

**WORKPLACE INCIVILITY: UNA NUEVA ESTRATEGIA DE
VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN EN CONTEXTOS LABORALES^{1 2}**

**Workplace Incivility: A new strategy of violence and discrimination on occupations
contexts**

**Workplace Incivility: Uma nova estratégia de violência e discriminação em contextos
de trabalho**

Fernanda Castillo Toro - Universidad Diego Portales. Chile

Fernanda Castillo Toro

Metodóloga social, especialista en comportamiento y dinámicas organizacionales

Psicóloga Organizacional, Universidad de Valparaíso

Magister en métodos para la investigación social, Universidad Diego Portales

Académica, Escuela de psicología, Universidad Católica Silva Henríquez

Correspondencia

Fernanda Castillo Toro

fcastillot@ucsh.cl

¹ Esta investigación se inserta en el proyecto FONDECYT REGULAR N° 1140060 “Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile. Un estudio en tres sectores económicos considerando diferencias ocupacionales y de género (2014 – 2017)

² Este trabajo fue financiado por CONICYT PFCHA/BECA MAGISTER NACIONAL/2016 – 22160167.

Resumen

Estudios sobre violencia ocupacional evidencian que el fenómeno de la incivilidad laboral emergería como una dimensión psicosocial autónoma y ambigua en su intención de daño, selectiva en cuanto a su exposición y vinculada inequívocamente a situaciones de irrespeto y descortesía entre compañeros, así como también al deterioro paulatino de la salud ocupacional, el bienestar y la productividad de la organización.

Esta investigación buscó explorar empíricamente las asociaciones que establece este tipo de violencia selectiva con otras dimensiones laborales. Los resultados sugieren que existe una relación significativa entre la presencia de incivilidad y la de comportamientos orientados a perjudicar tanto a compañeros de trabajo como a la organización en su totalidad, mediado ello por estrés. Adicionalmente, se evidencia que esta violencia opera selectivamente siendo las empleadas mujeres, los funcionarios con menor edad y con menor nivel educacional quienes exhiben mayores niveles exposición.

***Palabras Claves:** Incivilidad en el lugar de trabajo; violencia selectiva; comportamientos laborales contraproducentes; estrés; industria bancaria*

Abstract

Research on workplace violence shows that incivility often emerges as an autonomous psychosocial dimension and an ambiguous intention to harm, selective in terms of exposure and unequivocally linked to situations of disrespect and discourtesy among co-workers, as well as gradually affecting occupational health, well-being and the productivity of the organization.

This research paper seeks to empirically explore the associations established by this type of selective violence with other occupational dimensions. The results suggest that there is an

important relationship between incivility and the development of inter-personal behavior aimed at harming co-workers and the entire organization and mediated by stress. Additionally, it is a fact that this violence operates selectively, with female, younger and lower education level workers being the ones who exhibit higher levels of exposure.

Key Words: Workplace incivility; selective violence; counterproductive work behaviour; psychosocial stress; banking industry

Resumo

Estudos sobre violência ocupacional evidenciam que o fenômeno da incivilidade no trabalho surgiria como uma dimensão psicossocial autônoma e ambígua na sua intensão de dano, seletiva quanto a sua exposição e vinculada inequivocamente a situações de desrespeito e descortesia entre colegas, assim como também ao deterioro paulatino da saúde ocupacional, o bem-estar e a produtividade da organização.

Esta pesquisa buscou explorar empiricamente as associações que estabelece este tipo de violência seletiva com outras dimensões no trabalho. Os resultados sugerem que existe uma relação significativa entre a presença de incivilidade e a de comportamentos orientados a prejudicar tanto a colegas de trabalho quanto à organização na sua totalidade, mediado aquilo pelo estresse. Adicionalmente, evidencia-se que esta violência atua seletivamente e são as empregadas, os funcionários mais jovens e com menor nível educacional os que exibem mais altos níveis de exposição.

Palavras-chave: Incivilidade no lugar de trabalho, violência seletiva, comportamentos contraproducentes no trabalho, estresse, indústria bancária.

Introducción

Históricamente los entornos laborales han sido un escenario favorable para el desarrollo personal y profesional de las personas así como también fuente de riesgo para su salud dado que suponen un espacio para la ocurrencia de accidentes y enfermedades (Gil-Monte, 2012).

Los grandes cambios sociales, tecnológicos, económicos, políticos y demográficos acontecidos durante el siglo XX han tenido su correlato en estos contextos, transformando significativamente los sistemas de trabajo. La literatura internacional evidencia dentro de las consecuencias emergidas de estas transformaciones a un grupo de riesgos ocupacionales, de índole psicosocial, perjudiciales tanto para la salud de las personas como para la producción de la organización. Específicamente, la violencia laboral ha sido identificada como uno de los problemas sociolaborales que mayor preocupación provoca dado su creciente magnitud, nocividad, impacto y formas de desarrollo previamente desconocidas (Chapell y Di Martino, 2006). Desde el mundo académico se ha citado la heterogeneidad de empleados, la reingeniería, el aumento de presiones para la productividad, los entornos autocráticos y el uso de empleados part time como algunas de las causas en el aumento de conductas laborales violentas (Baron y Neuman, 1996; Chen y Eastman, 1997 citado en Andersson y Pearson, 1999).

Dentro del abanico de conductas violentas en el trabajo, estudios internacionales desarrollados hacia fines de los '90 identificaron la existencia de un complejo fenómeno psicosocial con características propias (Andersson y Pearson, 1999). Incivilidad en el lugar de trabajo, objeto de estudio de la presente investigación, ha sido referida como un tipo de comportamiento organizacional violento, solapado y con ambigua intención de dañar. Su estudio sistemático da cuenta de las relaciones que establece con otro tipo de dimensiones organizacionales, como es el ausentismo y abandono laboral (Glendinning, 2001; citado en

Paulin, 2016), la desmotivación (Lim y Cortina, 2008), el estrés psicosocial (Zapf y Leymenn, 1996 citado en Trucco, 1999; Carrasco, 2001), la insatisfacción laboral (Quinceno, Báez y Vinaccia, 2008) y los comportamientos laborales contraproducentes (Rosario y Rovira, 2008).

