



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MDTH-OL-2015-B-
2017

Incidencia de los comportamientos cívicos de los usuarios sobre la satisfacción laboral en los conductores del Sistema Metrovia en la ciudad de Guayaquil

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar
al título de:

Magister en Dirección de Talento Humano

Por la estudiante:

María Lourdes CAMPOVERDE CÁRDENAS

Bajo la dirección de:

Merlín Patricio GRUESO HINESTROZA

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil - Ecuador
Agosto de 2017

Incidence of the civic behavior of users on job satisfaction in the drivers of the Metrovia System in the city of Guayaquil

Incidence of the civic behavior of users on job satisfaction in the drivers of the Metrovia System in the city of Guayaquil

María Lourdes CAMPOVERDE CÁRDENAS¹

Resumen

En la literatura académica se ha propuesto que los comportamientos de las personas, tienen efectos sobre los comportamientos y las actitudes de otros, especialmente en los entornos laborales. Con el fin de validar estas evidencias previas, se propuso adelantar el presente trabajo de investigación, el cual tuvo como objetivo analizar el efecto de los comportamientos cívicos de los usuarios sobre la satisfacción laboral de los conductores del Sistema Metrovia en la ciudad de Guayaquil. Para lograr este propósito, se desarrolló una investigación cuantitativa, no experimental con alcance correlacional. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario elaborado en base a dos instrumentos: una escala para medir los Comportamientos Cívicos percibidos por los conductores del sistema Metrovia de Guayaquil y la escala de Satisfacción S10/12. Participaron en el estudio un total de 150 conductores de los diferentes consorcios del referido sistema. Los resultados obtenidos muestran que en efecto, los comportamientos cívicos que tienen los usuarios, influyen el grado de satisfacción laboral de los conductores. La dimensión de los comportamientos cívicos que correlacionó de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral fue la dimensión Cortesía ($r= 0,274$; $p=0,003$).

Palabras Claves:

Satisfacción Laboral, Comportamiento Cívicos, conductor, usuario, conducta.

¹ Ingeniera en Auditoría y Control de Gestión, CPA – Ecuador. E-mail mariluli85@hotmail.com

Abstract

In the academic literature it has been proposed that people's behaviors have effects on the behaviors and attitudes of others, especially in the workplace. In order to validate these previous evidences, it was proposed to advance the present investigation work, which had as objective to analyze the effect of the civic behaviors of the users on the job satisfaction of the conductors of the Metrovia System in the city of Guayaquil. To achieve this purpose, a quantitative, non-experimental research with correlational scope was developed. For the collection of information, a questionnaire was developed based on two instruments: a scale to measure the Civic Behaviors perceived by the drivers of the Guayaquil Metrovia system and the Satisfaction Scale S10 / 12. A total of 150 drivers from the different consortiums of this system participated in the study. The results show that, in fact, the civic behaviors that the users have, influence the degree of job satisfaction of the drivers. The dimension of civic behavior that correlated significantly and positively with job satisfaction was the Courtesy dimension ($r = 0.274$, $p = 0.003$).

Keywords

Job Satisfaction, Civic behavior, driver, end-user conduct.

Clasificación JEL
JEL Classification

M31

INTRODUCCIÓN

Es muy común ver en los noticieros, en los periódicos y al transitar por las calles, la falta de respeto y cultura en el uso del transporte público y en especial, el sistema masivo de transporte. En el sistema de transporte metrovía en Guayaquil, pese a ser considerado como el más conveniente para la ciudad, existen notorios inconvenientes con respecto a la falta de cultura y respeto hacia los demás (El Expreso, 2015). Dado que el comportamiento de los usuarios es un condición que hace parte del entorno de trabajo de los conductores del sistema, y partiendo del hecho que en estudios previos se había evidenciado que el contexto de trabajo tiene efectos sobre la satisfacción de las personas, mediante la presente investigación se quiso analizar en qué medida los comportamientos de los usuarios del servicio de transporte, tendrían efectos sobre la satisfacción con el trabajo de los conductores de dicho sistema en la ciudad de Guayaquil. Para lograr lo anterior, se tuvieron en cuenta investigaciones anteriores, que fueron adelantadas por diferentes autores en los que se ha demostrado que existe un grado de relación entre estas variables.

Los comportamientos cívicos constituyen un tema de alta relevancia para su estudio. En un estudio realizado por la Agenda Pública de los Estados Unidos en el 2002 se constató que los norteamericanos piensan que el irrespeto, la descortesía y la poca consideración, son problemas latentes que afectan día a día los sentimientos y la emotividad de la persona (Farkas, Johnson, Duffett, & Collins, 2002).

Así mismo, Belton y Dyrenforth (2007) aseguran que la civilidad y el respeto en los contextos laborales inciden en áreas como

la satisfacción laboral, el número de quejas de discriminación, la asistencia al trabajo y la atención que se le provee al cliente. De modo similar Wright & Cropanzano (2000) consideran que la satisfacción laboral es una reacción que surge cuando las personas notan diferencias entre las expectativas e intereses particulares con la realidad del contexto laboral. Por lo que su satisfacción depende de que esas condiciones estén presentes en las organizaciones.

Estudios previos como los de Organ y Ryan (1995) dejan ver que el estudio de la satisfacción es de alta relevancia para las organizaciones y evidencian que la satisfacción es un factor que favorece el bienestar físico y mental de los empleados e influye en los comportamientos con el puesto de trabajo y con los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Por lo anteriormente mencionado, es de relevancia estudiar los comportamientos cívicos y su efecto en la satisfacción laboral de los conductores del sistema metrovía. Para lograr el objetivo de la investigación, el presente artículo se estructura de la siguiente manera: en primer lugar se realiza una revisión del marco teórico específicamente con cada uno de los conceptos de las variables objeto de estudio; posteriormente se describen algunos estudios donde se relaciona la satisfacción con el trabajo y los comportamientos cívicos en diferentes contextos. En segundo lugar se desarrolla la metodología de investigación con los instrumentos de medidas escogidos, seguidos de la muestra, procedimientos y contrastación empírica de hipótesis. En tercer lugar se incluyen los resultados obtenidos en el estudio así como el análisis de los resultados y finalmente se desarrollan las conclusiones y las recomendaciones para estudios futuros.

MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta una revisión respecto de las variables de estudio; el civismo y la satisfacción laboral, conceptos y principales modelos explicativos con sus características más representativas, una revisión en torno a los comportamientos en el lugar de trabajo y se profundiza en los comportamientos cívicos e incívicos, sus características más importantes, así como los instrumentos de medida que han sido desarrollados para cada variable objeto de estudio

Comportamientos Cívicos e Incívicos

De acuerdo con López, Iriarte, & González (2006), la mejora de la convivencia implica el desarrollo de comportamientos positivos y cívicos, así como la demostración de actitudes cooperativas, prosociales y enriquecedoras. Implica que, además de actuar con rectitud, las personas sepan dar razón de su conducta y terminen por crear lazos recíprocos de afecto.

Por otra parte, existen también comportamientos incívicos en los lugares de trabajo que se manifiestan en el individuo a través de situaciones intencionales como la ignorancia y el descuido (Andersson & Pearson, 1999).

