adaptación de la persona en la organización para generar bienestar.

El bienestar de otros grupos de interés de las organizaciones, como son los clientes, ha recibido menor atención en la investigación. No obstante lo anterior, se han desarrollado algunos planteamientos respecto de los estudiantes a manera de clientes y se defiende que las teorías y modelos de la vida laboral en relación con la satisfacción laboral y la

capacidad de trabajo (Tuomi, Aimala, Plazar, Istenic, & Zvanut, 2013) son aplicables a la noción de bienestar para este grupo de interés.

Otros autores han estudiado el bienestar de los estudiantes a través del grado de identificación y participación con la escuela, lo cual han denominado Engagement (van Uden, et al., 2014). El engagement del estudiante también ha sido definido como "un proceso psicológico, específicamente, la atención, interés, implicación, y esfuerzo que invierte el estudiante en el trabajo de aprender (Marks, 2000, pp. 154-155).

De acuerdo con Leithwood y Jantzi (2000) el engagement del estudiante tiene dos componentes: afectivo y conductual. El componente afectivo estaría reflejado mediante la identificación del estudiante hacia su institución, el componente conductual a su vez, estaría reflejado en términos de la participación del estudiante en las actividades de la escuela tanto dentro del salón de clase como fuera de él.

Finalmente, van Uden, et al. (2014) destacan que en el estudio del engagement de los estudiantes existen dos niveles: el engagement hacia la clase y el engagement hacia la institución pues si bien ambos constructos reflejan un estado de bienestar, tienen antecedentes y resultados diferenciados.

Por cuanto la investigación que se propone se centrará en el bienestar de los empleados y estudiantes (clientes), la revisión de escalas de medida que a continuación se presentan, se centrarán en estos dos grupos de interés.

### **2.3.1 Escalas de medidas de bienestar en los empleados**

En el ámbito laboral, el bienestar del trabajador ha sido medido empleando varias nociones como la satisfacción laboral, la felicidad, el engagement, flow, motivación (Burke, 2010; Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985; Mukerjee & Antipolis, 2011). Entre los instrumentos más usados para medir el bienestar de los empleados en las organizaciones se encontraron la Escala de satisfacción con la vida (Diener, et al., 1985); la escala de bienestar psicológico (Ryff & Keyes, 1995); la escala de bienestar psicológico de Sánchez-Canova creada en 1998 (Sánchez-Canova, 2013); el Oxford Happiness Questionnaire (Hills & Argyle, 2002); el cuestionario de Engagement (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002); el Work Related Quality of



Life Scale (Van, Edwards, & Easton, 2007) y el Cuestionario de bienestar laboral general (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010) .

La Escala de Satisfacción con la Vida, SWLS (Diener, et al., 1985), permite medir el bienestar y se centra en evaluar la satisfacción de vida global. No considera constructos relacionados, como el afecto positivo o la soledad. El instrumento está compuesto por los siguientes ítems: En muchos aspectos, mi vida está cerca de mi ideal; las condiciones de mi vida son excelentes; estoy satisfecho con mi vida; hasta ahora he conseguido las cosas importantes que quiero en la vida; si pudiera vivir mi vida de nuevo, no cambiaría casi nada. Y en su aplicación, demostró tener alta consistencia interna y en consecuencia, alta fiabilidad.

Para probar su modelo teórico del bienestar psicológico, Ryff y Keyes (1995) desarrollaron un instrumento con seis dimensiones: Auto aceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, crecimiento personal; cada dimensión tenía 20 ítems. Debido a la longitud del instrumento, en los últimos años se han venido proponiendo varias versiones cortas de las escalas de bienestar psicológico.

En 1998 José Sánchez-Canova, desarrolla la escala de bienestar psicológico cuyo objetivo es evaluar el bienestar psicológico subjetivo, material, laboral y las relaciones con la pareja (Sánchez-Canova, 2013). El instrumento consta de 65 ítems con cuatro anclajes de respuesta y consta de cuatro subescalas: Bienestar psicológico subjetivo contiene 30 ítems, distingue entre felicidad y aspectos negativos y positivos; bienestar material, incluye 10 ítems relacionados al bienestar material y según la percepción subjetiva de cada persona, bienestar laboral consta de 10 ítems y es considerada un componente importante de la satisfacción general y la subescala de relaciones con la pareja que contiene 15 ítems. En estudios realizados posteriormente, se ha identificado que la escala cuenta con apropiados coeficientes de fiabilidad: Bienestar psicológico subjetivo  $\alpha$  0.94; bienestar material  $\alpha$  0.91, bienestar laboral  $\alpha$  0.897, relaciones con la pareja  $\alpha$  0.87 (Coppari, et al., 2012).

Hills y Argyle (2002) diseñaron el Oxford Happiness Questionnaire (OHQ), derivado del Oxford Happiness Inventory (OHI) creado en 1999. Contiene 29 ítems que son contestados en una escala Likert de seis puntos. El instrumento demostró consistencia

interna y validez de constructo; al medirse con la OHI, la validez de la OHQ fue satisfactoria. Las correlaciones entre los resultados fue mayor de 0.90.

Schaufeli, et al. (2002) desarrollaron dos cuestionarios: uno para medir el engagement en trabajadores y otro para estudiantes. El instrumento tiene tres dimensiones, vigor (6 ítems), dedicación (5 ítems) y absorción (6 ítems). Todos los ítems se califican en una escala de frecuencias de 7 puntos que van desde 0 (nunca) a 6 (siempre). La consistencia interna se midió a través de Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones y para cada uno de los cuestionarios. Los coeficientes fueron: vigor= $\alpha$ 0.78,  $\alpha$ 0.79; dedicación= $\alpha$ 0.84,  $\alpha$ 0.89; absorción= $\alpha$ 0,73,= $\alpha$ 0.72 para estudiantes y empleados, respectivamente.

Van, et al. (2007) desarrollaron el Work Related Quality of Life Scale (WRQoWL) un instrumento cuyo objetivo es captar las percepciones del entorno de trabajo y las reacciones de los empleados en el sector salud. El instrumento tiene seis dimensiones y 23 ítems: trabajo y la satisfacción profesional (6 ítems,  $\alpha$  0.86), el bienestar general (6 ítems,  $\alpha$  0.82), la interfaz casa-trabajo (3 ítems,  $\alpha$  0.82), estrés en el trabajo (2 ítems,  $\alpha$  0.81), la percepción de control en el trabajo (3 ítems,  $\alpha$  0.81) y las condiciones de trabajo (3 ítems,  $\alpha$  0.75). La validez del instrumento se realizó a través del alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones y en total para los 23 ítems. Este instrumento ha sido adaptado y validado considerando las mismas dimensiones y cantidad total de ítems para medir la calidad de vida laboral en los trabajadores en la educación superior (Edwards, Van, Easton & Kinman, 2009). El alfa de Cronbach para este instrumento para cada una de las dimensiones fue:  $\alpha$  0.85,  $\alpha$  0.90,  $\alpha$  0.78,  $\alpha$  0.81,  $\alpha$  0.72,  $\alpha$  0.79, respectivamente y para los 23 ítems el alfa de Cronbach fue de 0.94.

