

Observatorio Económico

Nº 197 / Abril 2025 / ISSN 0719-9597

Tarifas caprichosas



UNIVERSIDAD ALBERTO HURTADO / ACREDITADA
NIVEL AVANZADO / Hasta el 18 de diciembre 2024
Mediante acuerdo del Consejo Nacional de Educación
Acreditación prorrogada según REX Nº 0012-24
Institución en Proceso de Evaluación

ÁREAS: Gestión Institucional, Docencia de Pregrado y en las
Áreas Electivas de Investigación, Vinculación con el Medio y
Docencia de Postgrado

ADSCRITA A GRATUIDAD



**Gobierno Corporativo
de Tecnologías de la
Información:
Cobit 2019 – ISO38500**



**Escala de percepción
de factores clave para
la prevención del
acoso laboral**



Gobierno Corporativo de Tecnologías de la Información: Cobit 2019 – ISO38500

Una necesidad y desafíos de las organizaciones

Eduardo Leyton, MBA en Dirección Informática IDE-CESEM, Madrid, España. Director carrera Contador Público Auditor, Facultad de Economía y Negocios, UAH.

Introducción:

Los continuos desafíos de las organizaciones, cualesquiera sean estas en dimensión, sector y objetivo, exigen la instalación de un Gobierno Corporativo de TI que permita una gobernanza de las mismas que, de forma diferenciada, articulen la gestión propiciando la eficiencia, continuidad y trascendencia; fin último de todo sistema.

El modelo clásico de operar las T.I., basado únicamente en la gestión, ya no es suficiente para las complejas y disímiles tecnologías, las que demandan integración de componentes tecnológicos como sistemas y soluciones distribuidas, de inteligencia in-

terconectada o de software disruptivo, entre otros. Sin una gobernanza institucional, la viabilidad estará cuestionada, ahí radica la importancia de su implementación y socialización empresarial al más alto nivel.

¿Qué es Cobit?

Es un conjunto de buenas prácticas (framework) de carácter internacional, de amplia usabilidad, orientado a gobernar, con una mirada institucional las TI; y, por otro lado, administrar internamente, en el área de sistemas o informática, la gestión de TI en términos de estrategia, táctica, operatividad y de monitoreo. Este estándar está dirigido a tres audiencias: gestores, stakeholders y evaluadores.



COBIT 2019 se basa en dos categorías principales de principios. Los Principios del Sistema de Gobernanza establecen que la gobernanza de TI debe satisfacer las necesidades de las partes interesadas, abarcando toda la organización de manera integral y conectando los objetivos estratégicos con los procesos de TI. Promueve el uso de un marco único e integrado, alineado con estándares internacionales, permitiendo un enfoque holístico que considere estructuras organizativas, cultura, recursos y tecnología. Además, diferencia claramente entre gobernanza (estrategia y toma de decisiones) y gestión (ejecución y operaciones), asegurando roles bien definidos dentro de la organización (ISACA, Cobit, 2019).

Por otro lado, los Principios del Marco de Referencia destacan la capacidad de COBIT 2019 para adaptarse al contexto de cada organización mediante un diseño a medida, considerando factores como el tamaño, la estrategia y las necesidades específicas. Su enfoque principal es la creación de valor, asegurando que las inversiones en tecnología maximicen los beneficios, gestionen los riesgos y utilicen eficientemente los recursos disponibles. Este marco permite a las organizaciones alinear la tecnología con sus objetivos estratégicos y obtener resultados medibles y sostenibles.

Es tal el éxito de COBIT que, en sus distintas versiones de buenas prácticas desde el 1993 a la fecha ha ido evolucionando e integrando múltiples estándares tales como variadas normas ISO¹, NIST, TOGAF, CMMI, PMBOK, ITIL y otras que hoy son de aplicación universal, permitiendo articular en un solo marco de trabajo, todos los estándares internacionales para gobernar y gestionar las TI.

En las empresas, para facilitar la transición desde la gestión a la gobernanza, existe el estándar ISO-IEC38500, y desde el 2012 COBIT 5 (Objetivos de Control de Tecnologías de la Información), aún vigente, ha desarrollado buenas prácticas para la conformación de un Gobierno Institucional de T.I.