En el contexto laboral la civilidad se define como el comportamiento que conlleva a generar empatía con los compañeros, afianzar las relaciones y a preservar las normas de ética y respeto (Andersson & Pearson, 1999). De acuerdo con Sistare (2004), la civilidad demanda paciencia, saber escuchar y enfrentar situaciones o malos entendidos de forma pacífica sin insultos o agresiones verbales. De igual manera Guinness (2008) describe la civilidad como el respeto a las diferencias, lidiándola con altura y comunicándose ambas partes con dignidad y conciencia.

Civilidad es definido por Elsner & Boggs (2005) como la forma de respeto hacia las personas en términos de cortesía, buenas costumbres y compostura. Los comportamientos cívicos tienen por objetivo principal lograr un auténtico respeto por los demás cuando existen diferencias; a través de acercamientos, intención de buscar acuerdos y puntos en común (Clark & Carnosso, 2008). Para lograr una relación armónica dentro de la organización es muy importante, ante todo, el respeto hacia los demás (Martínez, Morales, Rodríguez, Rosa, & Sánchez, 2009).

Elsner & Boggs (2005) considera que la civilidad es una virtud generalmente ligada con la cortesía, las buenas maneras y la dignidad. Consideran a la civilidad como un principio ético de promover respeto por las personas y en participar en un discurso genuino.

De acuerdo con Chaurand y Brauer (2008), el civismo, es el tipo de comportamiento ético que tiene que ver con la cortesía, los modales, la buena ciudadanía y la preocupación por el bienestar de las personas de la comunidad. Y se aclara además que ser cortés no es sólo seguir unas reglas externas; consiste, sobre todo, en saber evitar y reducir al mínimo el conflicto con el interlocutor cuando los intereses de ambos sean diferentes (Escandell, 1995).

En contraste con lo descrito anteriormente, se encuentra el concepto de incivilidad. Para Andersson & Pearson (1999) la incivilidad es un comportamiento de baja intensidad con o sin intención clara de hacer daño. Estos autores describen la incivilidad en el lugar de trabajo como la falta de respeto a las normas de trabajo, el comportamiento inadecuado con intención de hacer daño, el cual conlleva a generar estados o situaciones cada vez más intensas

cuando una de las partes llega a un punto de no retorno.

La incivilidad en el lugar de trabajo se manifiesta con un trato grosero o irrespetuoso que demuestra la falta de consideración hacia las demás personas (Rau, 2004).

De acuerdo con Idiakheua & Obetoh (2012) los comportamientos incívicos están agrupados en un conjunto de diferentes actos con características intencionales comunes como tratos groseros y descortesos que se manifiestan dentro de las organizaciones.

Martínez et al. (2009) ponen de manifiesto que la civilidad e incivilidad con emociones positivas y negativas pueden incidir sobre el bienestar del ser humano. Estos mismos autores desarrollaron un estudio para determinar la relación entre la civilidad, incivilidad y el bienestar asociado al trabajo de un grupo de 390 empleados en Puerto Rico. Los resultados indican que existen correlaciones positivas y significativas entre la civilidad y las emociones positivas asociadas al trabajo, así como entre la incivilidad y las emociones negativas asociadas al trabajo

Principales instrumentos de medición de la civilidad en las organizaciones

Con base en la revisión de la literatura, se han identificado una serie de escalas de medida de la civilidad en los lugares de trabajo, las que se describen a continuación.

Portalanza & Grueso (2016) desarrollaron la Escala de Comportamientos Cívicos de los Trabajadores (CCT) en Ecuador, Meterko, Osatuke, Mohr, Waren & Dyrenforth (2007) desarrollaron la Civility Scale. De igual forma Walsh, Magley, Reeves, Davies-Schriels, Marmet & Gallus (2012) desarrollaron el Cuestionario de normas de Civilidad (CNQ-B), y Clark,

Lamdrum & Nguyen (2013) crearon el Organizational Civility Scale (OCS).

Así, Portalanza & Grueso (2016) realizaron un estudio para medir los comportamientos cívicos percibidos por estudiantes, en un grupo de profesores y personal administrativo que laboran en una institución educación superior. La encuesta fue respondida por 102 estudiantes de diferentes facultades. Cada una de las dimensiones se componía de 4 atributos como: normas de respeto, cortesía, atención y buen modo, que se estructuró en base a dos sub-escalas. La primera sub-escala, evaluó la percepción que tienen los estudiantes con respecto a los comportamientos cívicos de los profesores mediante diez ítems. La segunda sub-escala contenía seis ítems y buscó medir la percepción de los estudiantes en relación a comportamientos cívicos de los directivos y personal administrativo de la institución. Empleando una escala de dos dimensiones, la varianza extraída para la validez discriminante fue de 0,48 para la sub-escala de comportamientos cívicos de los profesores y 0,67 para sub-escala de comportamientos cívicos administrativos. La fiabilidad de las puntuaciones fueron mayores a 0,70 en todas las sub-escalas. Las puntuaciones del instrumento empleado demostraron su validez y fiabilidad

Por otra parte la escala de civilidad desarrollada por Meterko, et al. (2007), mide aspectos de civilidad en el sitio de trabajo. Las mediciones se basan en evaluaciones de los empleados sobre el respeto entre compañeros, cooperación en el trabajo, trabajo en equipo, resolución de conflictos y valoración de diferencias individuales, compañeros de trabajo y supervisores. Está compuesta de ocho ítems que 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. Los

resultados del estudio arrojaron un alfa de cronbach de 0,93.

Walsh, et al. (2012) desarrollaron y validaron un cuestionario (CNQ-B) de 4 ítems para medir el clima de civilidad en un grupo de trabajo, lo definieron como “clima de civilidad”, que se refiere a la percepción que el colaborador tiene de las normas de respeto y trato con los demás.

Complementario a lo anterior, otros estudios, como el desarrollado por Clark, Lamdrum & Nguyen (2013) empleando el Organizational Civility Scale (OCS), miden tanto la civilidad como incivilidad en el lugar de trabajo. La OCS mide reacciones de los participantes a la incivilidad y la agresión de los supervisores y compañeros de trabajo. La escala fue desarrollada a partir de 11 dimensiones que miden: percepciones de clima organizacional, existencia de recursos de civilidad, importancia de recursos de civilidad, frecuencia de incivilidad, sentimientos acerca del empleo actual, satisfacción con el empleo, fuentes de estrés, estrategias de afrontamiento, niveles globales de estrés, niveles globales de habilidades de afrontamiento y clasificación global de la civilidad.

En resumen, la evidencia muestra que existen algunos instrumentos de medición de la civilidad en los lugares de trabajo.

Satisfacción Laboral

La satisfacción del trabajador es una variable muy importante de estudio, ya que la percepción de los colaboradores negativa o positiva sobre la organización y su trabajo, influye en la forma que estos se comporten en la organización, su nivel de compromiso y productividad (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015). Así pues, la satisfacción laboral es una actitud desarrollada por un individuo frente a una condición de trabajo (Chiang y Ojeda, 2011).

De acuerdo con Atalaya (1999), quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

La satisfacción laboral varía de acuerdo a los altos y bajos sentimientos de logro que se va cubriendo por parte del individuo. Por tanto, la satisfacción laboral se encuadra en el estudio de las actitudes hacia lo laboral con el compromiso organizacional y la implicación laboral (Peiró et al., 1995).