Para medir el bienestar psicológico en el lugar de trabajo Blanch, et al. (2010) desarrollaron el Cuestionario de Bienestar Laboral General, Qblg ( $\alpha$ =0.97), este instrumento está compuesto de dos dimensiones: bienestar psicosocial ( $\alpha$ =0.97) que contiene a su vez tres escalas: afectos ( $\alpha$ =0.93), competencia ( $\alpha$ =0.95) y expectativas ( $\alpha$ =0.96); y efectos colaterales ( $\alpha$ =0.91) cuyas escalas son: somatización ( $\alpha$ =0.87), desgaste ( $\alpha$ =0.87) y alineación ( $\alpha$ =0.82). El análisis de contenido se realizó por medio de una revisión de literatura y de un consejo de jueces. La validez de constructo se hizo a través de un análisis de componentes principales de los ítems incluidos en cada uno de los dos grupos.

Se puede determinar que hay un punto común que todos los autores destacan, es que fueron concebidos para medir el bienestar o la salud en general, por lo que pueden ocasionalmente ser aplicados en diferentes contextos en el ámbito de laboral, de las relaciones familiares o vida cotidiana.

En el sector educación se puede observar que las escalas para medir el bienestar laboral, tales como el Work Related Quality of Life Scale, WRQL, la escala de engagement, entre otras han sido adaptadas y aplicadas a estudiantes y trabajadores de Instituciones de Educación Superior (Blanch, et al., 2010; Cornejo & Lucero, 2005; Edwards, Van, Easton, & Kinman, 2009; Schaufeli, et al., 2002).

### **2.3.2 Escalas de medida del bienestar en estudiantes**

Noohi, Abaszadeh, & Maddah (2013) realizaron un estudio descriptivo correlacional a 238 estudiantes de enfermería de grado y postgrado de Razi School of Kerman University of Medical Sciences para medir el engagement del estudiante hacia la universidad. Para llevar a cabo el estudio se aplicó la encuesta nacional de engagement estudiantil (Tendhar, Culver, & Burge, 2013). El instrumento consta de cinco dimensiones de engagement hacia la Universidad: Aprendizaje activo y colaborativo (7 ítems), el grado de desarrollo académico (11 ítems), la interacción entre estudiantes y docentes (6 ítems), el entorno del campus (6 ítems) y el enriquecimiento de las experiencias educativas (10 ítems). La confiabilidad de la escala fue medida por el alfa de Cronbach cuyo valor fue 0.78.

Acogiendo las sugerencias de investigadores de analizar otras variables con el engagement, Wefald & Downey (2009) realizaron un estudio para determinar la relación existente entre el engagement y la satisfacción académica de 453 estudiantes de la Universidad de Kansas, para ello adaptaron la Utrecht Work Engagement Scale for Students de Schaufeli, et al. (2002). Esta escala considera 14 ítems con respuestas tipo Likert que van desde 1 (en total desacuerdo) a 7 (en total acuerdo). Se llevó a cabo un análisis confirmatorio de los componentes. El alfa de Cronbach fue de 0.86 y 0.88 para las variables vigor, fuerza y vínculo emocional, respectivamente.

En el estudio conducido por Klem y Connell (2004) se empleó una escala de Engagement desde la perspectiva de los estudiantes y una escala de engagement desde la perspectiva de los docentes. La escala de medida de engagement desde la perspectiva

del estudiante en el nivel elemental se componía de 13 ítems y para el nivel secundario se componía de 11 ítems. Los coeficientes de fiabilidad reportados de ambas escalas fueron 0,71 y 0,77 respectivamente. En cuanto a la medida de engagement del estudiante desde la perspectiva del profesor, los coeficientes de fiabilidad reportados fueron 0,81 para el nivel elemental y 0,87 para el nivel secundario.

El National Survey of Student Engagement es una iniciativa liderada por NSSE Institute mediante la cual se valora el engagement de los estudiantes. La medida de engagement empleada por el NSSE Institute se compone de cuatro dimensiones: Reto académico, aprendizaje con pares, experiencias con los miembros de la facultad (unidad académica) y entorno institucional. Los resultados obtenidos para la encuesta del año 2013 indican que los coeficientes de fiabilidad entre estudiantes de primer año oscilan entre 0,77 y 0,89. En contraste los coeficientes de fiabilidad para los estudiantes de cursos más avanzados oscilan entre 0,78 y 0,90 (NSSE, 2013).

### **3. DISCUSIÓN DE LA PROPUESTA**

La civilidad es considerada por los directivos organizacionales como un comportamiento necesario (Porath, 2012). En contraste, cuando los entornos laborales se ven alterados por comportamientos incívicos, se puede afectar el desempeño, la cultura, el clima y hasta la eficiencia de la organización (Estes & Wang, 2008). Spreitzer y Porath (2012) señalan además que la incivilidad evita que las personas prosperen en las organizaciones. La evidencia señala que la civilidad e incivilidad en el lugar de trabajo ha sido estudiada más ampliamente en países anglosajones. Algunos autores consideran importante comprender este fenómeno en países latinoamericanos para conocer su prevalencia y proponer formas de intervención ajustadas a la cultura (Quinceno, Báez, & Vinaccia, 2008). Complementariamente con lo anterior Hutton y Gates (2008) advierten que poco se conoce sobre las consecuencias de la civilidad e incivilidad en el lugar de trabajo desde un punto de vista multidimensional.

En la literatura académica existe preocupación por temas como la violencia en el lugar de trabajo y su incidencia en la salud de la organización (Chávez, 2003). El problema de agresión laboral se ha convertido en un problema serio de salud laboral u ocupacional, evidenciado en el incremento en los últimos años de los estudios y publicaciones que lo abordan (Andersson & Pearson, 1999; Clark & Springer, 2007a; Cortina, et al., 2001; Estes & Wang, 2008; Ghosh, 2008; Hutton & Gates, 2008; Lim, et al., 2008; Porath & Pearson, 2013) e ilustrando cómo puede derivar en consecuencias negativas tanto para las relaciones entre los trabajadores como para las organizaciones en general. Los estudios realizados en la última década en el Reino Unido y en otros países como Australia, los EE.UU., India y China indican que el estrés relacionado con el trabajo ha crecido en las instituciones de educación superior (Kinman, Jones, & Kinman, 2006; Pandey & Tripathi, 2001; Tytherleigh, Webb, Cooper, & Ricketts, 2005; Zhang, 2007). No obstante lo anterior, los estudios relacionados con comportamientos positivos, como pueden ser los comportamientos cívicos, son aún escasos (Porath, 2012).