En esta línea, Quinceno y cols. aportan con una tipología de comportamientos asociados a maltrato en contextos laborales, en los que destaca abusos, agresividad, antisocial, bullying, mobbing, tiranía, difamación social, violencia e incivildad como conductas que se superponen formando un proceso de escalada en espiral (O’Leary-Kelly, Duffy y Griffin, 2000; Martin y Hine, 2005 citados en Quinceno, Báez y Vinaccia, 2008), fenómeno en el que la literatura reconoce a la incivildad como potencial origen de todas aquellas conductas dado que “la víctima” puede responder con comportamientos incívicos de igual o mayor intensidad, transitando eventualmente a instigador (Andersson y Pearson, 1999).

Conjuntamente, estudios liderados por las investigadoras Cortina, Kabat-Farr, Leskine, Herta y Magley (2011) han caracterizado la incivildad como un tipo de maltrato selectivo y dirigido a determinados trabajadores o colectivos de ellos que, por sus características sociodemográficas y ocupacionales, se encuentran en situación de desigualdad.

Incivildad en el lugar de trabajo: una problemática de los actuales entornos de trabajo

La incivildad laboral ha sido definida como aquellas conductas desviadas, rudas y descorteses, de baja intensidad, con ambigua intención de dañar a su objetivo, pero que muestran falta de consideración hacia los otros, violando normas de mutuo respeto en el lugar de trabajo (Anderson & Pearson, 1999: 457). Comentarios humillantes, despectivos, groseros, vulgares u obscenos y la exclusión grupal emergen como nuevas formas de mostrar desprecio hacia los compañeros de trabajo.

Los primeros estudios sobre este fenómeno se situaron principalmente en países anglosajones, mientras que en región de Latinoamérica la incipiente evidencia se ha focalizado fundamentalmente en muestras de trabajadores pertenecientes al sector público y privado, y con estudiantes de enfermería.

En relación a su prevalencia, un 71% de una muestra de empleados de una corte (Cortina et al., 2001), un 75% en una muestra de empleados de una universidad (Cortina & Magley, 2007) y un 79% en una muestra de abogados (buffet) (Cortina, Lonsway, & Magley, 2004) reportaron haber enfrentado alguna forma de conducta incívica en su lugar de trabajo en años recientes. Hallazgos similares fueron identificados en un estudio realizado con más de 54.000 empleados pertenecientes a 179 organizaciones en Australia y Nueva Zelanda (Griffin et al., 2007 citado en Paulin, 2016), donde el 85% de ellos informó haber experimentado alguna forma de incivilidad en el último año y un 31%, cada mes.

En Chile, los resultados del estudio “*Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile considerando diferencias ocupacionales y de género. Un estudio en tres sectores económicos (2014 – 2017)*” revelaron que en el segmento de servicios - como es la industria bancaria – los/as trabajadores/as manifestaron en mayor proporción experiencias de agresión verbal y acoso psicológico, además de importantes niveles de exposición a riesgos psicosociales identificados previamente por la literatura como favorecedores de violencia en el trabajo: expansión económica y transformaciones asociadas a la modernización, globalización y desregularización económica/laboral en el territorio nacional. Conjuntamente, advirtieron sobre la existencia de formas predominantes de violencia en los ambientes laborales emergiendo conceptualmente incivilidad toda vez que los discursos de los entrevistados hicieron referencia a esta particular forma de violencia, sintetizada como “*la vulneración de derechos de trabajadores y trabajadoras, así como al incumplimiento por*

parte de los empleadores de la normativa vigente, tanto laboral como de salud ocupacional” (Programa de estudios psicosociales del trabajo, 2017).

En este contexto, la escasa producción nacional sobre violencia laboral no resulta suficiente para comprender el fenómeno de la incivilidad en su complejidad, atendiendo al tipo de relación que establece con otras variables sociales y dilucidando, por ejemplo, en qué medida el simple hecho de sentirse víctima de conductas incívicas merece la misma consideración que aquellas personas susceptibles de un riesgo psicosocial considerando que un micro estresor, como es la presencia de incivilidad, tiene el potencial de iniciar un espiral de violencia que eventualmente puede desembocar en estrategias explícitas y grave, como acoso psicológico o violencia física (Pearson, Andersson y Porath, 2005).

Servicios bancarios, un segmento de la industria con mayor exposición a la violencia laboral

Los cambios en el sistema de trabajo han impactado diferenciadamente las distintas industrias, siendo el segmento de servicios uno de los que exhibe mayor exposición a comportamientos violentos dado la naturaleza de su quehacer. Esta situación fue visibilizada por un estudio chileno sobre la industria bancaria y concluyó que la creciente necesidad de contar con trabajadores multifuncionales impacta negativamente la salud de éstos y que hay ciertos sectores que implican una mayor exposición de sus trabajadores a exigencias mentales, como son servicios, comercio y finanzas (UDP - CEM, 2014).

Complementariamente, un estudio de la Dirección del Trabajo sobre condiciones laborales en trabajadores/as dependientes de la empresa privada (2012), reportó que algunas de las consecuencias más comunes y reconocidas en el segmento de servicios bancario son el estrés, la insatisfacción laboral y la falta de motivación en el trabajo. Dentro de los hallazgos encontrados, un 11% de los trabajadores reportó percibir frecuentemente un trato

injusto o discriminatorio en su trabajo. Por otra parte, la percepción de indefensión ante el trato injusto de los superiores llegó al 18.8% para ambos sexos, cifra que se incrementa a un 24.4% en trabajadoras mujeres. Estas cifras ejemplifican lo que la literatura internacional ha identificado como rasgos favorecedores del fenómeno de la violencia laboral, y que afectaría en mayor medida a mujeres (Dirección del Trabajo, 2012).

Violencia selectiva: grupos con mayor exposición

Dentro de los supuestos acerca de la forma en que opera este tipo de violencia se ha evidenciado que, en ciertos casos, ésta no se distribuye homogénea y universalmente sino más bien representa un sesgo contemporáneo de género y raza en los entornos laborales (Cortina, 2008), pues enmascara discriminaciones a colectivos, o grupos de trabajadores específicos, sobre los que se ejercería en particular diversas formas de hostigamiento.

A partir de estos hallazgos se ha observado, además, que no todos los trabajadores/as contarían con igualdad de oportunidades para enfrentar este tipo de maltrato selectivo (Morales, Topa y Depolo, 2011) y que las distinciones recibidas serían enmascaradas como actos cotidianos de incivilidad, asentándose aquellas diferenciaciones en variadas dimensiones sociales como son el género, la orientación sexual, edad, estatus, relación contractual con la empresa, nivel educativo, entre otros.

