

## **Desarrollo y Validación de la Escala de Incivilidad Laboral**

**Ernesto Rosario-Hernández<sup>1</sup>**  
Escuela de Medicina de Ponce

**Lillian V. Rovira Millán**  
Universidad de Puerto Rico en Cayey

### **Resumen**

*El propósito del presente estudio fue desarrollar y validar una escala para medir diferentes tipos de comportamientos de incivilidad que pueden experimentar las personas en el lugar de trabajo. La escala desarrollada fue validada con una muestra de 310 personas empleadas, de las cuales el 57.7% (179) eran mujeres y 42.3% (131) eran hombres. La edad promedio de las personas participantes fue igual a 35.44 años de edad con una desviación estándar igual a 9.76 años. Un total igual a 27.1% (84) ocupaba un puesto gerencial y un 71.9% (223) un puesto no gerencial. El nivel de escolaridad promedio fue igual a 16.24 años, lo que es equivalente a un grado universitario de bachillerato. El tiempo trabajando promedio fue igual a 9.69 años con una desviación estándar igual a 2.16 años. Todas las personas participantes estaban empleadas, lo cual fue el criterio para su participación en el estudio. Los resultados sugieren a través de la técnica de análisis de factores, que la variabilidad de la escala fue causada por cuatro factores: (1) Hostilidad, (2) Invasión a la Privacidad, (3) Comportamientos Excluyentes y (4) Habladurías, tal y como fue propuesto por los autores. La confiabilidad de la escala y sus subescalas se examinó a través de la Técnica del Alfa de Cronbach y éstas fluctuaron entre .83 a .90.*

**Palabras claves:** incivilidad, escala, validación

### **Abstract**

*The purpose of the present study was to develop and to validate a scale to measure different rudeness behaviors types that can experience people in the workplace. The scale developed was validated with a sample of 310 employed persons of which 57.7% (179) were women and 42.3% (131) were men. The average age of the participating people was 35.44 years of age with a standard deviation of 9.76 years. A total of 27.1% (84) occupied a managerial position and a 71.9% (223) a not managerial position. The average education level was 16.24 years, what is equivalent to a bachelor's degree. The time working was 9.69 years with a standard deviation of 2.16 years. All the participating people were employed, which was the criterion for its participation in the study. The results suggest through the factors analysis technique that the variability of the scale was caused by four factors: (1) Hostility, (2) Invasion to the Privacy, (3) Exclusive Behaviors and (4) Gossip, just as was proposed by the authors. The reliability of the scale and its subscales was examined through Cronbach's alpha technique and these coefficients fluctuated between .83 to .90.*

**Key words:** incivility, scale, validation

*Para comunicarse con los autores puede escribir a cualquiera de los siguientes correos electrónicos:  
erosario@psm.edu o lillian.rovira@upr.edu*

## **Desarrollo y Validación de la Escala de Incivilidad Laboral**

Lim, Cortina y Magley (2008) señalan que la violencia en el lugar de trabajo ha generado un gran interés en la literatura científica que se dedica a los estudios organizacionales, pero se han enfocado en comportamientos en los que claramente se puede ver la intención hostil por parte de la persona agresora. Existen investigaciones en las áreas de bullying (Rayner, 1997), agresión psicológica (Baron & Neuman, 1996) y agresiones interpersonales (Glomb & Liao, 2003), sin embargo, existen otros comportamientos, tales como la incivilidad en el lugar de trabajo, que también pueden lacerar las relaciones interpersonales entre las personas y que tienen un efecto negativo tanto a nivel personal como organizacional.

Andersson & Pearson (1999) definen la incivilidad en el lugar de trabajo como conductas desviadas de baja intensidad con una intención ambigua de hacer daño a la persona, en violación a las normas de respeto mutuo que existe en el lugar de trabajo. Ésta se caracteriza por la rudeza, la descortesía, la falta de respeto hacia los demás, entre otras. Aunque la manifestación de conductas de incivilidad en el lugar de trabajo se considera que está a un extremo bajo dentro del espectro de abuso laboral, todavía puede tener un efecto detrimental para la organización (Johnson & Indivik, 2001).

La incivilidad en el lugar de trabajo se considera menos intensa en términos de su fuerza en comparación con otras formas de violencia, tales como los ataques o agresiones físicas. Como resultado, la incivilidad en el lugar de trabajo no es generalmente percibida como una “amenaza seria” en comparación

a estos otros tipos de maltrato más obvios o menos ambiguos (Bandow & Hunter, 2007).