El año del 2019 se actualizó el framework a COBIT 2019 cuya estructura está organizada en 2 áreas: Gobierno y Gestión; en ambas con un total de 5 dominios² (conjunto de procesos³), 40 procesos, 231 prácticas y 1202 actividades en total, que recomiendan implementar en las organizaciones, abarcando a toda la institución en términos de creación de valor con las TI, para concentrarse solo en el área de informática aquellos restantes procesos de gestión de TI.

¿Qué es la ISO 35800?

La norma ISO 38500, no certificable, es un conjunto de buenas prácticas que expresa el comportamiento deseable para orientar la toma de decisiones en base a T.I. Se soporta sobre 6 principios: a) Responsabilidad: los individuos y grupos aceptan la responsabilidad por la incorporación y gestión de T.I. b) Estrategia: la estrategia del negocio contempla las necesidades actuales y futuras de las T.I., c) Adquisición: las adquisiciones de recursos de T.I. se hacen por razones válidas, se evalúan y obedecen a la estrategia, d) Desempeño: las T.I. satisfacen el propósito de soporte de la organización mediante la

provisión, niveles y calidad de los servicios, e) Cumplimiento: las T.I. propician el cumplimiento de los criterios técnicos y propósitos de la organización y de las entidades regulatorias, f) Conducta Humana: las políticas, las acciones, las prácticas y las decisiones están supeditadas al respeto de la personas.

¿Qué es el Gobierno de T.I.?

Un gobierno de T.I. es un sistema cuya estructura supra institucional, define cómo crear valor sobre la base de las tecnologías de la información y como se dirigen y controlan las organizaciones.

El sistema de gobierno lo componen: a) los procesos, que a su vez contiene prácticas y actividades específicas para lograr determinados objetivos y producir una serie de resultados que contribuyan a la consecución de la totalidad de los objetivos relacionados con las T.I., b) las estructuras organizativas, que son claves para la toma de decisiones, c) los principios, las políticas y los marcos que transforman lo deseado en orientación práctica para gestión operativa o del día a día, d) la información, transversal a toda la



organización que actúa como catalizador de la misma, e) la cultura, la ética y el comportamiento de los individuos y de la empresa, todos los elementos arraigados en la organización que define su existencia y funcionamiento, f) las personas, las habilidades y las competencias, fundamentales para el logro del objetivo marco, g) los servicios, la infraestructura y las aplicaciones que soportan a la empresa y, en particular, al sistema de gobierno.

En lo particular, en COBIT 5 y en COBIT 2019, existe el dominio de gobierno denominado Gobierno Corporativo de T.I. (EDM de Evaluar, Dirigir y Monitorear) que incorpora los procesos de: EDM01: Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno, EDM02: Asegurar la obtención de

beneficios, EDM03: Asegurar la optimización del riesgo, EDM04: Asegurar la optimización de los recursos y, EDM05: Asegurar el compromiso de las partes interesadas.

En lo específico, en el dominio EDM de gobierno corporativo de T.I., existen 18 prácticas y 85 actividades perfiladas para la instalación de un gobierno, para así ejercer la gobernanza de TI y crear valor a la organización con ellas.

Cabe señalar que el framework de CoBit 2012 y CoBit 2019 incorpora la ISO 38500 (2013 y 2024) articulado como área, dominio, proceso, práctica y actividad.

En definitiva, usted como gestor a cargo de toda la organización o como gestor de

tecnologías de la información, es un requisito ineludible propiciar la implementación de estándares como ISO38500 o Cobit 2019 que incorporan y favorezcan el gobierno corporativo de T.I.

Al auditar las organizaciones, especialmente las áreas de informática, es un síntoma de ineficiencia de las mismas cuando no incorporan estándares, buenas prácticas o framework, especialmente en gestión de T.I.