En términos conceptuales, esta lógica selectiva se refleja en la dimensión *desbalance de poder* existente entre un perpetrador y su víctima; es decir, una interacción laboral donde un *superior*, o representante de los intereses organizacionales, y un/a trabajador/a (situado en los niveles de subordinación) caracterizado, además, por pertenecer a grupos socialmente discriminados (género, etnia, padecimiento de enfermedad profesional), o contar con un bajo nivel educativo (calificación profesional) o sostener un determinado tipo de relación

contractual con su empresa, serían configuraciones sociolaborales que propician la emergencia de acciones incívicas orientadas a determinados perfiles de trabajadores.

Esta mirada alerta sobre el carácter complejo de este tipo de violencia selectiva, a propósito de la diversidad inherente existente en los actuales ambientes laborales y que debiese ser contemplada si se busca alcanzar una comprensión integral del fenómeno.

Efectos asociados a la incivilidad laboral

Si bien la incivilidad laboral refiere a formas menos intensas de violencia interpersonal, sus efectos se presentan agudos, persistentes y diferenciados.

En términos individuales, se ha verificado su asociación con el deterioro de la salud física, mental y del bienestar (Salin, 2003); investigaciones empíricas arrojan resultados negativos para los empleados en ansiedad psicológica (distrés), burnout, depresión y angustia (Lim & Cortina, 2008).

A nivel grupal, se ha demostrado que los actos incívicos tienen el potencial tanto de iniciar espirales de conductas que se potencian hasta alcanzar formas explícitas de violencia (e.g acoso laboral o sexual) como de definir los términos de la interacción grupal, pues el simple hecho de ser testigo de estas actuaciones puede permear las relaciones hasta convertirlas en una característica definitoria de aquellas (Anderson y Pearson, 1999).

En términos organizacionales, los comportamientos incívicos se han relacionado positivamente con intenciones de abandono laboral (Cortina et al., 2001), reducción del compromiso organizacional y la productividad, ausentismo y el aumento de conductas desviadas (Pearson & Porath, 2005), todo lo que a su vez puede afectar negativamente la cultura general de una organización.

El análisis de éste fenómeno con otras dimensiones comportamentales desviadas ha evidenciado que la incivilidad establece una asimetría de poder donde la víctima se

experimenta injustamente humillada y evoca, por tanto, sentimientos de incomodidad y malestar que contribuyen, potencialmente, a la emergencia de sentimientos de infelicidad e insatisfacción con los compañeros de trabajo y con aspectos del trabajo que están relacionados con el incidente (Cortina et al, 2008). A la larga, estos sentimientos de insatisfacción y percepciones negativas sobre el propio trabajo y sobre los compañeros puede redundar en la aparición de acciones que vayan en desmedro de los resultados grupales y organizacionales, acciones a las que la literatura a denominado *comportamientos laborales contraproducentes*, así como también reducir la motivación e incrementar las intenciones de abandono organizacional (Morales, Topa, Depolo, 2011).

Propósitos del estudio

El objetivo de este estudio fue explorar empíricamente las asociaciones que establece un determinado tipo de violencia laboral – workplece incivility – con determinados efectos sociolaborales, como son los comportamientos laborales contraproducentes y el estrés psicosocial, en una muestra de trabajadores pertenecientes a la industria bancaria dando cuenta de cómo ciertos aspectos sociodemográficos y ocupacionales incrementan la exposición de determinados grupos de trabajadores a este tipo de violencia selectiva.

Método

Participantes

En el presente estudio participaron 330 trabajadores/as empleados en alguna institución bancaria con sede en Chile. De ellos, el 93% reportó hacerlo en la Región Metropolitana y fue a ellos quienes finalmente se les informó sobre la investigación y sus implicaciones. A las personas que aceptaron participar se les entregó el instrumento de evaluación junto con el consentimiento informado, aprobado previamente por el Comité de Ética en investigación,

de la Universidad Diego Portales. La participación fue voluntaria y con garantía de confidencialidad y anonimato.

La caracterización sociodemográfica realizada a la muestra de participantes bancarios arrojó que, de un total de 307 trabajadores, un 67 % fueron hombres y un 33 % mujeres, con edades entre los 23 y 62 años y donde el 57 % de ellos se ubicó entre los 35 y 50 años, un 37% entre los 23 y 34 años, y sólo un 6% superó la barrera de los 51 años. En relación a su nivel académico, el 61% reportó contar con estudios universitarios, un 23% con postgrado - principalmente magister - y sólo 12% con preparación técnica de nivel superior. En relación a sus características ocupacionales, se desprende que el 95% de ellos contaba con contrato indefinido al momento de ejecutarse el presente estudio; el 64% indicó contar con un período de antigüedad entre los 1 y 4 años, y el 24%, entre los 5 y 8 años. En relación a su posición jerárquica, el 65% informó encontrarse en un nivel de experto, mientras que el 24% se clasificó como semi experto. Conjuntamente, el 58% de la muestra reportó trabajar en servicios centrales y el 28% en alguna sucursal de su entidad bancaria. Finalmente, la mayor parte de los participantes reportó trabajar en el área comercial (41%), mientras que el resto se distribuyó equitativamente entre el área de operaciones (12%), riesgos (11%) y contabilidad/finanzas (9%).

Instrumentos

Las variables estudiadas, y sus respectivos instrumentos de medición, fueron las siguientes:

i. Incivilidad en el lugar de trabajo.

Se evaluó mediante la *Workplace Incivility Scale* (Cortina et al, 2001), instrumento de tipo likert compuesto por siete reactivos orientados a medir la frecuencia con que los encuestados percibieron ser víctima de comportamientos irrespetuosos, groseros o

condescendientes por parte de superiores o compañeros de trabajo, durante los últimos cinco años. Cuenta con un rango de cinco alternativas de respuesta (1: nunca a 5: la mayor parte del tiempo). El rango de puntuaciones varía de 7 a 35.

ii. Comportamientos laborales contraproducentes (CWB).

Su medición se realizó por medio de la *Escala de Comportamientos Contraproducentes en el Trabajo* (Omar et al, 2012) instrumento construido a partir de una estructura trifactorial, compuesta por 24 reactivos y orientada a medir acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales. Es de tipo likert, constituida por cinco alternativas de respuesta (1: nunca a 5: siempre) y un rango de puntuaciones entre 24 y 120.