Considerando el potencial dañino que la incivilidad en el lugar de trabajo puede infligir a sus víctimas, tal comportamiento puede ser no ético y es uno que no debería ser bienvenido como un valor añadido a los lugares de trabajo (Bandow & Hunter, 2007). Según Lee (1999), las organizaciones están muy ocupadas y están sumamente dirigidas al logro de sus metas. Por lo cual tienden a ser directas y hasta crueles (“lean and mean”), llegan a glorificar la rudeza, tienen el pensamiento de que la civilidad es para los estúpidos y débiles, y sobretodo piensan que tienen cosas mejores que hacer que pensar en la civilidad.

Según Pearson, Andersson y Wegner (2001), la incivilidad en el lugar de trabajo condona malas conductas y un decaimiento moral, rompe con las etiquetas tanto personales como profesionales, las cuales refuerzan el aislamiento. Además, se reducen respuestas y alternativas que pueden tener los/as empleados/as tales como dar ideas, ser creativos y participar en la toma de decisiones.

### **Instrumentos Desarrollados Previamente para Medir Incivilidad en el Lugar de Trabajo**

Cortina, Magley, Williams y Langhout (2001) desarrollaron la primera escala de incivilidad (Workplace Incivility Scale, WIS), la cual consta de siete reactivos y la misma pretende medir la frecuencia en la cual las personas experimentan comportamientos irrespetuosos, rudos o condescendientes por parte de alguna persona en un puesto de supervisión o compañero/a de trabajo dentro de un período previo a cinco

años. Según dichos autores, se generaron los reactivos de la escala, basándose en una serie de entrevistas de grupos focales con personas empleadas en diferentes niveles dentro de sus respectivas organizaciones. Cortina et al. añaden que dichos reactivos son consistentes con los comportamientos negativos más comunes identificados en la literatura. La escala obtuvo un Alfa de Cronbach igual a .89, lo cual sugiere que la escala tiene una alta confiabilidad y su validez está apoyada a través de varios análisis de factores y su correlación con otras medidas.

Otra escala encontrada para medir incivilidad en el lugar de trabajo fue el Uncivil Workplace Behavior Questionnaire (UWBQ) desarrollada por Martin y Hine (2005). Ésta consta de 20 reactivos, a diferencia de la WIS de Cortina et al. (2001), la cual es multidimensional. Martin y Hine desarrollaron una escala para medir cuatro dimensiones dentro de la incivilidad en el lugar de trabajo, las cuales son Hostilidad, Invasión a la Privacidad, Comportamientos Excluyentes y Habladurías. La confiabilidad fue examinada a través de la técnica Alfa de Cronbach, las mismas fluctuaron entre .84 y .92. La estructura factorial de la escala fue apoyada por varios análisis de factores, los cuales sugieren que los datos se ajustan a las cuatro dimensiones sugeridas por sus autores.

Previo a la presente investigación, a nuestro entender, en Puerto Rico solamente existe la Escala de Civildad-Incivildad-Violencia desarrollada por Massanet Rosario et al. (2006; citado en Massanet Rosario, 2008). Este cuestionario consta de tres subescalas: (a) *civildad*, (b) *incivildad*, ambas en una escala de respuesta tipo likert de 5 puntos y (c) *violencia* en una escala de respuesta dicótoma de sí o no. Para las escalas de *civildad* e *incivildad* el participante responde

si las situaciones o eventos presentados son ciertos en su lugar de trabajo, y para la escala de *violencia* responde si los eventos o situaciones presentados han ocurrido o no en su lugar de trabajo. Específicamente, la confiabilidad para la subescala de *incivildad* fue igual a .94.

El propósito de la presente investigación fue desarrollar y validar una escala para medir comportamientos de *incivildad* en el lugar de trabajo. Se utilizó como modelo la escala desarrollada por Martin y Hine (2005). Esto es, se decidió desarrollar un instrumento multidimensional ya que le permitiría a los investigadores/as y gerentes de recursos humanos discriminar entre los diferentes tipos de comportamientos de *incivildad*, evaluar su prevalencia en las organizaciones y desarrollar intervenciones efectivas para reducir su incidencia en nuestros lugares de trabajo. Además, un instrumento multidimensional que mida estos comportamientos de *incivildad* laboral, por su mayor alcance, se pudiera esperar que ayuden a aportar varianza adicional a las variables de los trabajadores por encima de los resultados esperados que explicaría una escala unidimensional como las discutidas anteriormente (Cortina et al., 2001; Massanet et al., 2008).