Con base en la revisión de la literatura realizada, es posible señalar que no existe una única definición sobre el concepto de satisfacción laboral, cada autor emplea diferentes definiciones de acuerdo al desarrollo de su investigación. Para Chiang, Salazar & Nuñez (2007), la satisfacción en el trabajo es “Un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes” (pág 4).

Locke (1976), por su parte la define como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace un individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (pág. 1.305). Atalaya (1999) define la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes y sentimientos ante el trabajo. La describe como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción dependa de numerosos factores como: el ambiente físico, la falta de comunicación, la falta de oportunidad para progresar, el compromiso con el trabajo, los conflictos interpersonales, la remuneración, el entrenamiento y la existencia de elementos y condiciones óptimas de trabajo.

Lo anterior valida la posición de Duro (2013) quien señala que la satisfacción

laboral viene dada por diversos factores, uno de estos, las condiciones de trabajo, que causan en el trabajador una respuesta; si estas no son las esperadas, provocará un desajuste lo cual conduce a la insatisfacción.

Así también lo confirma Hurtado (2011) quien señala que:

La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes (pág 1).

Escalas de medida de la satisfacción laboral

En el contexto laboral, la satisfacción laboral se ha evaluado por medio de diferentes instrumentos como Satisfacción con la vida (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985); Job Descriptive Index (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996), el Cuestionario de Font Roja que ha sido utilizado en numerosos estudios del ámbito sanitario (Porcel, Martínez, Gil, & Grao, 2014) y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró en sus diferentes versiones: S4/82, S20/23 y S10/12.

La escala de satisfacción con la vida de Diener, Emmons, Larsen & Griffin (1985) permite medir el bienestar y se centra en evaluar la satisfacción general de la vida. El instrumento está compuesto por cinco ítems: “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”. Los resultados del estudio demostraron tener

alta consistencia interna y un nivel de fiabilidad alta.

Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), utilizaron en su estudio una traducción del Job Descriptive Index, denominado en castellano Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST), evaluando la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo: los compañeros, el trabajo y las tareas, las oportunidades de promoción, el mando y la satisfacción y el salario.

Por su parte Porcel, Martínez, Gil & Grao (2014) llevaron a cabo un estudio clinimétrico y transversal, tomando como muestra a 314 profesionales de enfermería pertenecientes a los hospitales Universitarios de Sevilla y utilizaron como base el cuestionario de Font Roja, el cual fue adaptado a las variables de estudio de los autores. El cuestionario modificado se construyó con 10 ítems, cuya consistencia interna fue de 0,75 con un porcentaje explicativo de la varianza del 63,67%, con lo cual se concluyó que el nuevo cuestionario (G_Clinic) mejoró los valores del cuestionario Font Roja, ya que disminuyó el número de ítems, mejoró la fiabilidad de cada una de las dimensiones, aumentó el valor de la varianza explicada y posibilitó conocer la satisfacción de los profesionales de enfermería en la gestión clínica.

Finalmente, en la literatura académica se identifican las diferentes versiones del cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá & Peiró (1998) elaboraron el cuestionario de satisfacción laboral S4/82, con 82 ítems en seis factores. A partir del mismo desarrollaron un cuestionario más reducido con las versiones S20/23 y S10/12 que constan de 23 ítems y 5 factores, y de 12 ítems y tres factores respectivamente.

El instrumento de Satisfacción Laboral S4/82 desarrollarlo por Meliá y Peiró

(1998), tiene como finalidad efectuar el diagnóstico de la satisfacción laboral en la organización. Permite realizar un diagnóstico de Satisfacción Laboral de toda la compañía, cubriendo las áreas principales en forma global y por diferentes factores: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la participación y satisfacción con las relaciones interpersonales. El cuestionario S20/23 únicamente evalúan los 5 primeros factores del cuestionario S4/82: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. El S10/12 evalúa la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.

El cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Melia y Peiró en sus diferentes versiones, ha sido empleado en diferentes investigaciones. Por ejemplo, Cabello, Algarra, Diaz & Olmo (2015), utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S-10/12 de Meliá y Peiró, 1998) para medir el nivel de satisfacción laboral según el estatus profesional de los trabajadores. Con una muestra de 25 profesores universitarios y 25 profesionales del ámbito hostelero afirmaron la hipótesis: El estatus profesional influye en el nivel de satisfacción de los propios trabajadores. La única escala alcanza una elevada fiabilidad, en concreto, con un valor para el coeficiente alfa de Cronbach de 0,88.

Satisfacción como variable dependiente

En un estudio adelantado por Cortina, et al. (2001) se identificó que los comportamientos incívicos influyen

negativamente en la satisfacción laboral. De una manera similar Spreitzer y Porath (2012) llevaron a cabo una investigación con Cristine Pearson, donde constataron, que la mitad de empleados analizados habían disminuido sus esfuerzos laborales por causa de la presencia de comportamientos incívicos dentro de la organización.

Se ha demostrado que la satisfacción laboral de los individuos depende de diferentes circunstancias del contexto laboral. En este sentido, Fenoy et al. (2012) llevaron a cabo un estudio para determinar si existían diferencias en los niveles de satisfacción laboral entre trabajadores cualificados y no cualificados. Hicieron uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23 de Meliá y Peiró, 1998), compuesto por cinco dimensiones: la supervisión, ambiente físico, satisfacción intrínseca, prestaciones recibidas y satisfacción con la participación. El resultado general muestra que existe una diferencia significativa de satisfacción general entre los trabajadores cualificados y no cualificados ($t(80) = 8,10$, $p < .001$). Lo que demuestra mayor satisfacción laboral en los sujetos que desarrollan trabajos cualificados y menor satisfacción en los que desarrollan trabajos no cualificados.

De manera similar Cabello et al. (2015) llevaron a cabo un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. Utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral S-10/12 Meliá y Peiró (1998), compuesto por tres factores: supervisión, ambiente físico y prestaciones. A partir de una muestra de 25 profesores universitarios y 25 profesionales del ámbito hostelero. Los resultados encontrados afirmaron que los trabajadores pertenecientes a un alto estatus profesional muestran niveles más elevados de satisfacción, y aquellos pertenecientes a un estatus más bajo muestran menor

satisfacción, aunque las diferencias no fueron significativas en ninguno de los casos.

Por su parte Sosa et al. (2007) desarrollaron un estudio para determinar el grado de satisfacción laboral (CSLA) en médicos anestesiólogos de Petroleos Mexicanos. Utilizaron un cuestionario tipo likert validado con un nivel de confiabilidad 0,92 de alfa de Cronbach y una validez de criterio que mide áreas: satisfacción-participación en el trabajo, ambiente físico del trabajo, prestaciones materiales, satisfacción intrínseca del trabajo, remuneración-prestaciones básicas y las relaciones interpersonales. Los resultados demostraron que la relación satisfacción/insatisfacción global fue de 79,3%/23,7%, los factores de insatisfacción fueron: lo insalubre de las instalaciones, el estrés de cada procedimiento anestésico, el mantenimiento de la máquina anestésica, el riesgo de contraer infecciones, los horarios de trabajo y el nivel del ruido en el quirófano.