Respecto de la civilidad, las investigaciones más recientes se han realizado en Europa, Asia y América del Norte, específicamente Estados Unidos y Canadá. Pocos de estos estudios valoran la incidencia de la civilidad en el bienestar de diferentes grupos de

interés. Se dice que los comportamientos pueden diferir entre culturas e incluso sectores y organizaciones (Andersson & Pearson, 1999), por lo que es importante determinar los impactos de la civilidad en un contexto y cultura particulares como puede ser una Institución de Educación Superior en el Ecuador.

En el nivel organizacional, un clima de civismo ha demostrado ser un potente predictor de la prosperidad del trabajador e impulsor de su rendimiento individual y de un comportamiento organizacional ciudadano (Porath, 2012). En el libro *Good to Great*, Jim Collins y colaboradores, descubrieron una relación similar; las compañías que pasaron de buenas a sobresalientes eran conocidas por sus buenas relaciones entre compañeros (Collins, 2001). La organización se beneficia cuando los clientes son testigos de la civilidad entre empleados, y sufren cuando ellos son testigos de incivilidad.

La revisión de los antecedentes y la literatura hasta aquí realizada plantea ciertos cuestionamientos acerca de los siguientes puntos:

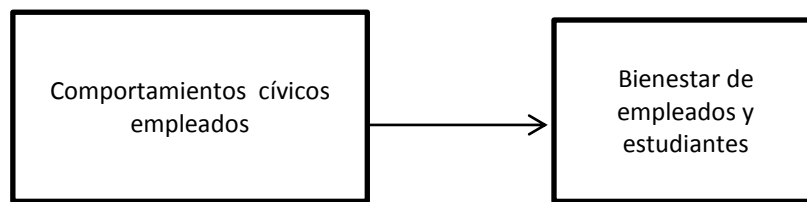
- Si los actos de incivilidad perturban el bienestar de la organización (Lim, et al., 2008), ¿los actos de civilidad lo mejorarían?
- Si la incivilidad causa: efectos en la satisfacción laboral (Cortina et al, 2001), efectos en el bienestar y el desempeño (Chiaburu & Harrison, 2008), efectos en el rendimiento (Barker & Cortina, 2007), efectos en el ambiente de enseñanza-aprendizaje (Luparell, 2007), efectos en el buen nombre de la organización (Porath, et al., 2010), ¿la civilidad tendría efectos contrarios?

Por todo lo anterior, parece interesante entender desde los estudios organizacionales positivos en general y desde la noción de organización saludable en particular ¿cuál es la influencia de los comportamientos cívicos de los empleados y el bienestar de los empleados y estudiantes en una Institución de Educación Superior en Ecuador?

### **3.1 Hipótesis general, modelo hipotético y variables del estudio**

Hipótesis general: Los comportamientos cívicos de los empleados influyen en el bienestar de los empleados y los estudiantes en una Institución de Educación Superior en el Ecuador.

Figura 1. Modelo hipotético



Fuente: Elaboración propia

En relación con las variables del estudio, se plantea que los comportamientos cívicos de los empleados actuarían como variable independiente; complementariamente, el bienestar de los empleados y el bienestar de los estudiantes serían las variables dependientes en el estudio. El grupo de análisis de los empleados estarán conformados por profesores, directivos y personal administrativo y se propone una hipótesis para cada grupo según el siguiente detalle:

H1a: Comportamientos cívicos de empleados influye en bienestar de profesores (Barker & Cortina, 2007; Luparell, 2007).

H1b: Comportamientos cívicos de empleados influye en bienestar de directivos (Cortina, et al., 2001; Lim, et al., 2008; Pearson & Porath, 2005).

H1c: Comportamientos cívicos de empleados influye en bienestar de personal administrativo (Cortina, et al., 2001; Lim, et al., 2008; Pearson & Porath, 2005; Spreitzer & Porath, 2012).

H1d: Comportamientos cívicos de empleados influye en bienestar de estudiantes (Barker & Cortina, 2007; Luparell, 2007).

### **3.2 Objetivo General**

Evaluar la existencia y naturaleza de influencia de los comportamientos cívicos de los empleados, en el bienestar de empleados y estudiantes de una Institución de Educación Superior en el Ecuador.

### **3.3 Objetivos Específicos**

Caracterizar los conceptos y/o modelos existentes sobre organizaciones saludables, origen y definición de los comportamientos cívicos y bienestar dentro del marco de

los Estudios Organizacionales Positivos en el contexto de las Instituciones de Educación Superior.

Diseñar un modelo de relaciones entre los comportamientos cívicos de los empleados y el bienestar de empleados y estudiantes de una Institución de Educación Superior.

Evaluar el modelo de relaciones entre los comportamientos cívicos de los empleados y el bienestar de empleados y estudiantes de una Institución de Educación Superior a través de una prueba empírica.



#### 4. MÉTODO

La propuesta se desarrolla siguiendo el proceso metodológico sugerido por Quivy y Campenhoudt (2005). Este proyecto nace a raíz de un estudio realizado en el año 2012 a estudiantes y profesores de postgrado en la cual se midieron las percepciones sobre la falta de civilidad en el ámbito educativo, en donde se determinó que los comportamientos incívicos están cada vez más presentes en el ámbito académico. De allí y luego de la revisión teórica sobre organizaciones saludables, civilidad, incivildad, bienestar y tomando en consideración los estudios organizacionales positivos y del análisis de estudios empíricos de comportamientos cívicos e incívicos y de bienestar se presenta la inquietud: Cómo influyen los comportamientos cívicos de los empleados en el bienestar de los empleados y estudiantes de una universidad desde la noción de organizaciones saludables?

Considerando el problema y objetivo del estudio, el método de investigación es empírico-analítico, el cual permite reflejar la realidad de la forma más fiel y neutral posible (Duque, 2014), tendrá un enfoque hipotético deductivo, en donde se hacen observaciones del fenómeno estudiado, a partir de las cuales se formulan hipótesis, las mismas que serán comprobadas o refutadas con la realidad mediante la aplicación de instrumentos a estudiantes y trabajadores para medir los comportamientos cívicos y el bienestar de estos grupos de interés en una institución de Educación Superior del Ecuador (Quivy & Campenhoudt, 2005). De la pregunta de investigación se definió la hipótesis y se desarrolló el modelo hipotético de donde se presentaron cuatro sub hipótesis integradas de manera lógica al modelo planteado.