## Método

### *Participantes*

En el estudio 1 participaron 310 empleados/as. Los/as mismos/as fueron seleccionados/as por disponibilidad y se les garantizó su voluntariedad, anonimato y el derecho a abandonar la investigación cuando lo consideraran necesario. En las tablas 1 y 2 se pueden apreciar la distribución de los/as participantes en las diferentes variables sociodemográficas.

**Tabla 1**

<i>Distribución de Frecuencias de las Variables Sociodemográficas de la Muestra</i>			
	<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
Género	Masculino	131	42.3
	Femenino	179	57.7
Estado Civil	Soltero/a	87	28.1
	Casado/a	155	50.0
	Viudo/a	11	3.5
	Divorciado/a	35	11.3
	Convive	22	7.1
Puesto que Ocupaba	Gerencial	84	27.1
	No Gerencial	223	71.9
Tipo de Puesto	Permanente	253	81.6
	Temporero	52	16.8
Tipo de Organización	Pública Estatal	101	32.6
	Pública Federal	16	5.2
	Privada	192	61.9
Probabilidad a Renunciar	Nada Probable	198	63.9
	Poco Probable	69	22.3
	Algo Probable	30	9.7
	Muy Probable	13	4.2

Nota: n = 310

Nota: n = 310

Tabla 2

<i>Medidas de Tendencia Central y Dispersión de Algunas Variables sociodemográficas de las Personas Participantes</i>				
<b>Variable</b>	<b>Valor Mínimo</b>	<b>Valor Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>
Edad (en años)	20	66	35.44	9.76
Nivel de Escolaridad	Décimo	Doctorado	16.24 años	2.16 años
Tiempo Trabajando (en años)	1	40	9.69	8.23
Ingreso Anual	\$3,000	\$100,000	\$26,570	\$14,444

## Instrumentos

Primeramente, se utilizó una hoja de datos sociodemográficos con la cual se recogió información de los participantes relacionada con el género, edad, estado civil, ingreso anual, entre otras variables, para poder describir la muestra del presente estudio.

También se utilizó la Escala de Deseabilidad Social desarrollada por Rosario-Hernández y Rovira Millán (2002). Esta escala está compuesta por once reactivos los cuales pretenden medir la tendencia de los probandos a contestar una prueba de acuerdo a lo que éstos piensan es aceptado socialmente. Ésta se contesta en un formato de escala Likert que va desde Totalmente en Desacuerdo hasta Totalmente en Acuerdo en un continuo numérico del 1 al 4. La validez de la escala está apoyada en un análisis de factores el cual sustenta su validez de constructo. Por otro lado, la confiabilidad de la escala se estableció a través del alfa de Cronbach el cual fue igual a .86.

Por último, se utilizó la Escala de Incivilidad Laboral la cual se desarrolló mediante una escala Likert, la cual representa una de las escalas más utilizadas en la medición de actitudes por su fácil construcción (De-

Vellis, 2003). La escala estuvo compuesta por 41 aseveraciones las cuales expresaban diferentes tipos de comportamientos que se relacionan a la incivilidad en el trabajo y con la frecuencia en la cual las personas las han experimentado en su lugar de trabajo.

## Procedimiento

Para la construcción de la Escala de Incivilidad Laboral, inicialmente se desarrollaron 41 reactivos en total. De éstos, 16 para la subescala de Hostilidad, 10 para la subescala de Invasión a la Privacidad, 9 para la subescala de Comportamientos Excluyentes y 6 para la subescala de Habladurías. Estos reactivos fueron desarrollados basándose en lo encontrado en la revisión de literatura. Se establecieron dos criterios para la selección de reactivos. El primer criterio de selección establecido fue un índice de discriminación igual o mayor a .30, según sugerido en alguna de la literatura (DeVellis, 2003; Spector, 1992). Por otro lado, el segundo criterio que se estableció, siguiendo las recomendaciones de Kline (1993), fue que el reactivo obtuviera una carga factorial igual o mayor a .30 en el factor al cual supuestamente pertenecía y menos de .30 en los demás factores. Luego la escala fue administrada a los 310 participantes para llevar a cabo los análisis de reactivos y factores para determinar la con-

tribución de cada reactivo a la confiabilidad y validez de la escala.