La literatura y el conocimiento empírico evidencian que, frente a la usencia de estándares, las organizaciones pierden su valor, se deterioran en términos competitivos, pueden originar gastos indebidos, excesos o eficacia mal entendida, sistemas y/o productos tecnológicos desintegrados, duplicidad de funciones, crecimiento de la dotación de soporte administrativo-manual que redundan en una ineficiencia sistematizada y estructural.

En fin, reconociendo que no es fácil cambiar paradigmas, incluso en niveles gerenciales, es una responsabilidad irrenunciable y un requerimiento que tarde o temprano debe asumirse.

¡Lo importante es no llegar tarde! 



Es tal el éxito de COBIT que, en sus distintas versiones de buenas prácticas desde el 1993 a la fecha ha ido evolucionando e integrando múltiples estándares tales como variadas normas ISO¹, NIST, TOGAF, CMMI, PMBOK, ITIL y otras que hoy son de aplicación universal, permitiendo articular en un solo marco de trabajo, todos los estándares internacionales para gobernar y gestionar las TI”

(1) ISO 38500, ISO 38505-1, familia ISO 27000, ISO 31000, ISO 20000, ISO 22301, ISO 22313, ISO 22316, entre otras.

(2) Dominio 1: Evaluar-Dirigir-Monitorear con 5 procesos.

Dominio 2: Alinear-Planificar-Organizar con 14 procesos.

Dominio 3: Construir-Adquirir-Implementar con 13 procesos. (BAI en inglés).

Dominio 4: Entregar-Dar Servicio-Soporte, con 6 procesos (DSS en inglés).

Dominio 5: Monitorizar-Evaluar-Valorar, con 4 procesos. (MEA en inglés)

(3) Conjunto de prácticas y actividades específicas.

(4) ISO 38500, ISO 38505-1, familia ISO 27000, ISO 31000, ISO 20000, ISO 22301, ISO 22313, ISO 22316, entre otras.

Bibliografía:

- Information System Audit and Control Association (ISACA). Introducción y Metodología (2019). <https://www.isaca.org/search?q=cobit%202019&sort=relevancy>
- Information System Audit and Control Association (ISACA). Objetivos de Gobierno y Gestión (2019) <https://www.isaca.org/search?q=cobit%202019&sort=relevancy>
- International Organization for Standardization. (2024). ISO/IEC
- 38500:2024 – Information technology – Governance of IT for the organization (4th ed.). ISO. <https://www.iso.org/standard/81684.html>



Tarifas caprichosas

Carlos J. García, Ph.D. en Economía, University of California (LA), EE.UU. Académico Facultad de Economía y Negocios, UAH.

Empecemos por la génesis de las tarifas impuestas por los Estados Unidos, para esto usaremos algunas identidades básicas que relacionan los diferentes déficits que enfrenta este país.

El déficit de cuenta corriente de los Estados Unidos, es decir, la medida del desequilibrio entre las transacciones económicas de este país con el resto del mundo en un período determinado se define por:

(1) Déficit en Cuenta Corriente = Importaciones - Exportaciones + pago de intereses u otros pagos

Esta definición no solo es válida para los Estados Unidos sino también para todo país, por eso los economistas los definimos como una "identidad", una definición contable que siempre se debe cumplir. Así, el exceso de gasto en importaciones debe ser financiado con un cambio en los activos internacionales netos:

(2) Déficit en cuenta corriente = Cambio en activos internacionales netos

En el caso de los Estados Unidos la cuenta corriente fue financiada con inversiones del resto del mundo en acciones de las empresas americana, deuda de estas mismas empresas y/o deuda del Tesoro de los Estados Unidos, es decir, el gobierno. Este es un fenómeno de larga data, que comenzó a mediados de los años ochenta, con otro presidente republicano Ronald Regan. En los últimos cuarenta años, año tras año, con muy pocas excepciones, los Estados Unidos ha registrado un déficit en cuenta corriente, incrementando sus obligaciones financieras con el resto del mundo.

La doctrina Trump es que el exceso de importaciones ha terminado por dañar significativamente la industria americana. En esta doctrina, el aumento de importaciones es en parte explicado por las malas prácticas del resto del mundo por inundar los mercados



americanos y por un dólar fuerte, producto de la demanda por esta moneda también por el resto del mundo, que ha reducido la competitividad de las empresas de los Estados Unidos, y, por tanto, sus exportaciones.