La investigación será no experimental de diseño transeccional o transversal, de tipo correlacional causal, cuya característica consiste en la recolección de datos en un único momento con la finalidad de establecer relaciones y causas entre las variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

En lo que respecta a los participantes del estudio según Quivy & Campenhoudt (2005) se plantea que el campo de análisis lo constituyen las Instituciones de Educación Superior y en este caso se ha pensado aplicarla en la Universidad Espíritu Santo en el Cantón Samborondón, provincia del Guayas, Ecuador para lo cual se obtendrá la aprobación del máximo organismo colegiado y del comité de ética de la Institución.

En términos teóricos la población en un estudio corresponde al “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (Fracica, 1988, p. 36). En la presente investigación la población estará constituida por los estudiantes, profesores, personal administrativo y directivos de la Universidad Espíritu Santo. Para efectos de recolección de la información Hernández, Fernández & Baptista (2010) señala que la muestra constituye un subconjunto de elementos que pertenecen a la población, por lo que dada las características de la investigación para determinar la muestra de los estudiantes se hará un muestreo probabilístico estratificado en donde la población se divide en segmentos de los cuales se selecciona una muestra para cada segmento, asegurando la representatividad. En el caso de los profesores y administrativos se hará un Censo. En las Tablas 1, 2 y 3 se presenta la población para cada uno de los grupos de interés a estudiar así como la muestra a encuestar por grupo y por Unidad Académica o Área.

**TABLA 1. POBLACIÓN Y MUESTRA POR GRUPO DE INTERÉS**

Grupo de interés	Población	Censo	Muestra 5% Error y 99% Nivel confianza
Estudiantes	6079		600
Directivos	66	66	
Profesores	132	132	
Personal administrativo	76	76	
Total	6353	274	600

Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Centro de información  
Elaboración propia

**TABLA 2. MUESTRA DE ESTUDIANTES Y PROFESORES A ENCUESTAR POR FACULTAD**

FACULTADES	ESTUDIANTES		PROFESORES TIEMPO COMPLETO	
	TOTAL	MUESTRA	TOTAL	MUESTRA
Arquitectura	387	38	7	7
Artes Liberales	725	71	29	29
Comunicación	576	57	14	14
Derecho	351	35	5	5
Economía	1462	144	14	14
Estudios Internacionales	30	3	18	18
Medicina	680	67	31	31
Educación Continua	80	8	0	-
Distancia	668	66	0	-
Postgrado	585	58	4	4

Sistemas	232	23	8	8
Turismo Y Hotelería	303	30	2	2
<b>Total</b>	<b>6079</b>	<b>600</b>	<b>132</b>	<b>132</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Centro de información  
Elaboración propia

**TABLA No.3. MUESTRA DE EMPLEADOS A ENCUESTAR POR ÁREA Y FACULTAD**

FACULTADES / AREAS	DIRECTIVOS		ADMINISTRATIVOS	
	TOTAL	MUESTRA	TOTAL	MUESTRA
Arquitectura	3	3	2	2
Artes Liberales	4	4	1	1
Comunicación	2	2	2	2
Derecho	5	5	1	1
Economía	2	2	1	1
Estudios Internacionales	8	8	1	1
CEI	1	1	2	2
Medicina	4	4	5	5
Ec-Ede	5	5	8	8
OL	2	2	4	4
CIN	1	1	2	2
Postgrado	7	7	9	9
Sistemas	1	1	1	1
Turismo Y Hotelería	4	4	1	1
Biblioteca	1	1	7	7
Admisiones	2	2	1	1
Contabilidad	3	3	8	8
Secretaria	1	1	2	2
Administración	1	1	2	2
Relaciones Publicas y Marketing	2	2	2	2
Recursos Humanos	1	1	3	3
Departamento Medico	0	-	2	2
Contraloría	1	1	1	1
Dirección de Desarrollo	1	1	1	1
Vicerrectorado	1	1	0	-
Rectorado	1	1	1	1
Sistemas	1	1	3	3
Complejo Deportivo	1	1	3	3
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>76</b>	<b>76</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos y Centro de información  
Elaboración propia

Tal como se describe en las Tablas 1,2 y 3, la población de estudio está compuesta por 6353 personas de las cuales 6079 corresponden a estudiantes y el número restante a

empleados. La muestra estaría constituida por 874 sujetos: 600 estudiantes y 274 empleados de los cuales 132 son profesores y 142 directivos y administrativos.

El método de observación es indirecto, según Quivy & Campenhoudt (2005) el sujeto interviene en la producción de la información a través de la encuesta. En este sentido se plantea la administración de un cuestionario con las siguientes escalas de medidas: La primera escala medirá las variables socio demográficas: estado civil, género, edad, y nivel educativo. La segunda, evaluará el grado en que los empleados y estudiantes perciben comportamientos cívicos por parte de los empleados (profesores, personal directivo y administrativo) en la Universidad objeto de estudio. De los instrumentos analizados inicialmente se ha pensado en la adaptación del Organizational Civility Scale –OCS- de Clark, Landrum, & Nguyen (2013). La tercera escala medirá la percepción de bienestar en los empleados y estudiantes. Para el caso de los empleados se ha considerado emplear la escala de engagement de Schaufeli y colaboradores (2002) y el cuestionario de bienestar laboral general (Blanch, et al., 2010). Respecto de la medición de bienestar de los estudiantes, se empleará la medida de engagement del NNSE Institute, el National Survey of Student Engagement (2013).

Debido a que varios de los instrumentos de medida están redactados en inglés, se procederá a la traducción del mismo y se lo validará a través de un panel de expertos; posteriormente, para validar la semántica y gramática se probará el instrumento en un grupo de estudiantes y trabajadores.

Los instrumentos se administrarán en forma directa, los cuestionarios serán entregados por un encuestador en un momento determinado a los sujetos de estudio (empleados y estudiantes). A fin de cumplir con las normas respecto de la investigación con humanos y según lo dispone el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP, 2013) se solicitará firmar a los estudiantes y empleados seleccionados, un consentimiento informado (véase anexo 1) en donde declaran conocer el objetivo de la investigación y su disposición voluntaria para participar en ella.