**Resultados**

Según los análisis de reactivos, 15 de 16 reactivos desarrollados para la subescala de Hostilidad cumplieron con los criterios de selección; para la subescala de Invasión a la Privacidad, los 10 reactivos cumplieron con el criterio de selección; para la subescala de Comportamientos Excluyentes, los 9 reactivos también cumplieron con el criterio de selección; y para la subescala de Habladurías, los 6 reactivos cumplieron con el criterio de selección. En la tabla 3, se puede apreciar los índices de discriminación de los reactivos de la Escala de Incivilidad Laboral.

Luego de seleccionado los reactivos a través de los análisis de reactivos por subescala, se llevaron cabo varios análisis de factores; se llevaron a cabo con el propósito de seleccionar los reactivos que apoyara la validez de constructo del instrumento de acuerdo las cargas factoriales de los mismos en el factor al cual pertenecían teóricamente. Se estableció una carga factorial igual o mayor a .30 en el factor al cual supuestamente pertenecía y menos de .30 en los demás factores como criterio mínimo para la selección de los reactivos tal y como lo sugiere Kline (1993). Además se llevaron los análisis de factores para confirmar el número de factores que subyacen la Escala de Incivilidad Laboral. Como parte de este procedimiento se realizaron los análisis de factores usando el método de máxima verosimilitud a través de una rotación

**Tabla 3**

*Análisis de Reactivos por Subescalas de los Reactivos Pertenecientes a la Escala de Incivilidad Laboral*

Hostilidad		Invasión a la Privacidad		Comportamientos Excluyentes		Habladurías	
Ítem	ID	Ítem	ID	Ítem	ID	Ítem	ID
1	.55	14	.69	24	.62	33	.56
2	.62	15	.70	25	.71	34	.70
3	.65	16	.56	26	.68	35	.66
4	.58	17	.57	27	.71	36	.74
5	.58	18	.73	28	.75	37	.79
6	.50	19	.73	29	.76	38	.73
7	.52	20	.64	30	.73		
8	.59	21	.56	31	.63		
9	.59	22	.54	32	.71		
10	.58	23	.60				
11	.56						
12	.59						
13	.50						
39*	.09						
40	.26						
41	.39						

*Nota: \*Ítem eliminado*

ción "varimax" con el cual se fijó extraer cuatro factores, uno para cada una de las subescalas contenidas en la Escala de Incivilidad Laboral. Esto se hizo para corroborar si en realidad se podía obtener medidas independientes para cada dimensión. Es decir, para apoyar la intención de los investigadores de construir una escala con cuatro subescalas.

Según Teharani, Cox & Cox (2002), una de las formas más importantes de lograr una estructura factorial estable es a través de una muestra lo suficientemente grande. Kline (2000) señala que el tamaño de muestra requerido está determinado por el número de variables y la proporción de sujetos por variable; de esta forma, se requiere un tamaño de muestra mínimo igual o mayor a 100 participantes. Este criterio fue cumplido, ya que en la presente investigación participaron 310 sujetos. Además, Kline sugiere una proporción de dos sujetos por cada variable o reactivo y este criterio también se cumplió.

La adecuación de la matriz de correlación para los análisis de factores se estableció utilizando la prueba de adecuación de muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. La prueba KMO se llevó a cabo para establecer si las

asociaciones entre las variables en la matriz de correlación pueden ser atribuidas por un conjunto menor de factores (Ferguson & Cox, 1993). Según Dziuban & Shirkey (1974), un valor mínimo igual a 0.50 era requerido para cumplir con este criterio. Por otro lado, Morgan & Griego (1998) señalan que el KMO debe ser igual o mayor a .70 y que sería inadecuado si es menor a .50. Además, Teharani, et al. (2002) señalan que la prueba de esfericidad de Bartlett se lleva a cabo para probar la hipótesis nula de que no existe una relación entre las variables y que una prueba estadística de significancia basada en chi cuadrado ( $\chi^2$ ) indica la posible relación entre los datos. Morgan & Griego añaden que la prueba de esfericidad de Bartlett debe ser menor a .05 para que se considere significativa.