Recordemos que muchos de los votantes de Trump son personas que han perdido el empleo o han visto reducido sus salarios por efecto de esta competencia internacional. Los efectos sociales han sido importantes en la clase media y baja, desempleo, drogas, enfermedades, aumento de la tasa de suicidio, etc. Sin duda, que la historia de Trump, verdadera o falsa, de hacer a los Estados Unidos nuevamente grande caló hondo en estos votantes.

La solución de Trump y sus asesores al déficit de cuenta corriente es imponer tarifas: un impuesto al comercio internacional que encarece los bienes exportados a los Estados Unidos. Si miramos nuevamente la identidad (1) de este documento, si las importaciones se hacen más cara, podría ocurrir, que la diferencia entre importaciones y exportaciones se reduzca, y con esto, el déficit de cuenta corriente.

Sin embargo, la medida del gobierno de los Estados Unidos es cuestionable. Otra identidad económica que se cumple es que el déficit de cuenta corriente debe tener una contrapartida doméstica:

(3) Exceso de inversión sobre ahorro + déficit fiscal = déficit en cuenta corriente

¿Son los déficits necesariamente malos?

El déficit de cuenta corriente ha permitido que este país pueda financiar su exceso de inversión y su déficit fiscal por cuarenta años. De hecho, la economía americana ha mostrado un notable desempeño todos estos años, la mayor inversión es también el reflejo de una revolución tecnológica que ha llevado a parte de la industria americana a otros niveles de innovación, apareciendo empresas como Amazon, Google, Apple, Windows, etc.

De esta forma, la economía ha logrado niveles de crecimiento que han sobrepasado a Japón y a Europa, en particular, por lejos. Así parte de la población americana alcanzó niveles altísimos en términos de poder de compra y bienestar. Los Estados Unidos es en este siglo XXI sinónimo de infraestructura de calidad, de las mejores universidades del mundo, del surgimiento de miles de nuevas empresas innovadoras, del nacimiento de los robots, del internet, de la IA, los drones, etc. ¿Quién no ha querido invertir en una empresa tecnológica en los Estados Unidos?

El déficit fiscal a su vez ha permitido que el gobierno haya sostenido no solo infinidad de servicios sociales, bienes públicos, apoyo a la innovación, infraestructura, etc. sino también un ejército poderoso que se ha involucrado en numerosas guerras (Afganistán, Irak, etc.) y mantiene una fuerza de disuasión incontestable. En fin, el Estado americano es fuerte, en las buenas y malas

petitividad. En otras palabras, no se podrá cerrar el déficit de la cuenta corriente y las tarifas pueden fallar miserablemente.

Sin embargo, eso no es todo, las tarifas más tempranas que tarde elevarán la inflación en los Estados Unidos, con lo cual la Reserva Federal de los Estados Unidos (FED), su banco central, deberá subir la tasa de interés, si es que mantiene su independencia y no despiden a su presidente, y, con esto, producirán una caída de la actividad industrial y comercial en ese país. Además, al subir la tasa fortalecerá el dólar y la industria americana perderá competitividad.

Peor aún, el resto de los países responderán, como el caso de China, subiendo sus propias tarifas por represalia. El resultado es menor comercio mundial y, por tanto, caída del nivel de actividad en todas partes. La falta de certeza jurídica en los Estados Unidos provocará desvío de comercio a otros



Estados Unidos no solo importa bienes finales, por eso imponer una tarifa a los insumos importados es una medicina que puede matar al paciente: los costos de los productos americanos aumentarán y con ellos su competitividad”.

acciones, y permite al gobierno de los Estados Unidos cumplir con todos sus objetivos a plenitud. Y este déficit no solo explicado por la política fiscal de los Estados Unidos, en efecto, qué Estado del mundo o banco central no quiere tener como reservas bonos del Tesoro de los Estados Unidos. La respuesta es una sola: todos, todos contribuimos también a ese déficit.

¿Resultarán las tarifas?