Su estructura factorial incorpora mediciones sobre:

Comportamientos laborales contraproducentes organizacionales (CWO), subescala orientada a medir aquellas conductas que buscan dañar a la organización en su totalidad, sea a través de sus activos como de su productividad;

Comportamientos laborales contraproducentes interpersonales (CWI), orientada a medir acciones cuyo objetivo es perjudicar a los miembros de la organización;

Comportamientos laborales contraproducentes antiproductivos (CWA), focalizada en la medición de comportamientos orientados a obtener provecho o distracción personal durante las horas de trabajo.

iii. Variables demográficas y ocupacionales

Ambas dimensiones fueron evaluadas a través de un conjunto de 12 preguntas orientadas a recabar información relevante para la caracterización sociodemográfica y laboral de la población participante.

iv. Estrés psicosocial.

Variable medida por medio de la escala de *Distrés Psicológico* (Kessler et al, 2002), instrumento que evalúa los efectos negativos para la salud asociados a sintomatología psicológica como depresión, inquietud, fatiga, sentimiento de culpa y ansiedad. Es una escala tipo likert, con cinco alternativas de respuesta (1: nunca y 5: siempre). El rango de puntuaciones puede variar de 7 a 30.

Procedimiento

Con la información recolectada a través de las diversas escalas se construyó una base de datos apta para análisis estadístico inferencial y modelado matemático, requeridos ambos en este estudio. Para ello se utilizó el software IBM SPSS Statistics e IBM SPSS Amos, v21.

En primera instancia se materializó un estudio de validez para cada una de las tres escalas. En un segundo momento se desarrolló una caracterización del comportamiento de las variables de estudio, sociodemográficas y ocupacionales para, a continuación, materializar el escrutinio empírico de las hipótesis. En relación a ello, primeramente se buscó esclarecer las asociaciones existentes entre las distintas variables de estudio a través de análisis correlacionales. Posteriormente, se testeó cuatro modelos explicativos con el fin de examinar las relaciones entre incivilidad laboral, los distintos tipos de comportamientos contraproducentes y estrés psicosocial, así como su efecto desagregado por las variables demográficas y ocupacionales como estrategia para observar su carácter selectivo. Para ello se recurrió a estadísticos de regresión lineal múltiple.

Resultados

Estudio de Validez

En esta primera fase de análisis se revisó cada una de las escalas de medición utilizadas a fin de realizar los ajustes necesarios a la población estudiada. En términos semánticos, el

contraste de la revisión bibliográfica con la opinión del panel de expertos consultado sugirió la necesidad de reemplazar dos conceptos que, idiosincráticamente, pudieron generar dificultad para su adecuada comprensión.

En relación a la consistencia interna de cada escala, se obtuvieron índices de confiabilidad para cada una de ellas con resultados sobre 0.7 (Tabla 2), nivel mínimamente esperado para garantizar consistencia en cada una de ellas (Nunnally, 1987; Petterson, 1994 en Baptista et al, 2000).

Tabla 1. Niveles de Confiabilidad para cada escala de medición.

Escala	Alpha de Cronbach
The Workplace Incivility Scale*	.86
Distrés Psicológico**	.87
Comportamientos Contraproducentes en el Trabajo***	.75

* $\alpha = .92$ (Cortina, Kabat, Leskinen, Huerta & Magley, 2011); **

$\alpha = .88$ (Ansoleaga, 2013); *** $\alpha = .82$ (Omar et al, 2012)

Para el proceso de validación de los instrumentos, el análisis preliminar de los datos arrojó que sólo la workplace incivility scale y distrés psicológico resultaron adecuadas para la aplicación de análisis factorial.

Tabla 2. Modelos de factorización para las escalas Distrés Psicológico y Workplace Incivility scale.

	The Workplace Incivility Scale*	The Workplace Incivility Scale**	Escala Distrés Psicológico
Extracción***	Estructuras monofactorial		
Varianza total explicada	48,99%	58,04%	56,82%
Peso factorial	Item 4 = .84 Item 1 = .81 Item 3 = .76 Item 2 = .69 Item 6 = .69 Item 5 = .52 Item 7 = .49	Item 1 = .82 Item 2 = .68 Item 3 = .77 Item 4 = .84 Item 6 = .67	Item 2 = .79 Item 4 = .78 Item 6 = .75 Item 1 = .74 Item 3 = .72 Item 5 = .71
Modelo confirmatorio ****	$\chi^2 = 63.04$ gl = 14 p = .01 $\chi^2/\text{gl} = 4.5$ CFI = .94 RMSEA = .10	$\chi^2 = 28.20$ gl = 15 p = .001 $\chi^2/\text{gl} = 1.88$ CFI = .94 RMSEA = .09	$\chi^2 = 30.98$ gl = 17 p = .001 $\chi^2/\text{gl} = 1.82$ CFI = .93 RMSEA = .10

*Factorial 1; **Factorial 2; ***Máxima verosimilitud; **** χ^2 = chicuadrado; gl = grados de libertad; p = nivel de significación; χ^2/gl = coeficiente chicuadrado/grados de libertad; CFI = índice de bondad de ajuste; RMSEA = raíz cuadrada del error medio cuadrático

La tabla 2 expone el primer modelo hipotetizado para la escala de incivilidad laboral alcanzándose coeficientes factoriales levemente disminuidos para los reactivos 5 y 7 (Cea D'acona, 2004). A continuación, se procedió a testear un segundo modelo, sin los ítems críticos, que evidenció un ajuste razonable ($X^2/\text{gl} = 1.88$; CFI = 0.94; RMSEA = 0.09), optándose por eliminar los ítems mencionados.

En relación a la escala de distrés psicológico, el modelo hipotetizado arrojó un ajuste razonable ($X^2/\text{gl} = 1.82$; CFI = 0.93; RMSEA = 0.10), por lo que se mantuvo la estructura original ésta.

Para la escala de comportamientos laborales contraproducentes se materializó un análisis factorial tetracórico, en ausencia de aquellos ítems críticos dado su baja variabilidad.