En total se realizaron tres análisis de factores para hacer la selección final de reactivos de la versión final de la Escala de Incivilidad Laboral. De esta forma, para el primer análisis de factores se incluyeron los 40 reactivos que cumplieron con el criterio de inclusión del análisis anterior. Se realizó el primer análisis de factores usando el método de máxima verosimilitud a través de una rotación "varimax" con el cual se fijó extraer cuatro factores, uno para cada una de las subescalas contenidas en la Escala de Incivilidad Labo-

**Tabla 4**

<i>Valores Eigen, Varianza Explicada y Varianza Acumulada del Primer Análisis de Factores de los Reactivos Pertenecientes a la Escala de Incivilidad Laboral</i>			
<b>Factor</b>	<b>Valor Eigen</b>	<b>Varianza Explicada</b>	<b>Varianza Acumulada</b>
1	6.240	15.601	15.601
2	5.687	14.217	29.818
3	4.899	12.248	42.066
4	3.932	9.831	51.897

ral. Para este análisis, los resultados de la KMO fue igual a .931, mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett y la prueba de la bondad de ajuste fueron significativas ( $\chi^2 = 8198.942$ ,  $p < 0.001$ ;  $\chi^2 = 1718.040$ ,  $p < 0.001$ , respectivamente). En la tabla 4, se puede apreciar los valores Eigen, la varianza explicada por cada factor y el total de varianza acumulada que fue igual a 51.90%. Por otro lado, en las tablas 5, 6, 7 y 8 se pueden apreciar las cargas factoriales por los reactivos de las diferentes dimensiones de la Escala de Incivilidad Laboral en los cuatro factores en este primer análisis de factores.

En la tabla 5 se puede apreciar los reactivos pertenecientes a la dimensión de Hostilidad que tienden a agruparse bajo el factor 1. Mientras que en la tabla 6 se puede apreciar los reactivos pertenecientes a la dimensión de Comportamientos Excluyentes que tienden a aglutinarse bajo el factor 2, en la tabla 7 que los de la dimensión de Invasión a la Privacidad al factor 3 y en la tabla 8 los de Habladurías bajo el factor 4.

**Tabla 5**

<i>Carga Factoriales y Comunalidades de los Reactivos Pertenecientes a la Dimensión de Hostilidad de la Escala de Incivilidad Laboral en los Cuatro Factores</i>					
Reactivo	Factor				h <sup>2</sup>
	1	2	3	4	
1	<b>.57</b>	.25	.24	.13	.65
2	<b>.72</b>	.15	.21	.18	.68
3	<b>.71</b>	.16	.21	.29	.69
4	<b>.69</b>		.21	.28	.69
5	<b>.69</b>	.20	.13	.23	.70
6	<b>.35</b>	.19	.15	<b>.54</b>	.63
7	<b>.63</b>	.25	.11	.12	.61
8	<b>.73</b>	.17	.18	.17	.69
9	<b>.58</b>	.29	.15	.28	.63
10	<b>.61</b>	.29	<b>.32</b>	.10	.68
11	<b>.44</b>	<b>.39</b>	.28	.17	.63
12	<b>.53</b>	<b>.42</b>	.19	.11	.61
13	<b>.49</b>	.28	.23	.16	.50
40			<b>.41</b>	<b>.42</b>	.53
41	<b>.24</b>	.27	.25	.14	.45

Tabla 6

<i>Cargas Factoriales y Comunalidades de los Reactivos Pertenecientes a la Dimensión de Invasión a la Privacidad de la Escala de Incivilidad Laboral en los Cuatro Factores</i>					
Factor					
Reactivo	1	2	3	4	h <sup>2</sup>
14	.18	.18	<u>.74</u>		.67
15	.10	.12	<u>.74</u>	.29	.68
16	<u>.37</u>	.21	<u>.42</u>		.58
17	.19	.16	<u>.47</u>	.17	.54
18	.12	.15	<u>.77</u>	.14	.65
19	.19	.20	<u>.73</u>	.17	.67
20	.19	.26	<u>.58</u>		.58
21	<u>.34</u>		<u>.46</u>	.12	.54
22	.25	.12	<u>.48</u>	.12	.50
23	.25	.29	<u>.49</u>	.10	.54

Tabla7

<i>Cargas Factoriales y Comunalidades de los Reactivos Pertenecientes a la Dimensión de Comportamientos Excluyentes de la Escala de Incivilidad Laboral en los Cuatro Factores</i>					
Factor					
Reactivo	1	2	3	4	h <sup>2</sup>
24	<u>.32</u>	<u>.53</u>	.14	.17	.59
25	.25	<u>.59</u>	.27	.25	.71
26	.20	<u>.63</u>	.22	.15	.68
27	.22	<u>.67</u>	.19	.14	.60
28	.26	<u>.73</u>	.16	.11	.67
29	.28	<u>.76</u>	.13	.11	.72
30		<u>.74</u>	.18	.14	.65
31	.20	<u>.59</u>	.15	.29	.60
32	.16	<u>.66</u>	.15	<u>.33</u>	.65