A través del análisis de la información se describirá y relacionarán las variables. Los datos observados se someterán a diversas operaciones estadísticas, a través de SPSS donde se analizarán los registros repetidos y datos atípicos. Se realizará el análisis descriptivo de los datos y el análisis psicométrico de las escalas de medida para

finalmente validar el modelo global y las hipótesis. En la investigación se aplicará análisis multinivel y además se analizarán las estadísticas y técnicas multivariadas que se consideren más apropiadas para validar las hipótesis, entre las que se pueden encontrar análisis factorial exploratorio, confirmatorio, modelos de ecuaciones estructurales, entre otras.

## **5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CON RELACIÓN A LA AGENDA DEL GRUPO**

La investigación que se propone, busca analizar si existe influencia entre los comportamientos cívicos y el bienestar de empleados y estudiantes, en una Institución de Educación Superior en el Ecuador. En este sentido, la propuesta se articula al proyecto de investigación de la Escuela de Administración denominado Organizaciones Saludables. Dado que la noción de organización saludable se orienta a la identificación de factores que promueven el bienestar de los empleados (Salanova, 2008b, 2009) y de los grupos de interés (Grueso-Hinestroza & Rey-Sarmiento, 2013) el proyecto de investigación responde a estos presupuestos.

De otra parte, la propuesta de investigación se inscribe en el programa de investigación científica denominado Estrategia y Empresa. El programa de Estrategia y Empresa concentra el desarrollo de investigaciones que expliquen la manera como las organizaciones obtienen desempeños superiores considerando especialmente sus recursos internos. Partiendo de la base que la forma en que las personas se comportan en la organización afecta los resultados organizacionales (Estes & Wang, 2008) y que el bienestar de los grupos de interés en las organizaciones son considerados vitales para mejorar el rendimiento de la misma (Van-Katwyk, et al., 2000), de manera particular en esta investigación se quiere explicar la forma como los comportamientos cívicos de los trabajadores tienen efecto en el bienestar de empleados y estudiantes.

Finalmente, la propuesta de investigación se adscribe a la línea de investigación en Estrategia. Tal como lo señala Porter (1996), la esencia de la estrategia es escoger el desarrollo de actividades que otras organizaciones no llevan a cabo. De manera complementaria, se ha planteado que el campo de la Estrategia pretende explicar los factores que conducen al éxito de las organizaciones. Así las cosas, mediante el estudio propuesto se pretende identificar un factor de la organización, centrado en las personas

como es el comportamiento cívico y su efecto en el bienestar de empleados y estudiantes en una Institución de Educación Superior en el Ecuador.

## REFERENCIAS

- Ambrose, M., Seabright, M., & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational justice. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 89(1), 947-965.
- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management*, 24(3), 452-471.
- Barker, B., & Cortina, L. (2007). From Insult to Injury: Explaining the Impact of Incivility. *Basic and Applied Social Psychology*, 29(4), 335-350.
- Barling, J., Dupré, K., & Kelloway, K. (2009). Predicting Workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60, 671-692.
- Beck, J. (2009). Deconstructing perceptions of incivility in the nursing education triad. (Doctoral dissertation, Louisiana State University) Retrieved from [http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-10312009-095845/unrestricted/JWBeck\\_diss.pdf](http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-10312009-095845/unrestricted/JWBeck_diss.pdf)
- Bies, R., & Tripp, T. (2005). The study of revenge in the workplace: Conceptual, ideological, and empirical issues *Counterproductive Work Behavior: Investigations Of Actors And Targets* (pp. 65-105). Washington: American Psychological Assn.
- Bies, R., Tripp, T., & Kramer, R. (1997). At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations *Antisocial behavior in organizations* (pp. 18-36). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Biggio, G., & Cortese, C. (2013). Well-being in the workplace through interaction between individual. *International Journal Of Qualitative Studies On Health And Well-Being*, 8, 1-13.
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Burke, R. (2010). Flow, Work Satisfaction and Psychological Well-Being at the Workplace. *IUP Journal of Soft Skills*, 4(1/2), 37-48.
- Burnfield, J., Clark, O., Devendorf, S., & Jex, S. (2004). *Understanding workplace incivility: Scale development and validation*. Paper presented at the 19th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Chicago.
- Cable, D. M., & Judge, T. A. (1996). Person-organization fit, job choice decisions, and organizational entry. *Organizational behavior and human decision processes*, 67(3), 294-311.
- Cameron, K., & Caza, A. (2004). Introduction: Contributions to the discipline of positive organizational scholarship. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 731-739.
- Cameron, K., Dutton, J., & Quinn, R. (2003a). Chapter 1: An Introduction to Positive Organizational Scholarship *Organizational Scholarship* (pp. 3-13). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Cameron, K., Dutton, J., & Quinn, R. (2003b). *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Carter, S. (1998). *Civility: Manners, Morals and the Etiquette of Democracy*. New York: Basic Books.
- Caza, A., & Cameron, K. (2008). *Positive Organizational Scholarship: What does it Achieve?* Paper presented at the 1st IESE Conference on humanizing the firm and the management profession, Barcelona, IESE Business School.

- Clark, C. (2008a). The dance of incivility in nursing education as described by nursing faculty and students. *Advances in Nursing Science*, 31(4), E37-E54.
- Clark, C. (2008b). Faculty and student assessment of and experience with incivility in nursing education. *The Journal of nursing education*, 47(10), 458-465.
- Clark, C., & Carñosso, J. (2008). Civility: A concept analysis. *Journal of Theory Construction & Testing*, 12(1), 11-15.
- Clark, C., Farnsworth, J., & Landrum, E. (2009). Development and description of the incivility in nursing education (INE) survey. *The Journal of Theory Construction & Testing*, 13(1), 7-15.
- Clark, C., Juan, C. M., Allerton, B., Otterness, N., Jun, W. Y., & Wei, F. (2011). Faculty and student perceptions of academic incivility in the People's Republic of China. *Journal of cultural diversity*, 19(3), 85-93.
- Clark, C., Landrum, E., & Nguyen, D. (2013). Development and Description of the Organizational Civility Scale (OCS). *Journal of Theory Construction & Testing*.
- Clark, C., Otterness, N., Jun, W. Y., Allerton, B., Juan, C. M., Black, M., & Wei, F. (2009). Descriptive study of student incivility in the People's Republic of China. *Journal of cultural diversity*, 17(4), 136-143.
- Clark, C., & Springer, P. (2007a). Incivility in nursing education: A descriptive study of definitions and prevalence. *Journal of Nursing Education*, 46(1), 7-14.
- Clark, C., & Springer, P. (2007b). Thoughts on incivility: Student and faculty perceptions of uncivil behavior in nursing education. *Nursing Education Perspectives*, 28(2), 93-97.
- Collins, J. (2001). *Good to Great*. New York: HarperCollins.
- Coppari, N., Belén, A., Bartels, D., Bilbao, A., Bittar, L., Díaz, A., Díaz, L., Garay, F. t., Gómez, J., Paiva, V., & Paredes, L. (2012). Nivel de Bienestar Psicológico Estudiantes de Secundaria de dos Instituciones Educativas (Pública y Privada) de Asunción. *Eureka (Asunción) en Línea*, 9(1), 47-57.
- Cornejo, M., & Lucero, M. (2005). Preocupaciones vitales en estudiantes universitarios relacionado con bienestar psicológico y modalidades de afrontamiento. *Fundamentos en Humanidades*, VI (12), 143-153.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64.
- Cox, T., Leka, S., Ivanov, I., & Kortum, E. (Writer) (2004). Work, employment and mental health in Europe [Article], *Work & Stress*: Taylor & Francis Ltd.
- Chávez, L. (2003). 10 things healthy organizations do to prevent workplace violence. *Occupational Hazards*, 65(8), 22.
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082.
- Danna, K., & Griffin, R. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.
- Demereouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Diccionario de la Lengua Española. (2012) *Real Academia Española*. Podcast retrieved from <http://lema.rae.es/drae/?val=incivico>.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Dive, B. (2004). *The Healthy Organization: A Revolutionary Approach*. London: Kogan Page Limited.
- Duque, J. (2014). Presentación de investigación.
- Edwards, J., Van, D., Easton, S., & Kinman, G. (2009). The Work-related Quality of Life scale for higher education employees. *Quality in Higher Education*, 15(3), 207-219.