Tabla 3. *Modelo factorial tetracórico para la escala de Comportamientos laborales contraproducentes.*

Adecuación del Modelo	
Lavaan (0.5 - 22) convergió después de 41 iteraciones	
Número de observaciones	310
Estimador	DWLS
Estadístico función mínima	49.655
Grados de libertad	32
p (chi cuadrado)	.024
Índice de bondad de ajuste (CFI)	.967
Índice Tucker Lewis (TLI)	.953
Error cuadrático medio (RMSEA)	.042
Intervalo de confianza (90%)	.016 - .064
p ≤ .05	.694

La tabla 3 exhibe los estadísticos utilizados para evaluar el modelo hipotetizado, alcanzándose un ajuste razonable ($X^2/g1 = 1.55$; CFI = 0.97; RMSEA = 0.04).

Tabla 4. *Relaciones entre los factores constitutivos de la escala Comportamientos laborales contraproducentes.*

Covarianzas				
	Estimador	Error estándar	z	p (> z)
Factor 1				
cwo	.335	.062	5.452	.000
cwa	.295	.064	4.625	.000
Factor 2				
cwa	.511	.081	6.342	.000

La tabla 4 sintetiza las covarianzas entre los factores propuestos por la escala original, desprendiéndose la presencia de relaciones significativas y positivas entre ellos. A la luz de los resultados, se opta por mantener una estructura trifactorial con un factor latente de tipo interpersonal, y asentado en cuatro variables observadas; uno de origen organizacional, con tres variables observadas; y un tercer, de tipo antiproductivo, y con tres variables observadas. La tabla 5 resume los reactivos seleccionados y asociados a cada factor contraproducente:

Tabla 5. *Adaptación Escala de Comportamientos Contraproducentes en el Trabajo.*

Factor	Ítem	Descripción
CWI	1	Hago bromas de mal gusto a mis compañeros.
	2	Critico el trabajo de mis compañeros.
	3	Digo cosas desagradables a espaldas de mis compañeros.
	4	Uso palabras obscenas cuando me dirijo a mis compañeros/as.
CWO	1	Uso de la fotocopidora de la oficina para mis trabajos particulares.
	2	Saco insumos de la empresa (papel, etc.) para uso personal.
	3	Hago las cosas a mi manera, sin respetar las instrucciones de mi jefe.
CWA	1	Chateo durante las horas de trabajo.
	2	Leo revistas durante las horas de trabajo.
	3	Juego con la computadora durante las horas de trabajo.

Escrutinio empírico de las hipótesis de trabajo.

En esta segunda parte del estudio se procedió primeramente a describir el comportamiento de cada una de las variables de estudio para, posteriormente, verificar el tipo de asociaciones que se establecía entre ellas y, finalmente, verificar las hipótesis guía de este estudio.

Dentro de los principales resultados se evidenció que un 53% de los participantes reportó haber sido víctima de alguna estrategia de acoso incívico en su trabajo, siendo las mujeres y los trabajadores de menor edad quienes lo hicieron con mayor frecuencia. Conjuntamente, un 43.4% informaron experimentar niveles de estrés moderado, siendo nuevamente las mujeres y los trabajadores de menor edad quienes lo hicieron en mayor medida. Adicionalmente, un 39% de los respondientes informó haber desplegado algún tipo de acción orientada a dañar a sus compañeros de trabajo, siendo los hombres quienes lo indicaron en mayor medida; un 36%, con educación universitaria, informó haber ejecutado acciones orientadas a perjudicar a la casa bancaria en su totalidad; mientras que el 47% de este universo, con edades entre los 35 y 50 años y educación de postgrado, reportó emitir actos intencionales orientados a su provecho o distracción personal durante las horas de trabajo.

Tabla 6. *Matriz de correlación entre las variables de estudio. (n = 307)*

	R									
	1	2	3	4	5	6	M	DS	Máxim o	Mínim o
Incivilidad		.314			.569					
	-		.269*	.255		-.166*	.490	.890	5,19	-.843
		*			*					

		.689*	.725*	.223					
CWI	-	*	*	*	-.182	.024	.477	1,40	-.720
			.673*	.303					
CWO	-	*	*	*	-.195	.017	.569	1,75	-.970
CWA		-		.101	-.179	.009	.592	1,79	-1,06
Estrés			-		-.136	.000	.942	3,87	-.864
							75,5		
Edad					-	37,85		62,00	23,00
							9		

M=Media; *DS*=Desviación estándar; *R*=Rango

observado.

*La correlación es significativa en el nivel .05 (bilateral); **La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral)

La tabla precedente exhibe las asociaciones que este tipo de violencia selectiva establece con otros fenómenos laborales. Concretamente es factible evidenciar que la incivilidad establece correlaciones positivas, moderadas y significativas con la emergencia de conductas contraproducentes destinadas a perjudicar a compañeros de trabajo (CWI) ($r = 0.314$; $p < 0.05$) y a la organización (CWO) ($r = 0.269$; $p < 0.05$), y positiva, fuerte y significativa con estrés psicosocial. Estos resultados presuponen que una mayor percepción de conductas incívicas se asocia a mayores niveles de estrés, y a una mayor emisión de comportamientos orientados a perjudicar tanto a compañeros de trabajo como a la organización misma. Conjuntamente, se aprecia una asociación significativa, débil y negativa con la variable edad ($r = -0.166$; $p < 0.05$), a partir de cual se observa que los/as trabajadores/as de menor edad percibirían una mayor emisión de acciones incívicas dirigidas a ellos.

H1: *Los/as trabajadores/as bancarios chilenos/as, que son objeto de conductas incívicas, reportan mayores índices de comportamientos laborales contraproducentes y estrés de origen psicosocial.*

Tabla 7. *Coefficientes de regresión lineal que predicen los comportamientos laborales contraproducentes. (n = 305)*

Variable dependiente		Coef.	Error estándar	t	Sig.	Intervalo de confianza (95%)	
CWI	(constante)	.05	.03	1,75	.08	.01	.11
	Incivilidad	.06	.04	1,66	.10	-.01	.13
	Estrés	.08	.04	2,07	.06	.01	.15
	Incivilidad * Estrés	-.05	.02	-2,34	.02	-.10	-.01
CWO	(constante)	.04	.04	1,2	.23	-.03	.11
	Incivilidad	.04	.04	.81	.07	-.05	.12
	Estrés	.01	.05	1,95	.05	.00	.18
	Incivilidad * Estrés	-.05	.03	-1,81	.03	-.10	.00
CWA	(constante)	.03	.04	.87	.39	-.04	.10
	Incivilidad	.02	.05	.47	.64	-.07	.11
	Estrés	.09	.05	1,99	.50	.00	.20
	Incivilidad * Estrés	-.05	.03	-1,58	.11	-.10	.01

La tabla 7 presenta los efectos de la violencia incívica en la emergencia de acciones contraproducentes por parte de los/as trabajadores/as bancarios/as, cuando existe algún nivel de estrés en ellos.