Hay varios elementos a considerar. Estados Unidos no solo importa bienes finales, por eso imponer una tarifa a los insumos importados es una medicina que puede matar al paciente: los costos de los productos americanos aumentarán y con ellos su com-

destinos con resultados desconocidos y, por ende, reducción de la inversión.

La falta de seriedad en el manejo económico puede traer efectos impensados: la confianza que los Estados Unidos ganó con sus políticas comerciales durante décadas está sepultada. Sus instituciones dañadas y su democracia en entredicho, claramente ha dejado de ser un lugar seguro para las inversiones del resto del mundo. ¿Qué vendrá? Nadie sabe porque depende solo de los caprichos de su presidente. **OE**



Escala de percepción de factores clave para la prevención del acoso laboral

Nicolás Barrientos Oradini, Doctor (mención internacional) en Salud, Psicología y Psiquiatría, Universidad Rovira i Virgili, Cataluña, España. Doctor of Philosophy in Business Administration, Cass European Institute of Management Studies, Francia. Académico Facultad de Economía y Negocios, UAH.

Introducción

En un entorno laboral cada vez más complejo, el acoso laboral ha surgido como uno de los problemas más preocupantes y persistentes.

A pesar de la existencia de directrices y regulaciones legales diseñadas para combatirlo, el acoso laboral sigue siendo una realidad que afecta tanto a individuos como a organizaciones, con consecuencias profundas y duraderas.

La ineficacia de la implementación de estas regulaciones ha sido ampliamente documentada, demostrando que el acoso laboral no siempre puede resolverse internamente y, en muchos casos, requiere intervenciones de instituciones públicas o grupos de interés dedicados a la protección de los derechos laborales.

Definido como un patrón repetitivo y persistente de comportamientos que amenazan, intimidan y degradan a un individuo, el acoso laboral se manifiesta en formas que van desde la intimidación sutil hasta la agresión abierta, siempre con el objetivo de socavar la posición profesional de la víctima. Este fenómeno, conceptualizado como una forma de violencia psicológica, impacta significativamente la salud mental y física de los empleados, creando un ambiente de trabajo hostil que puede llevar a consecuencias graves como el aislamiento, la depresión e incluso trastornos de estrés postraumático.

El impacto del acoso laboral no se limita a las víctimas individuales; las organizaciones también sufren sus efectos. La productividad disminuye, el absentismo aumenta y la rotación de personal se eleva, creando una atmósfera de miedo y desconfianza que debilita la moral de los empleados. Además,



la relación entre el acoso y el desequilibrio de poder en el lugar de trabajo es clara: los perpetradores, a menudo en posiciones de autoridad, utilizan su influencia para intimidar y controlar a otros, exacerbando el daño causado.

Este artículo se centra en la validación de una escala para la percepción de factores clave para la prevención del acoso laboral, construida a partir de un análisis factorial exploratorio y confirmatorio. A través del análisis bibliométrico, se explora la productividad científica en este campo, destacando la creciente importancia de abordar el acoso laboral como un problema crítico de salud ocupacional. Los hallazgos presentados no solo refuerzan la necesidad de una implementación más efectiva de las políticas existentes, sino que también enfatizan la urgencia de adoptar un enfoque proactivo en la identificación y prevención de este fenómeno en todas sus manifestaciones.

El acoso laboral, un problema creciente a pesar de las regulaciones existentes, se define como un patrón repetitivo de comportamientos que amenazan, intimidan y degradan a un individuo. Se manifiesta de diversas formas, desde la intimidación sutil hasta la agresión abierta, con el objetivo de socavar la posición profesional de la víctima.

Conceptualizado como una forma de violencia psicológica, el acoso laboral tiene graves repercusiones en la salud mental y física de los empleados, pudiendo causar aislamiento, depresión y trastornos de estrés postraumático. A diferencia de los conflictos laborales comunes, se caracteriza por una campaña sistemática que humilla y aísla a la víctima, creando un ambiente de trabajo hostil.