Tabla 8

<i>Cargas Factoriales de los Reactivos Pertenecientes a la Dimensión de Habladurías de la Escala de Incivilidad Laboral en los Cuatro Factores</i>					
Factor					
Reactivo	1	2	3	4	h <sup>2</sup>
33	.15	<u>.39</u>	.21	<u>.41</u>	.55
34	<u>.31</u>	<u>.30</u>	.11	<u>.58</u>	.57
35	.27	.28	.17	<u>.53</u>	.59
36	.20	.24	.16	<u>.75</u>	.68
37	.23	.19	.17	<u>.82</u>	.75
38	<u>.35</u>	.28	.19	.62	.66

Como se había mencionado anteriormente, se realizaron en total tres análisis de factores para seleccionar los reactivos que finalmente iban a componer la versión final de la Escala de Incivilidad Laboral. No obstante, se pasará a discutir los resultados del tercero de dichos análisis de factores y se omitirá los resultados del segundo por razones de espacio. Para el tercer análisis de factores se incluyeron los 22 reactivos que

cumplieron con el criterio de inclusión de los análisis de factores anteriores. Se realizó este tercer análisis de factores también usando el método de máxima verosimilitud a través de una rotación "varimax" con el cual se fijó extraer cuatro factores, uno para cada una de las subescalas contenidas en la Escala de Incivilidad Laboral. Para este análisis, los resultados de la KMO fue igual a .904, mientras que la prueba de es-

**Tabla 9**

<i>Análisis de Factores de la Versión Final de la Escala de Incivilidad Laboral</i>						
Subescala	Reactivo	Factor				h <sup>2</sup>
		1	2	3	4	
<b>Hostilidad</b>	1	<u>.55</u>	.29	.22	.11	.53
	2	<u>.74</u>	.21	.16	.14	.63
	3	<u>.74</u>	.22	.16	.25	.66
	4	<u>.70</u>	.21		.23	.64
	5	<u>.71</u>	.13	.20	.16	.62
	7	<u>.65</u>	.11	.27		.56
	8	<u>.72</u>	.19	.17	.14	.64
	<b>Invasión Privacidad</b>	14	.17	<u>.79</u>	.16	
15		.11	<u>.73</u>	.13	.25	.60
17		.22	<u>.42</u>	.15	.15	.35
18		.12	<u>.78</u>	.14	.12	.62
19		.19	<u>.76</u>	.17	.15	.63
20		.19	<u>.57</u>	.26		.48
22		.26	<u>.45</u>	.11	.12	.38
<b>Comportamientos Excluyentes</b>	25	.26	.27	<u>.57</u>	.25	.64
	26	.16	.20	<u>.64</u>	.18	.63
	28	.26	.20	<u>.70</u>	.11	.60
	29	.28	.15	<u>.74</u>	.10	.65
	30	.11	.18	<u>.77</u>	.13	.59
<b>Habladurías</b>	35	.30	.20	.24	<u>.48</u>	.47
	36	.24	.19	.21	<u>.78</u>	.64
	37	.28	.19	.19	<u>.80</u>	.66
<b>Valor Eigen</b>		4.046	3.651	2.960	1.941	
<b>% Varianza Explicada</b>		18.393	16.596	13.453	8.823	
<b>% Varianza Acumulada</b>		18.393	34.989	48.442	57.265	

fericidad de Bartlett y la prueba de la bondad de ajuste fueron significativas ( $\chi^2 = 4025.834$ ,  $p < 0.001$ ;  $\chi^2 = 497.040$ ,  $p < 0.001$ , respectivamente). En la tabla 9 se puede apreciar las cargas factoriales obtenidas por los reactivos seleccionados para la versión final de la Escala de Incivilidad Laboral y los valores Eigen, varianza explicada y varianza acumulada de la misma.

Se llevó a cabo un análisis de correlación (véase la tabla 10). Esto se hizo para establecer la validez de constructo de la Escala de Incivilidad Laboral

tanto de tipo convergente como divergente al correlacionarla con sus subescalas y la Escala de Deseabilidad Social.

Se estableció la confiabilidad de la versión final de la Escala de Incivilidad Laboral a través de la técnica de Alfa de Cronbach. En la tabla 11 se puede apreciar el número de reactivos, coeficiente Alfa de Cronbach, error estándar de medición, media y desviación estándar de la Escala de Incivilidad Laboral y sus subescalas.