A partir de los modelos de regresión lineal se desprende que los sujetos, víctimas de incivilidad laboral, exhiben mayores índices de estrés psicosocial ($B = 0.05$; $p < 0.01$) y emiten mayores comportamientos orientados a dañar a sus compañeros/as de trabajo ($B = 0.05$; $p < 0.05$) y a la entidad bancaria en su totalidad ($B = 0.04$; $p < 0.05$). Se observa, además, que sólo en la emisión de comportamientos orientados a dañar a los miembros de la propia organización, la presencia de estrés en los/as trabajadores/as bancarios/as incrementa en 0,01 unidades el efecto que el ser víctima de incivilidad tiene sobre aquellos ($B = - 0.05$; $t(302) = - 1.81$, $p < 0,05$). Y se evidenció que, en la ejecución de conductas destinadas a dañar a la organización bancaria, la presencia de estrés en los participantes disminuye en 0,01 unidades el efecto de la violencia incívica sobre la emisión de aquellos ($B = - 0.05$; $t(302) = - 2.34$; $p < 0.05$).

H2: *Los comportamientos laborales incívicos operan selectivamente discriminando a trabajadores, o grupos de éstos, según su sexo, su nivel educativo y la relación contractual que sostienen con la entidad bancaria.*

Tabla 8. *Coeficientes de regresión lineal que predicen Incivilidad laboral (n = 307)*

	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4
Sexo (ref: mujer)	.121*	.128*	.135*	.139*
Contrato (ref: indefinido)		.144	.170	-.198
Educación (ref: universitaria)			-.206	-.212*
Educación (ref: magister)			-.350	-.192*
Edad (ref: 1966 a 1981)				-.233*
Edad (ref: 1954 a 1965)				-.267*

* $p < .05$

La tabla 8 exhibe cuatro modelos que paulatinamente incorporaron el efecto de las variables demográficas y ocupacionales identificadas por la literatura como fuente de desigualdad en la exposición a este tipo de violencia. Los resultados evidencian que este tipo de violencia operaría selectivamente afectando en mayor medida a trabajadoras bancarias mujeres ($B = 0.13$; $p < 0.05$), a funcionarios/as con menor nivel educacional (universitarios ($B = - 0.21$; $p < 0.05$); postgrado ($B = - 0.19$; $p < 0.05$) y a trabajadores/as jóvenes (51 a 36 años ($B = - 0.23$; $p < 0,05$); 63 a 52 años ($B = - 0.26$; $p < 0.05$). A fin de conocer el efecto global de las dimensiones mencionadas se calculó el coeficiente de determinación (R^2) para los cuatro modelos predictivos precedentes (Tabla 9).

Finalmente, y dentro de los objetivos presupuestados para este estudio, se buscó perfilar un potencial perfil de trabajadores/as bancarios perpetradores de violencia incívica en contextos laborales. Para ello se analizó las asociaciones existentes entre los reactivos de la escala CWB interpersonales con los ítems de la workplace incivility scale.

Tabla 9. *Matriz de correlaciones entre comportamientos contraproducentes interpersonales e incivildad laboral (n = 307).*

	Correlaciones							
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8
Incivildad	.197**	.177**	.203*	-	.177**	.186**	-.046	.065

Ítem 1: Hago bromas de mal gusto a mis compañeros; Ítem 2: Critico el trabajo de mis compañeros; Ítem 3: Encubro los errores cometidos por mis compañeros; Ítem 4: Le robo dinero u otros elementos a mis compañeros; Ítem 5: Digo cosas desagradables a espaldas de mis compañeros; Ítem 6: Le adjudico a mis compañeros los errores que yo cometo en el trabajo; Ítem 7: Uso palabras obscenas cuando me dirijo a mis compañeros; Ítem 8: Acoso sexualmente a mis compañeros

* La correlación es significativa en el nivel .05 (bilateral); ** La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral)

La tabla 9 expone los reactivos seleccionados de la escala de comportamientos contraproducentes dado que fueron los que exhibieron asociaciones positivas y significativas con los ítems de la workplace incivility scale. Estos fueron (i) hacer bromas de mal gusto a los compañeros ($\rho = 0,197$; $p < 0,01$), (ii) encubrir los errores cometidos por compañeros ($\rho = 0,203$; $p < 0,05$), (iii) adjudicar errores propios a compañeros ($\rho = 0,186$; $p < 0,01$), (iv) criticar el trabajo de compañeros ($\rho = 0,177$; $p < 0,01$) y (v) decir cosas desagradables a espaldas ($\rho = 0,177$; $p < 0,01$). De estos reactivos, se optó por eliminar el n° 2 por no implicar un daño directo y voluntario hacia terceros. Posteriormente, y considerando sólo los reactivos seleccionados, se analizó el comportamiento de cada uno de ellos como estrategia para esbozar un potencial perfil de perpetrador incívico.

A partir de los análisis se observó que del 100% de los respondientes bancarios ($n = 307$), el 20.5% informó emitir acciones destinadas a perjudicar a sus compañeros de trabajo. De este universo, el 71.4% fueron hombres y 28.6% mujeres; en relación a sus edades, el 43% se situaba entre los 23 y 34 años al momento de responder, el 54% entre 35 y 50 años y sólo un 3.2% entre los 51 y 62 años. El 17.5% de ellos contaba con estudios técnicos de nivel superior, el 65% con estudios universitarios y sólo el 16% con postgrado. Adicionalmente, el 37% de este mismo grupo reportó haber sido objeto de incivilidad en los últimos cinco años y el 62% de ellos presentaba niveles de estrés moderado a severo al momento de responder.

Discusión y Conclusiones

El presente estudio tuvo como propósito explorar un tipo particular de violencia laboral y conocer empíricamente las asociaciones que aquella establece con otras dimensiones sociolaborales, particularmente con la emergencia de comportamientos laborales contraproducentes y estrés psicosocial en una población de trabajadores bancarios chilenos,

visibilizando además en qué medida ciertos aspectos sociodemográficos y ocupacionales incrementan la exposición de determinados grupos de trabajadores a este tipo de violencia selectiva.