Este fenómeno se intensifica progresivamente, comenzando con la falta de conciencia de la víctima y evolucionando hacia un estado crítico de violencia. El aislamiento resultante causa un estrés psicológico significativo, que puede derivar en problemas cardiovasculares y otros trastornos. Ade-

más, el acoso laboral presenta una condición cíclica, con aumentos graduales de intensidad, lo que dificulta su detección y perpetúa la dinámica del acoso.

Marco Referencial

La productividad de una organización se refleja en su capacidad para alcanzar sus metas y transformar sus recursos en productos de manera eficaz y eficiente.

Por ejemplo, en el ámbito hospitalario, la eficacia se evidencia cuando se satisfacen las necesidades de los pacientes, mientras que la eficiencia se mide por la capacidad de lograrlo a un bajo costo. Si un hospital logra aumentar la productividad de su personal reduciendo el tiempo promedio de hospitalización o aumentando la atención individualizada, se considera que ha mejorado su eficiencia. Del mismo modo, una empresa es eficaz si cumple con sus objetivos de ventas o participación en el mercado, pero su productividad también depende de la eficien-

La diversidad en la fuerza laboral presenta desafíos y oportunidades para la gestión. Los administradores deben adaptar sus prácticas para garantizar la retención de empleados y aumentar la productividad sin discriminar. Gestionar la diversidad de manera efectiva puede fomentar la creatividad, la innovación y la toma de decisiones más sólidas, mientras que una gestión deficiente puede resultar en alta rotación, dificultades de comunicación y conflictos internos.

Las consecuencias del acoso laboral no se limitan a la víctima, sino que también afectan a la organización en su conjunto, reduciendo la productividad y aumentando el absentismo y la rotación de personal. Además, el acoso contribuye a un clima de miedo dentro de la organización, donde los empleados temen hablar o tomar medidas contra el comportamiento abusivo que experimentan. En muchos casos, el acosador ocupa una posición de poder sobre la víctima, lo que dificulta aún más que el individuo afectado busque ayuda o denuncie el abuso. En este



Este artículo se centra en la validación de una escala para la percepción de factores clave para la prevención del acoso laboral, construida a partir de un análisis factorial exploratorio y confirmatorio

cia con la que alcanza estos objetivos. Las métricas comunes de eficiencia incluyen el rendimiento de la inversión, las utilidades por unidad monetaria de ventas y la producción por hora laboral.

En el sector de servicios, la eficacia se evalúa en función de la atención a las necesidades y requisitos de los clientes, ya que existe una relación directa entre las actitudes y conductas de los empleados, la satisfacción del cliente y los ingresos de la empresa. Sears, por ejemplo, ha documentado cómo mejorar las actitudes de los empleados puede impactar positivamente en la satisfacción del cliente y, a su vez, en los ingresos adicionales.

sentido, el acoso laboral es el resultado de un desequilibrio de poder, donde el acosador utiliza su autoridad e influencia para intimidar o controlar a los empleados de manera agresiva. Las tácticas utilizadas por los acosadores pueden variar, incluyendo la difusión de rumores falsos, el aislamiento y la retención de información importante.

En este contexto, el desequilibrio de poder y el abuso de autoridad son temas clave asociados con el acoso laboral. Otro tema relevante es la variedad de tácticas de acoso empleadas por los agresores, que van desde formas sutiles hasta la agresión abierta. Además, el acoso laboral se caracteriza por

comportamientos crecientes y repetitivos que tienden a intensificarse, desgastando progresivamente la capacidad de autodefensa de las víctimas.

La salud es otro aspecto fundamental en el estudio del acoso laboral, ya que las víctimas a menudo enfrentan graves problemas emocionales y físicos. El impacto psicológico del acoso puede ser duradero, con síntomas similares al trastorno de estrés post-traumático que persisten mucho después de que el acoso ha cesado.

Un problema crítico es la naturaleza sutil del acoso laboral, que dificulta su identificación y evidencia en las primeras etapas. Este fenómeno puede desarrollarse sin ser detectado hasta que alcanza una gravedad significativa y difícil de abordar. Como resultado, las víctimas a menudo sufren en silencio por temor a represalias o a no ser creídas por la dirección, lo que contribuye a las dificultades para observar y abordar este fenómeno.