Al estudiar la satisfacción con el trabajo y su relación con otras variables organizacionales Rodríguez (2003) y Hernández & Rovira Millán (2006), encontraron que la variable satisfacción laboral correlacionó positiva y significativamente con las Conductas de Ciudadanía Organizacional (CCO) y las subescalas de virtud civil, cortesía y altruismo.

En un estudio desarrollado por Lim, Cortina y Magley (2008) se evidenciaron correlaciones negativas y significativas entre la incivilidad en el contexto de trabajo y la satisfacción con el trabajo que se realiza ($r = -.25$), la satisfacción con los compañeros de trabajo ($r = .39$), la satisfacción con el supervisor ($r = -.48$), la salud mental ($r = .27, -.44$) y la salud física ($r = -.12, -.41$). De igual forma, se encontraron correlaciones positivas y

significativas entre la incivilidad en el trabajo y el estrés laboral ($r = .33, .27$) y las intenciones de abandonar la organización ($r = .37, .50$). Al correlacionar la incivilidad personal con la incivilidad grupal encontraron un coeficiente positivo y significativo ($r = .31$). Por cuanto, este estudio demuestra las relaciones directas que existe entre las diferentes dimensiones de la variable satisfacción laboral y los distintos factores de incivilidad laboral y también el estrés laboral.

La evidencia empírica hasta aquí obtenida permite demostrar que existen condiciones laborales que afectan la satisfacción con el trabajo como los citados anteriormente de Chiang y Ojeda (2011); Sosa y otros (2007) y Ataya (1999) quien indica que tanto la satisfacción como la insatisfacción dependen de numeros factores y condiciones de trabajo y que algunas conductas como la virtud civil, la cortesía y el altruismo, determinan la satisfacción con el trabajo como los demostrados por Rodríguez (2003), Hernández & Rovira Millán (2006) y Chaurand y Brauer (2008). No obstante, existe escasa evidencia en torno a la forma como el comportamiento de los clientes o usuarios de una empresa, afecta el grado de satisfacción de los trabajadores, por la anterior razón, se planteó como objetivo de la presente investigación indagar el efecto que tienen los comportamientos cívicos de los usuarios del sistema de de Transporte masivo sobre la satisfacción laboral de los conductores del Sistema en la ciudad de Guayaquil.

METODOLOGÍA

Tipo de Estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional y con enfoque cuantitativo, tiene un diseño no experimental, cuya característica es recoger datos en un momento único, con la finalidad de analizar

la incidencia de los comportamientos cívicos de los usuarios sobre la satisfacción laboral de los conductores del Sistema Metrovía

Población

El estudio fue llevado a cabo en el Sistema Metrovía en la Ciudad de Guayaquil, el cual se compone de tres consorcios: Metrobastión, Metroexpress y Metroquil, donde existe una población de 1200 conductores aproximadamente.

Muestra

La muestra utilizada en el presente trabajo de investigación fue por conveniencia, dado que hubo la apertura para la selección de 150 conductores de todo el sistema, esto representó el 13% de la población. Se seleccionaron 50 conductores por cada consorcio: Metroquil (50), Metrobastión (50) y Metroexpress (50).

INSTRUMENTOS

Para llevar a cabo la investigación se empleó un cuestionario que contenía apartado de variables sociodemográficas y dos escalas de medición.

Las variables sociodemográficas incluían: tipo de empresa, edad, género, estado civil, antigüedad y nivel educativo.

La primera escala seleccionada fue la Encuesta para medir los Comportamientos Cívicos percibidos por los conductores del Sistema Metrovía, desarrollada por Portalanza (2017). Este cuestionario permite observar la percepción que el conductor tiene sobre la conducta del usuario al hacer uso del servicio de transporte.

El cuestionario contempla 2 componentes, con 8 ítems: cortesía (cuatro ítems), respeto (cuatro ítems).

La Encuesta de Comportamientos Cívicos se evalúa a través de la escala Likert con una puntuación de 1 a 7, en donde “Siempre” representa el 7 y “Nunca representa” el 1.

Para analizar las propiedades psicométricas de la escala de Comportamientos Cívicos percibidos por los conductores del Sistema Metrovía, se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio, método que busca definir grupos de variables (factores) que estén altamente correlacionados entre sí y explicar un fenómeno de forma más minuciosa (Méndez y Rondón, 2012).

Para probar este método existen diferentes estrategias, entre ellas esta: el índice Kaiser Meyer Olkin (KMO), que evalúa la fuerza de la relación entre dos variables o ítems, utilizando este método los resultados obtenidos en la prueba KMO arrojaron 0,845; valor que al ser superior a 0,70 es considerado relevante y de aporte significativo (Méndez y Rondón, 2012). De igual forma, la prueba de esfericidad de Barlett arrojó una significancia de 0,000, lo cual indica que es aconsejable llevara cabo el análisis factorial exploratorio.

Al analizar la varianza total explicada se observó que el cuestionario de Comportamientos Cívicos se explicaba mejor a través de dos factores, con 68,75% de varianza. Esta proporción estaría dentro de los límites razonables para Morales (2013), quien explica que lo más frecuente es que la proporción total de varianza explicada oscile entre 50 y 60%.

Por último, se observaron los pesos factoriales en la Matriz de componentes rotados (Tabla 1). Para decidir si un ítem hacía parte de un factor, se empleó la clasificación realizada por Méndez y Rondón en el 2012: ítems con valores menores a 0,3 se consideran no significativos y, en consecuencia, serían eliminados del análisis. Ítems con valores

entre 0,3 y 0,5 son considerados de aporte mínimo y también serían eliminados del análisis. Ítems que saturan por encima de 0,5 se mantienen en factor por ser considerados significativos. En el caso de la presente escala de medida, todos los ítems saturaron con pesos superiores a 0,50. (Ver Tabla 1)

Tabla 1. Matriz de componentes rotado - variable comportamiento cívico

ÍTEMS	COMPONENTES	
	CORTESÍA	RESPECTO
Respetan el orden de ingreso al bus cuando están en las paradas		,593
Ceden el asiento a las mujeres embarazadas	,833	
Ceden el asiento a las personas mayores	,843	
Ceden el asiento a las personas con discapacidad.	,903	
Ceden el asiento a las personas que llevan niños en brazos.	,855	
Permiten el paso a los demás pasajeros, cuando ingresan o bajan de la Metrovía.		,651
Aceptan sin reclamar en casos de desvío de la Metrovía por paradas cerradas.		,765
Cuando llega lleno el transporte, esperan al siguiente bus.		,806

Fuente: Autora

Como segundo instrumento de medida se seleccionó el cuestionario de Satisfacción S10/12 desarrollado por Meliá y Peiró (1998). Este cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 constituye una versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados por lo mencionados autores.

El S10/12 ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con 12 ítems, bajo la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión (seis ítems), satisfacción

con el ambiente físico (cuatro ítems) y satisfacción con las prestaciones recibidas (dos ítems). La Encuesta de Satisfacción S10/12 se evalúa a través de la escala Likert con una puntuación de 1 a 7, en donde “Muy satisfecho” representa el 7 y “Muy Insatisfecho” representa el 1.