Los hallazgos sugieren la existencia de relaciones entre la percepción de ser objeto de conductas incívicas, la emisión de acciones contraproducentes y la presencia de estrés psicosocial en la población bancaria estudiada. Concretamente, se evidenció asociaciones positivas y significativas entre la percepción de ser víctima de estrategias incívicas con la emisión de conductas orientadas a perjudicar a compañeros de trabajo ($r = 0,314$; $p < 0,05$), acciones destinadas a dañar a la organización bancaria en su totalidad ($r = 0,269$; $p < 0,05$) y presencia de estrés en los participantes ($r = 0,569$; $p < 0,01$) corroborándose parcialmente la hipótesis de trabajo propuesta inicialmente, y aquello que la evidencia internacional ha sugerido: los sujetos víctimas de incivilidad en sus lugares de trabajo exhiben mayores índices de estrés psicosocial y emiten mayores comportamientos orientados a dañar a los miembros de su organización y a ésta en su totalidad.

Conjuntamente, fue de interés para este estudio conocer si el ser víctima de alguna estrategia de incivilidad laboral presentaba el mismo efecto en la emergencia de los distintos tipos de comportamiento contraproducente en aquellos trabajadores bancarios con presencia de sintomatología ligada al estrés, como para aquellos que no lo reportaron. Se evidenció que sólo en la emisión de conductas orientadas a dañar a compañeros de trabajo (CWI) la presencia de estrés en la población estudiada incrementó el efecto que, el ser víctima de incivilidad laboral, tiene sobre aquellos; de un modo inversamente proporcional, se observó que para los comportamientos orientados a perjudicar a la organización (CWO) la presencia de estrés en la población bancaria disminuyó el efecto de la incivilidad sobre la emisión de aquellos.

En relación a la forma en que se distribuye este fenómeno, el estudio evidenció parte de lo expuesto por la literatura: la incivilidad laboral operaría selectivamente discriminando a trabajadores/as, o grupo de éstos, según ciertos aspectos demográficos y laborales, afectando en mayor medida a funcionarias mujeres, a empleados con menor nivel educativo y a trabajadores de menor edad.

Perfil de victimarios y víctimas de violencia incívica.

Dentro de los propósitos iniciales de esta investigación se buscó aproximar un perfil de trabajadores con mayor propensión a actuar incívicamente en su entorno y, además, detectar el grupo de trabajadores con mayor exposición a dichas conductas. En relación al primer perfil, los datos obtenidos permitieron visibilizar una mayor tendencia en la emisión de conductas incívicas por parte de hombres, con edades estimadas entre los 35 y 50 años, con nivel académico universitario y con presencia de estrés moderado. En el segundo perfil se observó que trabajadores jóvenes, mujeres y con menor nivel educacional son condiciones que eventualmente pueden establecer una desigualdad frente a la exposición a la violencia incívica.

Comportamiento psicométrico de las escalas.

Del análisis comportamental de las escalas en la población estudiada, se evidenció que tanto la escala de incivilidad laboral como la de comportamientos contraproducentes requirieron breves modificaciones semánticas para evitar interpretaciones erróneas de sus reactivos. En términos sustantivos, no se evidenció discrepancias relevantes con los instrumentos originales. Conjuntamente, el análisis de confiabilidad para cada una de ellas arrojó niveles de consistencia interna aceptables.

El proceso de validación permitió mantener la estructura original para la escala de distrés psicológico (RMSEA = 0,10; CFI = 938), mientras que para la workplace incivility scale y

la escala de comportamientos contraproducentes en el trabajo, ninguno de los modelos hipotetizados inicialmente presentó el ajuste esperado. Dado ello, se procedió a corroborar la estructura teórica factorial para la escala de violencia incívica sin incluir los ítems con baja saturación, alcanzándose así un buen ajuste (RMSEA = 0,091; CFI = 0,943). Para la escala de comportamientos contraproducentes, la baja variabilidad observada en los datos requirió de un tratamiento estadístico no paramétrico, de tipo tetracórico, resultando de ello tres conjuntos de reactivos asociados a cada factor y la imposibilidad de sintetizar un modelo trifactorial único, considerando la pérdida de información.

Conclusiones generales

A partir del trabajo desplegado, y en particular del estudio de validación, es posible recomendar el uso de instrumentos cuantitativos breves para la investigación de violencia selectiva de tipo incívica y estrés psicosocial en población trabajadora chilena, considerando las sugerencias de adecuación y aplicación descritas en el acápite de validación. Sin embargo, contar con escalas endémicas para la evaluación y monitoreo de dimensiones psicosociales críticas en contextos laborales posibilitaría, en buena medida, detectar con mayor certidumbre la presencia de fenómenos complejos y nocivos como el descrito. En esta línea, el instrumento SUSESO ISTAS 21, escala adaptada nacionalmente para el tamizaje de este tipo de riesgos psicosociales en contextos laborales, permite obtener una lectura global de dichos ambientes de trabajo sin embargo exime del análisis a otro conjunto de situaciones, de mayor complejidad, como es este tipo de violencia enmascarada.

La perspectiva explicativa de los riesgos psicosociales en el trabajo, y utilizada en este estudio, ofrece un marco comprensivo propicio para el análisis de fenómenos de violencia laboral vinculados tanto a la salud como a las conductas desviadas de los trabajadores. Sin perjuicio de ello, se enfatiza la necesidad de continuar investigando esta problemática a partir

de modelos de multinivel como estrategia para profundizar su entendimiento pues, tal como evidencia la literatura internacional, el origen del problema se sitúa en las condiciones de riesgo psicosocial dado su potencial como estresor y no en el individuo; en el entorno laboral como resultado de un mal diseño y ordenación del trabajo (Gil-Monte, 2012).

Los resultados de este estudio evidencian parcialmente lo expuesto por Rosario y Rovira (2013) y Andersson y Pearson (1999): el ser víctima de alguna estrategia de acoso psicológico, como la incivilidad laboral, se vincula positivamente con la manifestación de comportamientos contraproducentes en el trabajo. Particularmente se concluye que los trabajadores, víctimas de violencia incívica, pueden incurrir en acciones orientados a perjudicar a sus compañeros de trabajo y a la entidad organizacional en su totalidad, con efectos potenciales como la disminución del compromiso organizacional, el incremento del grado de estrés y, en general, un efecto negativo en la cultura organizacional (Cortina, 2001).