- Elsner, P., & Boggs, G. (2005). *Encouraging Civility as a Community College Leader*. Washington, DC: Community College Press.
- ENWHP (1999). Healthy Employees in Healthy Organisations. Good Practice in Workplace Health Promotion (WHP) in Europe. Quality Criteria of Workplace Health Promotion Retrieved from [http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/quality\\_criteria\\_01.pdf](http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/quality_criteria_01.pdf)
- Estes, B., & Wang, J. (2008). Workplace Incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance. *Human Resource Development*, 7(2), 218-240.
- Farkas, S., Johnson, J., Duffett, A., & Collins, K. (2002). The public agenda archives. *Aggravating circumstances: A status report on rudness in America*. Retrieved from [http://www.publicagendaarchives.org/files/pdf/aggravating\\_circumstances.pdf](http://www.publicagendaarchives.org/files/pdf/aggravating_circumstances.pdf)
- Felson, R. B., & Steadman, H. J. (1983). Situational Factors in Disputes Leading to Criminal Violence. *Criminology*, 21(1), 59-74.
- Forni, P. M. (2002). *Choosing Civility* (1st ed.). New York St. Martin's Press.
- Fracica, G. (1988). *Modelo de simulación en muestreo*. Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Ghosh, D. (2008). Corporate values, workplace decisions and ethical standards of employees. *Journal of Managerial Issues*, 68-87.
- Gimeno, M. (2012). *El modelo emergente de la organización saludable: Factores para su construcción y desarrollo evolutivo*. Universitat Jaume I
- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75(5), 561-568.
- Gruoso-Hinestroza, M., & Rey-Sarmiento, C. (2013). Hacia la construcción de un Modelo Integral de Organizaciones Saludables. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX( 4), 625-638.
- Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., & Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale: development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of nursing measurement*, 18(3), 176-200.
- Guinness, O. (2008). *The Case for Civility: And Why Our Future Depends on It* New York: HarperCollins
- Hanson, M. F. (2000). *Classroom incivility: management practices in large lecture courses*. University of South Dakota.
- Harris, L., & Ogbonna, E. (2002). Exploring service sabotage: The antecedents, types and consequences of frontline, deviant, antiservice behaviors. *Journal of Service Research*, 4(3), 163-183.
- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Henninger, D. (2007). The Rebirth of Civility? *The Wall Street Journal* p. A14,
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc. Graw Hill.
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1073-1082.
- Hutton, S., & Gates, D. (2008). Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *AAOHN journal: official journal of the American Association of Occupational Health Nurses*, 56(4), 168-175.
- Idiakheua, E., & Obetoh, G. (2012). Counterproductive Work Behaviour of Nigerians: An insight into make-up theory. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(7), 912-937.
- Katwyk, P. V., Fox, S., Spector, P., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219-230.



- Keashly, L. (1998). Emotional Abuse in the Workplace: Conceptual and Empirical Issues. *Journal of Emotional Abuse, 1*(1), 85-117.
- Kelloway, E. K. (2011). Positive Organizational Scholarship. *Canadian Journal of Administrative Sciences, 28*(1), 1-3.
- Kelloway, E. K., Inness, M., Barling, J., Francis, L., & Turner, N. (2010). Loving one's job: Construct development and implications for individual well-being *Research in Occupational Stress and Well-being* (pp. 109-136): Emerald Group Publishing Limited.
- Kinman, G., Jones, F., & Kinman, R. (2006). The well-being of the UK academy, 1998-2004. *Quality in Higher Education, 12*(1), 15-27.
- Klem, A. M., & Connell, J. P. (2004). Relationships matter: Linking teacher support to student engagement and achievement. *Journal of school health, 74*(7), 262-273.
- Kolanko, K., Clark, C., Heinrich, K., Olive, D., Serembus, J. F., & Sifford, K. S. (2006). Academic dishonesty, bullying, incivility, and violence: Difficult challenges facing nurse educators. *Nursing Education Perspectives, 27*(1), 34-43.
- Lawson, K., Noblet, A., & Rodwell, J. (2009). Promoting employee wellbeing: the relevance of work characteristics and organizational justice. *Health Promotion International, 24*(3), 223-233.
- Leithwood, K., & Jantzi, D. (2000). The effects of transformational leadership on organizational conditions and student engagement with school. *Journal of Educational Administration, 38*(2), 112-129.
- Lim, S., Cortina, L., & Magley, V. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of applied psychology, 93*(1), 95-107.
- Lindsley, D., Brass, D., & Thomas, J. (1995). Efficacy performance spirals: A multilevel perspective. *Academy of Management Review, 20*(3), 645-678.
- Lowe, G. (2009). *Preserving Organizational Health in an Economic Downturn*. Paper presented at the The Conference Board of Canada.
- Luckenbill, D. F. (1977). Criminal homicide as a situated transaction. *Social Problems, 176*-186.
- Luparell, S. (2007). The effects of student incivility on nursing faculty. *The Journal of nursing education, 46*(1), 15-19.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- MacDermid, J. C., Geldart, S., Williams, R. M., Westmorland, M., Lin, C.-Y. A., & Shannon, H. (Writer) (2008). Work organization and health: A qualitative study of the perceptions of workers [Article], *Work*: IOS Press.
- Marks, H. M. (2000). Student engagement in instructional activity: Patterns in the elementary, middle, and high school years. *American educational research journal, 37*(1), 153-184.
- Martine, R., & Hine, D. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(4), 477-490.
- Masuch, M. (1985). Vicious circles in organizations. *Administrative Science Quarterly, 30*(1), 14-33.
- Meterko, M., Osatuke, K., Mohr, D., Warren, N., & Dyrenforth, S. (2007). Civility: The development and psychometric assessment of a survey measure. *Academy of Management*.
- Mininni, G., Manuti, A., Scardigno, R., & Rubino, R. (2010). Subjective wellbeing between organizational bonds and cultural contaminations. *World Futures, 66*(6), 387-397.
- Moutongho, B., N'Goala, G., & Kreziak, D. (2012). *Customer Burnout and Customer Incivility in Service Settings: examining the potential dark side of customer participation in service delivery process*. Paper presented at the The 12th International Research Conference in Service Management from [http://www.cerog.org/lalondeCB/SM/2012\\_lalonde\\_seminar/papers/20-P160-2012-NZENGUE-N%20GOALA-KREZIAK-REV%202-4-2012.pdf](http://www.cerog.org/lalondeCB/SM/2012_lalonde_seminar/papers/20-P160-2012-NZENGUE-N%20GOALA-KREZIAK-REV%202-4-2012.pdf)
- MSP (2013). *Ministerio de Salud Pública. Reglamento para el uso del material genético humano en Ecuador*.