**Tabla 10**

Escala/Subescala	1	2	3	4	5	6
<b>1. Incivilidad Laboral</b>	1	.82**	.80**	.79**	.74**	-.03
<b>2. Hostilidad</b>		1	.50**	.52**	.54**	.07
<b>3. Invasión a la Privacidad</b>			1	.48**	.44**	.01
<b>4. Comportamientos Excluyentes</b>				1	.50*	.01
<b>5. Habladurías</b>					1	-.27**
<b>6. Deseabilidad Social</b>						1

*Nota: n = 310, \*significativa a  $p < .05$ , \*\*significativa a  $p < .01$ .*

**Tabla 11**

Escala/Subescala	# Ítemes	Alfa de Cronbach	Error Estándar de Medición	Media	Desviación Estándar	Rango
<b>Hostilidad</b>	7	.90	1.49	11.54	4.70	7-35
<b>Invasión Privacidad</b>	7	.87	1.80	11.31	4.48	7-35
<b>Comportamientos Excluyentes</b>	5	.87	1.52	9.70	4.22	5-25
<b>Habladurías</b>	3	.83	1.26	6.24	3.05	3-15
<b>Incivilidad Laboral</b>	22	.93	3.55	38.78	13.41	22-110

*Nota: n = 310*

## Discusión

El propósito del presente estudio fue desarrollar y validar la Escala de Incivilidad Laboral. Se utilizó como guía el modelo propuesto por Martin y Hine (2005) para desarrollar una escala multidimensional; o sea se pretendió desarrollar una escala con cuatro dimensiones las cuales fueron Hostilidad, Invasión a la Privacidad, Comportamientos Excluyentes y Habladurías. Como parte del desarrollo de la Escala de Incivilidad Laboral, se establecieron dos criterios para la selección de los reactivos. El primero de estos criterios fue un índice de discriminación igual o mayor a .30. Solamente un reactivo no cumplió con este criterio, este reactivo fue el número 39 que pertenecía a la subescala de Hostilidad. El resto de los reactivos cumplió con este criterio.

El segundo criterio de selección fue una carga factorial igual o mayor a .30 en el factor al cual supuestamente pertenecía y una menor a .30 en los demás factores. En cuanto a este criterio de selección basado en el análisis de factores, un total igual a 22 reactivos cumplieron con este criterio. De estos 22 reactivos, 7 pertenecían a la subescala de Hostilidad, 7 a la subescala de Invasión a la Privacidad, 5 a la subescala de Comportamientos Excluyentes y 3 a la subescala de Habladurías.

La Escala de Incivilidad Laboral obtuvo un coeficiente de confiabilidad igual a .93 a través de la técnica de Alfa de Cronbach y las de sus subescalas fluctuaron entre .83 a .90. La subescala de Hostilidad obtuvo el mejor coeficiente de confiabilidad, mientras que la subescala de habladurías obtuvo el menor coeficiente de confiabilidad y aun así el mismo fue muy bueno ya que obtuvo un .83. Tomando como base los resultados encontrados, el análisis de confiabilidad arrojó índices altos y positivos. Los resultados sugieren que la Escala de Incivilidad Laboral es un instrumento con un conjunto de reactivos de buena calidad, lo cual demuestra que es un instrumento confiable, por tener una excelente consistencia interna. De esta

forma, los resultados que arroje dicho instrumento serán de una alta confiabilidad.

Cortina et al. (2001) introdujeron la WIS como una escala breve y unidimensional, pero Martin y Hine (2005) señalan que no se debe limitar las conceptualizaciones teóricas de la incivilidad en el lugar de trabajo como un constructo unidimensional. De esta forma, uno de los propósitos del presente estudio fue determinar si la Escala de Incivilidad Laboral podía producir una medida con un conjunto de reactivos con una estructura factorial más compleja. Los análisis de factores confirmatorios apoyan la estructura factorial de cuatro dimensiones. Al parecer esta estructura factorial provee apoyo a la idea de que quizás la incivilidad en el lugar de trabajo se explica mejor si se conceptualiza como un constructo multidimensional

También se examinó la validez de constructo de la Escala de Incivilidad Laboral, sus subescalas correlacionándolas con la Escala de Deseabilidad Social. Las altas correlaciones entre la Escala de Incivilidad Laboral y sus subescalas apoyan la validez de constructo de tipo convergente. También las correlaciones moderadas entre las subescalas sugieren que pudieran considerarse como medidas independientes entre sí, pero que son partes del constructo de Incivilidad en el lugar de trabajo. Más allá, la baja correlación entre la Escala de Incivilidad Laboral y sus subescalas con la Escala de Deseabilidad Social sugieren que miden constructos diferentes. De esta forma, se apoya la validez de constructo de tipo divergente de la Escala de Incivilidad Laboral.