Las asociaciones observadas entre la exposición a violencia incívica y la presencia de estrés en la población trabajadora bancaria corroboran lo señalado en estudios previos sobre los riesgos para la salud mental derivados de una inadecuada organización del trabajo. Estos hallazgos orientan sobre la necesidad de establecer acciones en materia de intervención organizacional, incorporando al tamizaje de los riesgos psicosocial la violencia laboral. La discusión en torno a la evidencia disponible en esta materia, junto con el análisis de los datos en la población chilena permite visibilizar un problema de salud ocupacional, y encaminar propuestas de mejora que considere el contexto laboral como un factor etiológico importante en la emergencia de aquellas patologías. En esta línea, emerge la necesidad de identificar determinados segmentos de la industria como aquellos con mayor riesgo de exposición a este tipo de problemáticas dado el tipo de labor desempeñada; el sector terciario de la economía

es uno que, por la naturaleza de su giro, exhibe condiciones inherentes para la emergencia de aquellos.

Finalmente, se confirma la distribución selectiva de la violencia incívica en la población estudiada a partir de dimensiones sociodemográficas como el sexo, el nivel educacional y edad, siendo las mujeres, los trabajadores más jóvenes y con menor preparación educacional quienes presentan mayores niveles de exposición a este tipo de estrés laboral. Esta información viene a confirmar lo expuesto por la literatura internacional: el fenómeno del incivismo en el trabajo no se distribuye homogéneamente sino de forma selectiva, enmascarando discriminaciones a grupos o a trabajadores específicos sobre los que se ejercería diversas formas de hostigamiento, considerando determinadas características como es el bajo nivel educativo, la relación contractual con la empresa y/o ser parte de grupos socialmente discriminados (sexo, etnia, padecimiento de enfermedad profesional) (Cortina, 2008; Morales, Topa, Depolo, 2011).

Referencias

- Andersson, L.M; Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, vol. 24 (3), 452 – 471.
- Baptista, P., Fernandez, C., Hernández-Sampieri, R. (2000). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Baron, R. A y Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, vol. 22, 161 – 173.
- Cea D'acona, M.A (2004). Análisis Multivariable. Teoría y Práctica en la Investigación Social. España: Editorial Síntesis.
- Chapell, D.; Di Martino, V. (2006). Violence at work. 3ª edición. Génova.

Cortina, L; Magley, V.J; Williams, J.H y Langhout, R.D. (2001). Incivility in the workplace:

Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 6(1), 64 – 80.

Cortina, L; Magley, V.J; Lim, S. (2008). Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work

and Health Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, vol. 93 (1), 95 – 107.

Cortina, L.M; Kabat-Farr, D; Leskinen, E.A; Huerta, M y Magley, V. (2011). Selective

Incivility as Modern Discrimination in Organizations: Evidence and Impact. *Journal of Management*, vol. XX (10), 1 – 27.

Cortina, L.M; Lonsway, K.A; Magley, V.J. (2004). Sexual Harassment Mythology:

Definition, Conceptualization, and Measurement. *Sex Roles Journal*, vol. 58(9), 599 – 615.

Dirección del Trabajo. (2001). *Estrés Laboral*. Cartillas específicas, n° 9. Departamento de

Fiscalización. Santiago de Chile, diciembre. Recuperado 03.05.2016, en:
http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf

Dirección del Trabajo (2012). *Informe sobre condiciones laborales en trabajadores*

dependientes de la empresa privada. Santiago de Chile, enero. Recuperado 21.06.2016
de: http://www.dt.gob.cl/m/1620/articles-100488_recurso_1.pdf

Gil-Monte, P (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista

Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, Vol.29 (2). Lima.

Informe UDP-CEM (2014). Industrias de elaboración de alimentos y bebidas, Retail y Sector

Financiero Informe. Características económicas, del empleo y de la situación sindical por sector. Fundación Sol.

Kessler, R. C., Andrews, G., Colpe, L. J., Hiripi, E., Mroczek, D. K., Normand, S. L., et al.

(2002). Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress. *Psychol Med*, vol. 32(6), 959-976.

- Lim, S; Cortina, L.M y Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied*
- Morales, J.F; Topa, G ; Depolo, M. (2011). Acoso laboral y conductas incívicas: una perspectiva desde la psicología social. *Revista de Educación*, vol. 21, 111 – 132.
- Omar, A.; Vaamonde, J.D. y Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas*, vol. 8 (2), 249 – 265.
- Paulin, D, K. (2016). The development and assessment of a multilevel model of team climate for incivility (Tesis doctoral). Macquarie University, Sidney. Australia.
- Pearson, C.M; Andersson, L.M y Porath, C.L. (2005). Workplace Incivility. En S. Fox and P.E Spector (Eds.). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (177 – 200). American Psychological Association.
- Pearson, C.M. y Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. *Academy of Management Executive*, vol. 19(1), 7-18.
- Programa de estudios psicosociales del trabajo (2017). Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile considerando diferencias ocupacionales y de género. Estudio en tres sectores económicos. Recuperado de: <http://pepet.udp.cl/wp-content/uploads/2017/05/Documento-Cientifico-Final.pdf>.
- Quinceno, J; Báez, C; Vinaccia, S. (2008). “Incivismo en el lugar de trabajo: “Un nuevo factor de estrés laboral”. *Acta Colombiana de Psicología*, vol. 11, 37 – 46.
- Rosario-Hernández, E.; Rovira, L. (2008). Índice de Conductas Laborales Contraproducentes. Desarrollo y Validación del índice de Conductas Laborales Contraproducentes (ICLC). *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 27 (1), 16 – 27.

Castillo. Workplace Incivility: Una nueva estrategia de violencia y discriminación en contextos laborales

Rosario, E; Rovira, L; Velazquez, A; Zapata, A (2013). La relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estresores laborales, emociones y acoso psicológico: El efecto moderador de las emociones negativas.

Salin, D. (2003). Workplace bullying among business profesionales. Prevalence organizational antecedents and gender differences. *Publications of the Swedish School of Economics and Business Administration*. vol 117. Helsingfors.

Trucco, B.; Valenzuela, P. y Trucco, D. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. *Revista médica de Chile*, vol. 127 (12).

Recepción: 6 de noviembre 2018

Última modificación: 22 de julio 2019

Aceptación final: 24 de julio 2019