Además, el acoso laboral se manifiesta como un fenómeno grupal, que a menudo implica un esfuerzo colectivo de varias personas para aislar a un individuo, con el entorno laboral general, junto con el acosador, participando. El silencio y el miedo a represalias hacen que las víctimas sufran sin que el fenómeno sea públicamente evidente. En este contexto, las víctimas enfrentan amenazas para evitar que sus casos sean reconocidos, junto con tácticas de acoso sutiles, lo que significa que son fácilmente descartadas por terceros y autoridades como conflictos menores.

Una de las principales consecuencias del acoso laboral es la transformación del entorno laboral en una atmósfera negativa, caracterizada por el miedo y la desconfianza generalizada, que en última instancia afecta el rendimiento general de la organización. Este fenómeno puede conducir a un colapso en la comunicación dentro de los equipos, lo que dificulta la colaboración y el trabajo en equipo efectivos. Por lo tanto, el acoso labo-

ral no solo representa una amenaza para la salud y el bienestar de los empleados, sino que también plantea un riesgo para el clima y la cultura organizacional. La presencia de acoso laboral a menudo está vinculada a un liderazgo deficiente y a la falta de políticas claras para abordar los comportamientos abusivos, lo que puede conducir a altas tasas de rotación, absentismo y una disminución general de la moral de los empleados. En consecuencia, el acoso laboral tiende a reducir la satisfacción laboral.

En este contexto, "acoso laboral" se define como un comportamiento violento, discriminatorio e inapropiado dirigido a un individuo o grupo debido a sus características, siendo una conducta legalmente regulada para su prohibición en los entornos laborales. En contraste, el acoso psicológico en el trabajo, aunque también es un comportamiento ofensivo, no siempre está regulado ni se basa en discriminaciones por características legalmente protegidas, aunque aún puede ser igualmente perjudicial.

Metodología y Aplicación de Instrumentos

Esta investigación utilizó una encuesta desarrollada por la Central Unitaria de Trabajadores de Chile, que consultó a empleadores y dirigentes sindicales de los sectores público y privado sobre cuestiones relacionadas con el acoso y la violencia en el lugar de trabajo. Se encuestó a un total de 480 personas. De estas, el 31,7% eran dirigentes sindicales del sector público, el 24,6% eran

dirigentes sindicales del sector privado, el 2,3% eran empleadores del sector público y el 41,5% eran empleadores del sector privado, como se muestra en la Tabla 8. Entre los encuestados, El 61,9% se identificó como femenino y el 38,1% como masculino, como se refleja en la Tabla 9. La encuesta reveló que el 42,2% de los encuestados eran de la región metropolitana, mientras que los encuestados restantes eran de diversas regiones en cantidades iguales. Además, el 87,9% eran de zonas urbanas y el 11,5% de zonas rurales.

En este contexto, se realizó un análisis factorial exploratorio utilizando el método de extracción de factorización del eje principal para identificar estructuras latentes. Se aplicó una rotación varimax para distinguir los constructos latentes entre las diferentes preguntas de la encuesta, lo que resultó en la identificación de elementos relevantes asociados con tres constructos principales: aspectos institucionales, aspectos normativos y aspectos sociales. También se realizó un análisis de fiabilidad para cada conjunto de elementos generado.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio para verificar la validez discriminante de las dimensiones identificadas en el análisis exploratorio. Este proceso condujo a la validación de una escala de percepción de factores clave para la prevención del acoso laboral. Las características de la muestra analizada se describen a continuación.