## Limitaciones

La limitación principal fue que la muestra fue seleccionada por disponibilidad. Por consiguiente, los hallazgos con respecto a la validez y confiabilidad de la Escala de Incivilidad Laboral están limitados a la muestra de estudio.

Otra limitación fue que no se pudo llevar a cabo una validación cruzada. Con tan sólo una muestra se llevaron a cabo los análisis de reactivos, estudios de confiabilidad y validez de la escala. Algunos autores (Anastasi, 1988; Crocker y Algina, 1986), recomiendan que no se lleve a cabo la selección de reactivos, los estudios de confiabilidad y validez con la misma muestra, ya que los mismos errores de muestreo se podrían repetir.

Tampoco se pudo establecer la confiabilidad de la escala a través del tiempo. Solamente se estudió la confiabilidad de la escala a través de los elementos de la misma. Resulta esencial establecer la consistencia temporal de la escala ya que es una forma de confiabilidad que se tiene que estudiar para auscultar la utilidad de la escala a través del tiempo.

## Recomendaciones

Primeramente, se recomienda que se amplíe la muestra de personas que trabajan en las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas. También que se ausculte la estructura factorial de la escala con otras muestras de personas empleadas para examinar si se sostiene la estructura de cuatro factores y que de esta forma se pueda llevar a cabo un proceso de validación cruzada. Además, se debe examinar la confiabilidad a través del tiempo para ver cuán consistente es la escala.

En conclusión, la Escala de Incivilidad Laboral aparenta ser un instrumento válido y confiable para medir si las personas empleadas perciben comportamientos de incivilidad en sus lugares de trabajo. La medición de este tipo de comportamiento se hace necesario porque por lo regular no se toman muy en serio en las organizaciones y existe evidencia de que estos comportamientos desencadenan una diversidad de conductas intensas tales como acoso psicológico, agresiones físicas e inclusive hasta muerte en los lugares de trabajo. Es por esta razón que fue importante

el desarrollo de la presente escala, para que en el futuro se puedan llevar a cabo estudios relacionados a la incivilidad en los lugares de trabajo de Puerto Rico, ya que dichos comportamientos pueden tener un gran impacto tanto para las personas empleadas como para las organizaciones.

## Referencias

- Anastasi, A. (1988). *Psychological testing*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Andersson, L. M. & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Bandow, D. & Hunter, D. (2007). The rise of workplace incivilities: Has it happened to you? *The Business Review*, 7(1), 212-217.
- Baron, R.A. & Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 163-1973.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H. & Laghout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incident. And impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (1), 64-80.
- Crocker, L. & Algina, J. (1986). *Introduction to classical and modern test theory*. New York: Holt, Rine, Hart, and Winston, Inc.
- DeVellis, R.F. (2003). *Scale development: theory and applications*. Newbury Park: SAGE Publications.
- Dziuban, C. & Shirkey, E. (1974). When is a correlation matrix appropriate for factor analysis?

- Some decision rules. *Psychological Bulletin*, 81, 358-361. Ferguson, E. & Cox, T. (1993). Exploratory factor analysis: A user's guide. *International Journal of Selection and Assessment*, 1(2), 84-94.
- Glomb, T.M. & Liao, H. (2003). Interpersonal aggression in workgroups: Social influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal*, 46, 486-496.
- Johnson, P.R. & Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *The Journal of Management Development*, 20, 705-713.
- Kline, P.(1993). *The handbook of psychological testing*. London: Routledge.
- Kline, P. (2000). *A psychometric primer*. London: Free Association Books.
- Martin, R.J. & Hine, D.W. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (4), 477-490.
- Massanet-Rosario, B. (2008) *De la incivilidad a la violencia: Su relación con el estrés en una muestra de trabajadores*. Disertación doctoral inédita, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, San Juan , Puerto Rico.
- Morgan, G.A. & Griego, O.V. (1998). *Easy use and interpretation of SPSS for Windows: Answering research questions with statistics*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Pearson , C. M., Andersson, L. M. & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387-1419.
- Rayner, C. (1997). Incident of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.
- Rosario-Hernández, E. & Rovira Millán, L.V.(2002). Desarrollo y validación de una escala para medir las actitudes hacia el retiro. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 13, 45-60.
- Spector, P. E. (1992). *Summated Rating Scale Construction: An introduction*. California: SAGE Publications.