A través de un análisis factorial exploratorio se examinaron las propiedades psicométricas de la escala de satisfacción de conductores del Sistema Metrovía, Los resultados conseguidos en la prueba KMO fue de 0,896; valor que al ser superior a 0,70 es considerado relevante y de aporte significativo (Méndez y Rondón, 2012). De igual forma, la prueba de Esfericidad de Barlett arrojó una significancia de 0,000, lo cual indica que es aconsejable llevara cabo el análisis factorial exploratorio. Al analizar la varianza total extraída, se observa la existencia de un único factor, el cual explica el 52,78% del total de la varianza. Esta proporción estaría dentro de los límites razonables para Morales (2013), quien explica que lo más frecuente es que la proporción total de varianza explicada oscile entre 50 y 60%.

Finalmente se observan los pesos factoriales en la matriz de componentes rotados (Ver Tabla 2). Para decidir si un ítem hacía parte de un factor, se empleó la clasificación realizada por Méndez y Rondón: ítems con valores menores a 0,3 se consideran no significativos y, en consecuencia, serían eliminados del análisis. Ítems con valores entre 0,3 y 0,5 son considerados de aporte mínimo y también serían eliminados del análisis. Ítems que saturan por encima de 0,5 se mantienen en factor por ser considerados significativos.

En el caso de la escala de medida Satisfacción, todos los ítems saturan con pesos superiores a 0,50. (Ver Tabla 2). Pese las recomendaciones de los autores del instrumento de satisfacción, se optó por

emplear una medida única, dados los valores obtenidos en los diferentes análisis de factores.

Tabla 2. Matriz de componente rotado - variable satisfacción laboral

ÍTEMS	COMPONENTE 1
Los objetivos, metas e índices de cumplimiento que debe alcanzar	,677
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de Trabajo.	,617
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	,739
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	,609
Las relaciones personales con sus Superiores	,783
La supervisión que ejercen sobre Usted	,755
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	,711
La forma en que sus supervisores califican su tarea.	,748
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	,779
El apoyo que recibe de sus superiores	,775
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes Laborales	,724
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	,773

Fuente: Autora

Posteriormente a la validación de la estructura factorial de las dos escalas de medida, se procedió a realizar un análisis de fiabilidad para verificar la consistencia interna de cada una de ellas. Los resultados se muestran en la tabla 3.

Tabla 3. Coeficientes de fiabilidad escalas de medida

ESCALA	NUMERO DE ÍTEMS	ALPHA DE CRONBACH
Comportamientos Cívicos- Cortesía	4	0,919
Comportamientos Cívicos-Respeto	4	0,734

Satisfacción 12 0,917

Fuente: Autora

Al analizar los coeficientes de fiabilidad se observa que todos tienen valores superiores a 0,70. De acuerdo con Morales (2013), valores por encima de 0,60 son considerados apropiados.

PROCEDIMIENTO

La primera fase de este estudio consistió en la elaboración del cuestionario de Comportamientos Cívicos (Porta lanza, 2017) y la determinación del cuestionario de Satisfacción más apropiado para ser usado, teniendo en cuenta las características de la muestra del estudio. Finalmente se optó por el cuestionario S10/12 de Meliá y Peiró en 1989.

Para llevar a cabo la encuesta en los diferentes consorcios se recibió previamente autorización escrita que consta en el anexo 1, por parte de la Fundación Metrovía. La encuesta realizada consta en el anexo 2.

Una vez que se obtuvo la autorización para llevar a cabo la investigación, se acordaron los horarios para la toma de encuestas.

Previo a la aplicación de la encuesta, se procedió a solicitar el consentimiento informado a cada uno de los participantes. Una vez obtenido este documento debidamente firmado, se procedió a la toma de encuestas.

Los datos fueron recogidos durante los meses de febrero y marzo de 2017, fueron procesados con el paquete estadístico SPSS versión 22. Una vez que se obtuvieron los datos, se realizaron análisis factoriales exploratorios, análisis de fiabilidad y regresiones con el fin de probar la hipótesis del estudio.

VARIABLES

En la presente investigación se emplearon dos variables. Se definió como variable independiente los Comportamientos Cívicos (cortesía y respeto) y como variable dependiente la satisfacción con el trabajo.

HIPÓTESIS

Para comprobar si existen relaciones entre las variables del estudio se formuló la siguiente hipótesis de trabajo:

H1: Los comportamientos cívicos de los usuarios del Sistema Metrovía en la ciudad de Guayaquil (cortesía y respeto), afectan la satisfacción laboral de los conductores de dicho sistema.

H0: Los comportamientos cívicos de los usuarios del Sistema Metrovía en la ciudad de Guayaquil (cortesía y respeto), no afectan la satisfacción laboral de los conductores de dicho sistema.

RESULTADOS

A continuación, se enunciará los resultados de las variables sociodemográficas:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el grupo más representativo por variable edad estaba conformado por conductores cuyas edades se encontraban “entre 40 y 49 años” y “50 y 59 años” denotando el 38,70% y 33,3% respectivamente.

En género el 98,70% de la muestra total son “hombres”. En estado civil el 51,3% son “casados” y 22,70% “unión libre”. En el tiempo de trabajo la mayor frecuencia la tuvo “de 3 a 5 años” denotando el 35,3% seguido “de 7 a 10 años” con el 24%. En educación el nivel que mayor proporción fue “bachillerato” con el 68,70%.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

De acuerdo con el planteamiento inicial, se buscaba probar la siguiente hipótesis: **H1:** Los comportamientos cívicos de los usuarios del Sistema Metrovía en la ciudad de Guayaquil, afectan la satisfacción laboral de los conductores de este sistema

Con base en la anterior suposición, se llevó a cabo un análisis de regresión, cuyos resultados se presentan en la tabla 4. Para ello, se empleó como variable independiente los comportamientos cívicos y como variable dependiente la satisfacción con el trabajo. Los resultados obtenidos muestran que los comportamientos cívicos de los usuarios del Sistema Metrovía, percibidos por los conductores del mismo, tienen un efecto significativo ($p=0,000$) en su grado de Satisfacción con el trabajo.

Tabla 4. Resultados del análisis de regresión

RESUMEN DEL MODELO									
Nº	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticas de cambios				
					Cambio de R ²	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,383 ^a	,147	,135	1,14870	,147	12,635	2	147	,000

Fuente: Autora

El R cuadrado y R cuadrado ajustado son valores que indican cuánto cambia la variable dependiente en función de la variable independiente, así pues, en la presente investigación el **R cuadrado ajustado** fue del 13%, lo que significa que en la medida en que se modifican los comportamientos cívicos de los usuarios, la satisfacción de los trabajadores se incrementa en un 13%. La significación en el cambio muestra además que la variable independiente (comportamientos cívicos) tiene efecto sobre la variable dependiente (satisfacción con el trabajo).

En la tabla 5 se presentan los coeficientes de correlación de las variables del estudio. Se observa que la dimensión Cortesía de los

comportamientos cívicos tiene una relación estadísticamente significativa y positiva ($r=0,274$; $p=0,003$) con la satisfacción con el trabajo. En contraste, la dimensión respeto de los comportamientos cívicos, no muestran tener una relación estadísticamente significativa con la satisfacción con el trabajo ($r=0,155$; $p=0,095$).