- Mukerjee, J., & Antipolis, S. (2011). Workplace well-being and engagement –some inter-relations and their organizational impacts, *Proceedings of the European Conference on management. Leadership & Governance* (pp. 312- 320).
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (Writer) (1998). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets [Article], *Journal of Management*: Sage Publications, Ltd.
- Noohi, E., Abaszadeh, A., & Maddah, S. (2013). University engagement and collaborative learning in nursing students of Kerman University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 18, 505-510.
- NQI (2007). Canada Awards for Excellence. . *Healthy Workplace. Awards Criteria, 2013*. Retrieved from [http://www.nqi.ca/assets/files/legacy/CAE\\_HWP\\_Criteria\\_2009EL.pdf](http://www.nqi.ca/assets/files/legacy/CAE_HWP_Criteria_2009EL.pdf)
- NSSE (2013). National survey of student engagement. Retrieved from [http://nsse.iub.edu/2013\\_institutional\\_report/pdf/EI%20Intercorrelations%202013.pdf](http://nsse.iub.edu/2013_institutional_report/pdf/EI%20Intercorrelations%202013.pdf)
- OIT (2005). *Organización Internacional del Trabajo. Información sobre seguridad en el trabajo*. Retrieved from [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_067579.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067579.pdf)
- Omar, A., Vaamonde, J., & Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265.
- OMS (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. Suiza: OMS.
- Pandey, R., & Tripathi, S. (2001). Occupational stress and burnout in engineering college teachers. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 27(1-2), 67-73.
- Pavela, G. (1997). Civility and Student Life 161-175. Retrieved from <http://www.stetson.edu/law/lawreview/media/civility-and-student-life-27-1.pdf>
- Pearson, C., Andersson, L., & Porath, C. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Pearson, C., & Porath, C. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? think again. *Academy of Management Executive*, 19(1), 7-18.
- Porath, C. (2012). Civility *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship* (pp. 439-448). New York: Oxford University Press.
- Porath, C., MacInnis, D., & Folkes, V. (2010). Witnessing incivility among employees: Effects on consumer anger and negative inferences about companies. *Social Science Research Network*. Retrieved from [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1605805](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1605805)
- Porath, C., MacInnis, D., & Folkes, V. (2011). It's Unfair: Why Customers Who Merely Observe an Uncivil Employee Abandon the Company. *Journal of Service Research*, 1-16.
- Porath, C., & Pearson, C. (2013). The price of Incivility. Lack of respect hurts morale-and the bottom line. *Harvard Business Review*, 115-121.
- Porter, M. (1996). What is strategy. *Harvard Business Review*, November-December, 61-78.
- Quinceno, J., Báez, C., & Vinaccia, S. (2008). Incivismo en el lugar de trabajo: Un nuevo factor de estrés laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 11(2), 37-46.
- Quintero, E., Botía, J., & Sáenz, F. (2013). Healthy Organizations: A competitiveness Strategy. *Journal of Advanced Management Science*, 1(1), 39-42.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de investigación en ciencias sociales* México: Limusa.
- Quivy, R., & Carnpenhoudt, L. V. (2005). *Manual de investigación en ciencias sociales* México: Limusa.
- Rath, T., & Harter, J. (2010). *Well-Being*. New York: Gallup Press.

- Rau-Foster, M. (2004). Workplace Civility and Staff Retention. *Nephrology Nursing Journal*, 31(6), 702.
- Robinson, S. (2008). Dysfunctional workplace behavior *The Sage handbook of organizational behavior* (pp. 141-159). California: SAGE Publications.
- Rodríguez-Carvajal, R., Moreno-Jiménez, B., Rivas-Hermosilla, S., Alvarez-Bejarano, A., & Sanz, A. (2010). Positive Psychology at Work: Mutual Gains for Individuals and Organizations. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 235-253.
- Rodríguez-Martín, C. (2003). *Psicología Social. Como Influidimos En El Pensamiento Y La Conducta De Los Demas*. Madrid, España: Pirámide.
- Ryan, R., & Deci, E. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166.
- Ryff, C., & Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Salanova, M. (2008a). Organizaciones Saludables y Desarrollo de Recursos Humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 179-214.
- Salanova, M. (2008b). Organizaciones saludables: una perspectiva desde la psicología positiva. *Psicología Positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia* (pp. 403-428). Madrid: Alianza Editorial
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58, 18-23.
- Sánchez-Canova, J. (2013). *EBP Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid, España.
- Schat, A., & Kelloway, K. (2005). Workplace aggression *Handbook of workplace stress* (pp. 189-218). California: Thousands Oaks.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- SENPLADES (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*.
- Sistare, C. (2004). *Civility and Its Discontents: Civic virtue, toleration, and cultural fragmentation*. Lawrence KS: University Press of Kansas.
- Solomon, R. (1998). The moral psychology of business: Care and compassion in the corporation. *Business Ethics Quarterly*, 8(3), 515-533.
- Spector, P. E. (Writer) (1978). Organizational frustration: A model and review of the literature [Article], *Personnel Psychology*: Wiley-Blackwell.
- Spreitzer, G., & Cameron, K. (2012). Applying a POS Lens to Bring out the Best in Organizations. *Organizational Dynamics*, 41(2), 85-88.
- Spreitzer, G., & Porath, C. (2012). Creating sustainable performance. *Harvard Business Review*, 93-99.
- Tarride, M., Zamorano, A., Varela, N., & González, J. (2008). Healthy organizations: toward a diagnostic method. *Kybernetes*, 37(8), 1120-1150.
- Tendhar, C., Culver, S., & Burge, P. (2013). Validating the National Survey of Student Engagement (NSSE) at a research intensive University. *Journal of Education and Training Studies*, 1(1), 182-193.
- Trowler, V., & Trowler, P. (2010). Student engagement evidence summary. *The Higher Education Academy*, 1-34.
- Tuomi, J., Aimala, A. M., Plazar, N., Istenic, A., & Zvanut, B. (2013). Student's well-being in nursing undergraduate education. *Nurse Education Today*(33), 692-697.
- Tytherleigh, M., Webb, C., Cooper, C., & Ricketts, C. (2005). Occupational stress in UK higher education institutions: A comparative study of all staff categories. *Higher Education Research & Development*, 24(1), 41-61.
- University", I. (2000). A Survey on Academic Incivility at Indiana University. Preliminary Report". Retrieved from <http://www.spea.iupui.edu/documents/Incivility%20at%20IU.pdf>