Tabla 5. Coeficientes de correlación del constructo comportamiento cívico

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
Constante	3,345	0,322		10,4	0
1 Respeto	0,197	0,117	0,155	1,68	0,095
Cortesía	0,307	0,103	0,274	2,98	0,003

Fuente: Autora

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para probar la hipótesis de trabajo, la cual defendía que los comportamientos cívicos de los usuarios del Sistema Metrovía en la ciudad de Guayaquil tenían un efecto en la satisfacción laboral de los conductores de este sistema, se procedió a realizar un análisis de regresión. Los resultados del modelo general muestran que, en efecto, los comportamientos cívicos impactan la satisfacción de los trabajadores de la muestra del estudio ($R=0,383$; $p=0,000$). Los resultados aquí evidenciados apoyan lo encontrado por Martínez et al. (2009) quienes identificaron que existen correlaciones positivas y significativas entre la civilidad y las emociones positivas asociadas al trabajo, así como también evidenciaron la existencia de relaciones positivas y significativas entre la incivildad y las emociones negativas en el trabajo.

De manera particular, el estudio desarrollado por Lim, Cortina y Magley (2008) puso en evidencia que existen correlaciones negativas y significativas entre la incivildad laboral y la satisfacción con el trabajo que se realiza, la satisfacción

con los compañeros de trabajo, la satisfacción con el supervisor, la salud mental y la salud física. Tal como lo señala Locke (1976), la satisfacción en el trabajo, al ser un estado emocional del empleado depende de las condiciones y circunstancias del trabajo.

Para Duro (2013), la satisfacción con el trabajo también depende del ámbito del trabajo; así, cuando en las condiciones laborales existe un trato respetuoso o cortés, la satisfacción del trabajador puede verse aumentada. Por tanto, es claro en la presente investigación que los comportamientos en los lugares de trabajo tienen efecto sobre la satisfacción.

En este sentido, autores como Idiakheua & Obetoh, (2012) señalan que los tratos groseros y actos descorteses son comportamientos incívicos que se manifiestan en el individuo y que, de acuerdo con Martínez et al. (2009) pueden llegar a incidir sobre el bienestar del ser humano. Esta aseveración también es avalada por los hallazgos obtenidos por Farkas et al. (2002), quienes confirman que el irrespeto, la descortesía y la poca consideración, son problemas latentes que afectan día a día los sentimientos y las emociones de las personas. De manera que los comportamientos incívicos influyen negativamente en la satisfacción laboral de los individuos (Cortina, et al. 2001).

Es preciso destacar la existencia de estudios en donde la variable satisfacción se relaciona con otras variables de estudio dentro de diferentes contextos laborales. Fenoy et al. (2012), demostraron que si existe relación entre la satisfacción laboral y el puesto de trabajo. Los trabajadores que desempeñan puestos acordes a su nivel de preparación son quienes están más satisfechos con el entorno que los rodea, a diferencia de quienes no desempeñan puestos acorde a su preparación académica sienten insatisfacción por el medio en el que se desenvuelven. Lo anterior ayuda a

explicar los resultados obtenidos en la presente investigación donde las actuaciones de los usuarios, que hacen parte del contexto laboral, tienen influencia sobre la satisfacción de los trabajadores del sistema.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación encuentran soporte en hallazgos previos. De acuerdo con Atalaya (1999), la satisfacción en el trabajo depende de numerosos factores, en el caso que nos ocupa, un comportamiento cívico de los usuarios, como es la cortesía, tiene un efecto significativo en la satisfacción de los trabajadores. De igual forma Chiang y Ojeda (2011) con su estudio evidenciaron que la satisfacción laboral es una actitud desarrollada por un individuo frente a una condición de trabajo (Chiang y Ojeda, 2011), siendo los comportamientos cívicos de los usuarios en este caso, la condición que tiene efecto sobre la satisfacción de los trabajadores del sistema.

Lo anteriormente mencionado confirma que, la variable de estudio satisfacción laboral tiene relación con otros ámbitos laborales y que estos influyen en su bienestar. De manera particular Sosa y otros (2007) llevaron a cabo un estudio para analizar la satisfacción laboral del anesthesiólogo en PEMEX y los factores que influyen en su desarrollo. Los resultados demostraron que la satisfacción global es de 79,30% y la insatisfacción del 23%, lo cual se origina específicamente por las condiciones estructurales del quirofano y las jornadas laborales. En el contexto de la presente investigación, esto quiere decir que las condiciones del entorno de trabajo, como es el comportamiento de los usuarios del servicio de transporte masivo, tienen efecto sobre el grado de satisfacción de los trabajadores que prestan dicho servicio.

Con los resultados de la presente investigación, además de comprobar la hipótesis del estudio, se validan estudios

previos, como el desarrollado por Atalaya (1999), quien evidenció que satisfacción laboral al igual que la insatisfacción laboral dependen de numerosos factores como ambiente físico, elementos y condiciones óptimas de trabajo, oportunidad de progreso entre otras. Así pues, los comportamientos cívicos de los usuarios del sistema, pueden ser vistos como una condición de trabajo que tiene efecto en la satisfacción de los empleados.

Ahora bien los resultados del estudio muestran que los comportamientos cívicos (virtud cívica y cortesía), solo la cortesía tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción con el trabajo ($r= 0,274$; $p=0,003$). Este resultado es coherente con los estudios realizados por Rodríguez (2003) y Hernández & Rovira Millán (2006), quienes demostraron que la satisfacción laboral correlacionó positiva y significativamente con la cortesía como una medida de las conductas de ciudadanía organizacional.

Tal como lo defienden Chaurand y Brauer (2008), la cortesía tiene que ver con los modales, la buena ciudadanía y la preocupación por el bienestar de las personas. Lo que explica de acuerdo a los resultados obtenidos que los comportamientos de los usuarios en términos de cortesía influyen sobre la satisfacción de los empleados del sistema.

CONCLUSIONES

El rol que desempeñan los conductores que brindan el servicio de transportación masiva en la ciudad de Guayaquil es muy significativo y valioso, ya que asumen un compromiso con la sociedad. Se asume que un conductor con un nivel de satisfacción alta, contribuirá con los objetivos estratégicos de la Fundación Metrovía (ente regulador del Sistema).

Los resultados de la investigación muestran que, en efecto, los comportamientos cívicos de los usuarios del sistema de transporte masivo impactan la satisfacción de los trabajadores, de manera que, si el usuario utiliza tratos groseros, ofensivos y descortesés, probablemente la satisfacción del conductor se verá afectada.

El irrespeto, la descortesía y la poca consideración, son problemas latentes que afectan día a día los sentimientos y las emociones de las personas. Hay que hacer notar, lo difícil que debe ser para el conductor lidiar y sobrellevar actitudes negativas e irrespetuosas de parte de usuarios. Así pues, con base en los hallazgos de la presente investigación es posible concluir que la satisfacción laboral del conductor depende de los comportamientos cívicos que los usuarios demuestran al momento de hacer uso del Sistema Metrovía.

El resultado de este estudio es un primer enfoque para comprender los efectos que tienen los comportamientos de los usuarios del Sistema Metrovía sobre los empleados de dicho sistema, en especial sobre los conductores.