- Van-Katwyk, P., Fox, S., Spector, P., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(2), 219-230.
- Van, D., Edwards, J. A., & Easton, S. (2007). The Work Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing, 60*(3), 325-333.
- van Uden, J. M., Ritzen, H., & Pieters, J. M. (2014). Engaging students: The role of teacher beliefs and interpersonal teacher behavior in fostering student engagement in vocational education. *Teaching and Teacher Education, 37*, 21-32.
- Walsh, B. M., Magley, V. J., Reeves, D. W., Davies-Schriels, K. A., Marmet, M. D., & Gallus, J. A. (2012). Assessing workgroup norms for civility: the development of the civility norms questionnaire-brief. *Journal of Business and Psychology, 27*(4), 407-420.
- Wefald, A. J., & Downey, R. G. (2009). Construct dimensionality of engagement and its relation with satisfaction. *The Journal of Psychology, 143*(1), 91-112.
- Wilson, M., Dejoy, D., Vandenberg, R., Richardson, H., & McGrath, A. (Writer) (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization [Article], *Journal of Occupational & Organizational Psychology: Wiley-Blackwell*.
- Wilson, N., & Holmvall, C. (2013). The development and validation of the Incivility from Customers Scale. *Journal of Occupational Health Psychology, 18*(3), 310.
- Yeung, A., & Griffin, B. (2008). Workplace incivility: Does it matter in Asia? *People & Strategy, 31*(3), 14-19.
- Youngs, G. A. (1986). Patterns of threat and punishment reciprocity in a conflict setting. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(3), 541.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 215-237.
- Zhang, L. f. (2007). Teaching styles and occupational stress among Chinese university faculty members. *Educational Psychology, 27*(6), 823-841.
- Zwetsloot, G., & Pot, F. (2004). The Business Value of Health Management. [Article]. *Journal of Business Ethics, 55*, 115-124.

### **Anexo 1**

(Modelo de consentimiento informado)

Investigación: **Comportamientos cívicos y bienestar de empleados y estudiantes:  
Una aproximación desde la noción de organización saludable**

Ejecutores del proyecto: Alexandra Portalanza, estudiante Doctorado en Ciencias de la Dirección de la Universidad del Rosario, Bogotá Colombia

**Presentación:** La investigación “Comportamientos cívicos y Bienestar de empleados y estudiantes: Una aproximación desde la noción de organización saludable” es un estudio que se desarrollara en la Universidad Espíritu Santo en Ecuador a trabajadores y estudiantes.

**Propósito:** La presente investigación que le invitamos a participar tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre los comportamientos cívicos de los trabajadores en el bienestar de empleados y estudiantes en una Institución de Educación Superior en el Ecuador.

**Justificación:** Se trata de identificar si los comportamientos cívicos tienen un efecto en el bienestar del trabajador.

**Procedimiento:** Si usted decide participar en el estudio y luego de firmar el consentimiento informado, se le entregará un cuestionario que contiene algunas variables socio-demográficas y reactivos, con una escala de calificación que va de 1 a 5. El tiempo que usted dedicará a responder el cuestionario no será mayor a 30 minutos. Finalizado el cuestionario, usted deberá devolverlo a los investigadores quienes guardarán absoluta confidencialidad sobre los resultados.

**Incomodidades:** La realización del cuestionario en principio, no implica incomodidad para quien lo realiza, pues se trata del diligenciamiento de un cuestionario.

**Manejo de la información:** Al finalizar la recogida de datos, se procesarán los datos y se los presentará en la tesis doctoral. El informe se presenta con datos agrupados, luego no es posible identificar en dicho informe respuestas de carácter individual. Se prevé

también emplear los datos obtenidos en la investigación para elaborar una publicación científica.

**Reconocimiento económico:** La participación en el estudio es voluntaria y no tiene previsto un reconocimiento económico por parte de los investigadores.

**Contacto:** En caso de tener algún interrogante sobre la investigación y/o sus implicaciones, usted se puede poner en contacto con la investigadora encargada: Alexandra Portalanza CH., estudiante doctorado en Ciencias de la Dirección de la Universidad del Rosario, e-mail: [portalanza.cecilia@urosario.edu.co](mailto:portalanza.cecilia@urosario.edu.co), Teléfono 59342833063.

Lo estamos invitando a participar en el presente estudio que tiene un carácter voluntario y anónimo. De estar interesado en contestar el cuestionario, le invitamos a firmar el siguiente consentimiento informado.

### **Consentimiento Informado**

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con Cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ manifiesto haber recibido información acerca de la investigación “Comportamientos cívicos y bienestar de empleados y estudiantes: Una aproximación desde la noción de organización saludable. Acepto participar voluntariamente en la investigación, dando respuesta al instrumento que comprende el estudio. Entiendo que no obtendré remuneración alguna por mi participación, y que puedo retirarme en cualquier momento si lo estimo conveniente. De igual manera acepto que la información resultante será utilizada para posteriores investigaciones siempre y cuando se conserve el anonimato de mis datos personales.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre del Participante

Firma

Testigo

Fecha: \_\_\_ de \_\_\_ 2015