Los resultados obtenidos en la presente investigación implican una contribución a los estudios en las organizaciones. En primer lugar, los estudios en torno a los comportamientos cívicos son muy limitados y más limitadas aún son las escalas de medida que se han desarrollado para valorar comportamientos cívicos percibidos por conductores que trabajan en sistemas de transporte masivo. En segundo lugar, contribuyen a la comprensión de la forma como dichos comportamientos tienen efecto sobre la satisfacción de los trabajadores, lo cual también ha sido escasamente estudiado.

En cualquier caso, estos resultados deben ser considerados con cautela. Una de las razones es que la investigación se llevó a cabo a partir de una muestra por conveniencia, por lo que no es posible generalizar a partir de ésta; no se identificaron diferentes estudios sobre comportamientos cívicos que permitieran apoyarse en forma más específica con los resultados encontrados; el estudio fue realizado sólo a conductores del Sistema de Transporte masivo Urbano de Guayaquil, al ser el único proyecto de transporte Masivo en esta ciudad.

Se espera que estudios posteriores puedan tomar en cuenta estas limitantes y desarrollar estudios empíricos que profundicen en dichos aspectos y aporten nuevas conclusiones. Es necesario extender la investigación a otros sistemas de transporte masivo del país que cuenten con un sistema de transporte planificado, controlado y retroalimentado.

Finalmente, se debe señalar que este estudio podría ser un aporte, en el sentido de incluir otras dimensiones del comportamiento cívico, logrando establecer un efecto diferenciador en cuanto a los aspectos del civismo que se puedan predecir en la satisfacción laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Pérez, D., Castro Casal, C., & Vila Vázquez, G. (2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65).
- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). Tit for Tat? The Spiraling effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Arredondo Trapero, F. G., Rosas Ferrer, J. A., Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. Cuadernos de Administración, 24(43), 221-239. Asenjo Fenoy, A., Dios Chacón, M. D. & Banqueri López, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 20-46.
- Belton, L., & S, D. (2007). Civility in the workplace. Measuring the positive outcomes of a respectful work environment. *Healthc Exec*, 22(5), 40-43.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile* (Primera ed.). Santiago de Chile: Publicaciones de la Universidad de Chile. Obtenido de http://archivochile.com/tesis/09_tedulit/09tedulit0013.pdf
- Cabello Espalda, E., Algarra Arrabal, P., & Olmo Collado, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *Universidad de Granada*.
- Camps, V., & de Barcelona, A. (2005). El sentido del civismo. Los monográficos de Barcelona Metròpolis Mediterrànea B. MM, 15-21.
- Cantón, J. R. S., Baqueiro, G. B., & Novelo, V. A. (2014). Transformación e innovación organizacional hospitalaria-El estrés, cambio y desarrollando capacidades dinámicas. *International Journal of Knowledge Engineering and Management (IJKEM)*, 3(5), 259-275.
- Cárdenas, M. C. P., Díaz, M. G. D., & Puente, A. C. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar/Relationship of organizational climate and job satisfaction in a small family business. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 37.
- Chaurand, N., & Brauer, M. (2008). What determines social control. People's reactions to counternormative behaviors in urban environments. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(7), 1689-17.
- Chiang, M., Salazar, M., & Núñez, A. (2007). *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Madrid: Dialnet.
- Clark, C., & Carnosso, J. (2008). *Civility: A concept analysis*. *Journal of Theory Construction & Testing*, 12, 11-15.
- Córdova López, C., & Moreno Salas, M. (2013). Instrumento para evaluar

- variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses. *Reflexiones*, 109-122.
- 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.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.
- Duro, M. A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral*. España: Pirámide.
- Elsner, P. A., & Boggs, G. R. (Eds.). (2005). *Encouraging civility as a community college leader*. Amer. Assn. of Community Col.
- Escandell M. Victoria, Cortesía, F. Ó. C. Y. E. (1995). INDIRECTAS. *Revista Español de Lingüística*, 25(1), 31-66.
- 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
- Fidalgo, M. (2011). *El estrés laboral*. Barcelona: De Vecchi ediciones S.A.
- García, J., Herrero, S., & León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout (MBI) en una muestra de trabajadores de Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25(2), 157-174.
- Gil, L., & Zubimendi, T. (2006). La satisfacción laboral de los trabajadores en los Polideportivos de Guipúzcoa. País Vasco: Kiroilat.
- Guinness, O. (2008). *The case for civility: And why our future depends on it*. Harper Collins.
- Hurtado, J. (2011). *La Satisfacción de Construir con esfuerzo el individuo al frente de la profesión*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Idiakheua, E. O., & Obetoh, G. I. (2012). Counterproductive work Behavior of Nigerians: An insight into make-up theory. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(7).
- Lazcano-Quintana, I., & Caballo-Villar, M. B. (2016). Ocio deportivo juvenil: relación entre satisfacción e implicación organizativa. *Revista de Psicología del Deporte*, 25(4), 9-14.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Oore, D. G. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1258.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (1999). *La organización del Trabajo y el estrés*. Finlandia: Organización Mundial de la Salud Ocupacional OMS.
- 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.
- Locke, E.A. (1976) The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: Dunnette, M.D., Ed., *Handbook of Industrial*

- and Organizational Psychology*, 1(4), 1297-1343.
- López de Dicastillo Rupérez, Noelia, Iriarte Redín, Concha, González-Torres, M.C. "La competencia social y el desarrollo de comportamientos cívicos: la labor orientadora del profesor". ESE. Estudios sobre educación. 2006, N° 11, PÁG. I27-I4
- Martínez, M., Morales, O., Rodríguez, O., Rosa, W., & Sánchez, S. (2009). Civilidad, Incivilidad y el Bienestar asociado al trabajo en un grupo de personas empleadas en Puerto Rico. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(1), 45-55.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187. Meliá, J., & Peiró, J. (1998). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos Organizacionales: El cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Méndez, C., & Rondón, M. A. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1) 197-207. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80624093014>
- Meterko, M., Osatuke, K., Mohr, D., Warren, N., & Dyrenforth, S. (2007). Civility: The development and psychometric assessment of a survey measure. *Academy of Management*.
- Morales, P. (2013). El análisis factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios. Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Recuperado de <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf>
- Moreno, B. A., & Calderón, H. (2016). Comportamiento del consumidor en la co-creación de valor y su relación con la satisfacción en el entorno universitario: una aplicación a la Universidad de Ibagué (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 25(1), 203-217.
- Nn. (22 de Mayo de 2015). Los cambios en la Metrovía solo fueron buenas intenciones. *El Expreso*. Recuperado de <http://www.expreso.ec/>
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel psychology*, 48(4), 775-802.
- Portalanza, A., Grueso, M. (2016). Diseño de una escala para medir los comportamientos cívicos percibidos por estudiantes de una Institución de Educación Superior. *Organizaciones Saludables y Procesos del nivel Organizacional e Individual: Comprensión y Retos*, 273-287.
- Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Prevención: trabajo y salud*(13), 18-38.
- Peiró, J. M., González-Romá, V., & Bravo, M. J. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y estrés*, (1), 231-253.

- Porcel-Gálvez, A. M., Martínez-Lara, C., Gil-García, E., & Grao-Cruces, A. (2014). Construcción y validación del cuestionario G_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica. *Revista española de salud pública*, 88(3), 419-428.
- Quinceno, J., León, C., & Vinaccia, S. (diciembre de 2008). Incivismo en el lugar de Trabajo: Un nuevo factor de estrés Laboral. *Acta colombiana de Psicología*, 11(2), 37-46.
- Rau-Foster, M. (2004). Workplace civility and staff retention. *Nephrology Nursing Journal*, 31(6), 702-703.
- Rodríguez Rosa, J. (2003). Los efectos de la satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional, contrato psicológico y variables sociodemográficas en la manifestación de comportamientos relacionados a la ciudadanía organizacional. Tesis de maestría inédita de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rosario-Hernández, E. & Rovira Millán, L.V. (2006). Posibles predictores de las conductas de ciudadanía organizacional en una muestra de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 25(2), 71-86.
- Salazar Concepción, S., & Pereda de los Santos, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología*, 141-169.
- Salgado, J. F., Remeseiro Rioboo, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2).
- Sistare, C. (2004). Civility and its discontents: civic virtue, toleration, and cultural fragmentation. Lawrence KS: University Press of Kansas.
- Sosa-Collado, K. H., Olvera-Morales, G., Silva-Jiménez, A., Briones-Corona, G., García-Lorant, L. H., Londaiz-Gómez, R., ... & Castañeda-García, M. A. (2007). Grado de satisfacción laboral en médicos anestesiólogos de Petróleos Mexicanos fuera del Distrito Federal. *Rev Mex Anest*, 30(2), 82-90.
- Spreitzer, G., & Porath, C. (2012). Creating sustainable performance. *Harvard Business Review*, 90(1), 92-99.
- 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.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 84.

Anexos:

Anexo 1: Carta de autorización para levantamiento de información y realización de tesis.



Guayaquil, Marzo 07 del 2017
FMTMUG-G.G. N°. 089-2017

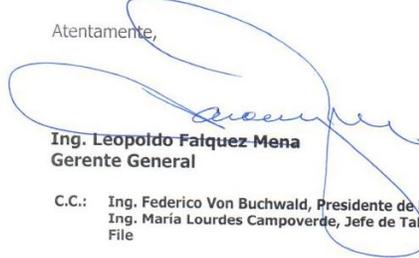
Señores:
Facultad de Postgrado
Maestría en Dirección del Talento Humano Modalidad Online
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO
Ciudad.-

De mis consideraciones:

En calidad de Gerente General de la Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, autorizó a la Ingeniera Maria Lourdes Campoverde, Jefe de Talento Humano de esta Fundación para que desarrolle el tema de tesis denominado: **"Incidencia de los comportamientos cívicos de los usuarios del Sistema de Transporte masivo sobre la satisfacción laboral de los conductores del Sistema en la ciudad de Guayaquil"**, así como brindar la apertura pertinente para que realice los levantamientos de información y toma de encuestas en los distintos consorcios del Sistema Metrovia.

Sin otro particular,

Atentamente,



Ing. Leopoldo Faiquez Mena
Gerente General

C.C.: Ing. Federico Von Buchwald, Presidente de la Fundación
Ing. María Lourdes Campoverde, Jefe de Talento Humano
File

Av. Benjamín Rosales y Av. De las Américas
Terminal de Integración Río Daule
(Frente al Terminal Terrestre)
Telf.: 2130402 – 2130403 – 0987236641
Web Site: www.metrovia-gye.com.ec



Anexo 2: Ejemplo de Cuestionario de Comportamiento Cívico y Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO CIVICO Y SATISFACCION LABORAL

CONSORCIO	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL	TIEMPO TRABAJADO EN EL PUESTO	NIVEL EDUCATIVO
METROQUIL <input type="checkbox"/>	Menos de 30 años <input type="checkbox"/>	Hombre <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>	De 1 a 3 años <input type="checkbox"/>	Primario <input type="checkbox"/>
METROBASTION <input type="checkbox"/>	Entre 30 y 39 años <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	De 3 a 5 años <input type="checkbox"/>	Bachillerato <input type="checkbox"/>
METROEXPRESS <input type="checkbox"/>	Entre 40 y 49 años <input type="checkbox"/>		Union Libre <input type="checkbox"/>	De 5 a 7 años <input type="checkbox"/>	Educación Técnica <input type="checkbox"/>
	Entre 50 y 59 años <input type="checkbox"/>		Divorciado <input type="checkbox"/>	De 7 a 10 años <input type="checkbox"/>	Pregrado <input type="checkbox"/>
	Mayor a 60 <input type="checkbox"/>		Viudo <input type="checkbox"/>	Más de 10 años <input type="checkbox"/>	Especialización <input type="checkbox"/>
					Maestría <input type="checkbox"/>

A continuación, encontrará una lista de enunciados acerca de su comportamiento en el trabajo y como se siente en relación a él. Le solicitamos su cooperación respondiendo a cada uno de ellos con total libertad. Los enunciados se encuentran separados por dos variables: Comportamientos Cívicos y Satisfacción Laboral. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Marque con una X la casilla que mejor represente su situación.

COMPORTAMIENTO CIVICO. - Los usuarios que utilizan el servicio de Metrovía:		1	2	3	4	5	6	7
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	siempre
1	Saludan cuando se suben al bus.	<input type="radio"/>						
2	Agradecen cuando se bajan del bus.	<input type="radio"/>						
3	Respetan el orden de ingreso al bus cuando están en las paradas.	<input type="radio"/>						
4	Respetan el orden de ingreso al bus cuando están en las terminales.	<input type="radio"/>						
5	Ceden el asiento a las mujeres embarazadas	<input type="radio"/>						
6	Ceden el asiento a las personas mayores.	<input type="radio"/>						
7	Ceden el asiento a las personas con discapacidad.	<input type="radio"/>						
8	Ceden el asiento a las personas que llevan niños en brazos.	<input type="radio"/>						
9	Permiten el paso a los demás pasajeros, cuando ingresan o bajan de la Metrovía.	<input type="radio"/>						
10	Utilizan el asiento exclusivo para personas con discapacidad, aun teniendo asientos disponibles en el bus.	<input type="radio"/>						
11	Aceptan sin reclamar en casos de desvío de la Metrovía por paradas cerradas.	<input type="radio"/>						
12	Cuando llega lleno el transporte, esperan cortésmente al siguiente bus.	<input type="radio"/>						

**PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL. -
Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo:**

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	1 Muy	2 Bastante	3 Algo	4 -	5 Algo	6 Bastante	7 Muy
1 Los objetivos, metas e índices de cumplimiento que debe alcanzar.	<input type="radio"/>						
2 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de Trabajo.	<input type="radio"/>						
3 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	<input type="radio"/>						
4 La temperatura de su lugar de trabajo	<input type="radio"/>						
5 Las relaciones personales con sus Superiores	<input type="radio"/>						
6 La supervisión que ejercen sobre Usted	<input type="radio"/>						
7 La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<input type="radio"/>						
8 La forma en que sus supervisores califican su tarea.	<input type="radio"/>						
9 La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	<input type="radio"/>						
10 El apoyo que recibe de sus superiores.	<input type="radio"/>						
11 El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes Laborales	<input type="radio"/>						
12 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	<input type="radio"/>						