Table 8. Union Leaders and Employers by Sector

		Frequency	Percentage	Cumulative Percentage
Valid	Public Union Leaders	152	31,7	31,7
	Private Union Leaders	118	24,6	56,3
	Public Sector Employers	11	2,3	58,5
	Private Sector Employers	199	41,5	100,0
	Total	480	100,0	

Source: Created by author using SPSS software

Table 9. Gender of Trade Union Actors and Employers

		Frequency	Percentage	Cumulative Percentage
Valid	Female	297	61,9	61,9
	Male	183	38,1	100,0
	Total	480	100,0	

Resultados

Los resultados permitieron el diseño y la validación de una escala para evaluar la percepción de los factores clave en la prevención del acoso laboral. Primero, se realizó un análisis factorial exploratorio, que arrojó un índice KMO aceptable de 0,746 y una prueba de esfericidad de Bartlett significativa. Además, las communalidades de extracción superaron un valor de 0,7 para todos los elementos. La varianza total explicada reveló tres factores asociados con posibles dimensiones dentro de los elementos, representando un 91,870% acumulativo de la varianza total. Las cargas factoriales de la matriz factorial rotada mostraron valores superiores a 0,8 para todos los elementos, con tres dimensiones claramente diferenciadas. Cada una de estas dimensiones se sometió a un análisis de fiabilidad, que arrojó un alfa de Cronbach superior a 0,9 en todos los casos. Por lo tanto, el análisis factorial exploratorio no solo confirmó la fiabilidad de los elementos, sino que también sugirió la existencia de tres dimensiones, que se confirmaron posteriormente en el análisis factorial confirmatorio. Los resultados de estos procesos analíticos se describen a continuación:

Table 12. KMO and Bartlett test

KMO and Bartlett test		
Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy		,746
Bartlett's test of sphericity	Aprox. Chi-cuadrado	2968,550
	G1	21
Sig.		,000

Source: Prepared by the authors using SPSS software

Los resultados de sucesivas regresiones lineales aplicadas permitieron establecer un modelo con relaciones que presentan un alto índice de concomitancia. Estas relaciones

permiten establecer las causas más probables que coadyuvan a situaciones de acoso laboral. A saber:

The executive branch is relevant in the context of violence and harassment in the world of work	<-- INST	,894
The legislative branch is relevant in the context of eradicating violence and harassment in the world of work	<-- INST	,961
The judicial branch is relevant in the context of eradicating violence and harassment in the world of work	<-- INST	,940
The most appropriate mechanism for building policies and/or protocols on violence and harassment in the workplace is national legislation on violence and harassment	<-- NORM	,919
The most appropriate mechanism for building policies and/or protocols on violence and harassment in the workplace is government protocols and/or regulations specific to each area of work in the public sector	<-- NORM	,894
Grassroots trade union associations are relevant in the context of eradicating violence and harassment in the world of work	<-- SOCIAL	,942
Higher-level trade union organisations (federations, confederations and central organisations) are relevant in the context of eradicating violence and harassment in the world of work	<-- SOCIAL	,925

Source: Prepared by the authors using AMOS software



Conclusiones

Este estudio realiza una contribución significativa a la comprensión del acoso laboral, un problema global que ha ganado creciente atención a nivel nacional e internacional. Al llevar a cabo una revisión exhaustiva de la literatura y validar una escala específica, la investigación identifica y confirma tres dimensiones críticas esenciales para la prevención del acoso laboral: aspectos institucionales, normativos y sociales. La confirmación de estas dimensiones a través de un sólido análisis factorial confirmatorio (AFC) proporciona una base sólida para evaluar los factores que contribuyen a la prevención del acoso en diversos entornos laborales.

Los resultados enfatizan la importancia de implementar eficazmente las directrices

y marcos legales en todos los niveles de gobernanza, particularmente en términos de garantizar que las medidas de prevención del acoso se legislen, se hagan cumplir y se sigan de manera consistente. Al mismo tiempo, el estudio destaca la necesidad de una sensibilización, educación y capacitación continuas en los entornos organizacionales, particularmente para abordar el acoso desde sus primeros signos. Los programas de capacitación eficaces y el apoyo organizacional pueden prevenir la escalada de

El estudio subraya que el acoso es un problema generalizado que requiere una intervención y participación activa y continua de todos los niveles de una organización, tanto del liderazgo como de los empleados.

Además, la investigación revela el grave impacto que el acoso laboral tiene tanto en las víctimas individuales como en la organización en su conjunto. El acoso no solo daña la salud física y mental de los empleados, sino que también crea una atmósfera tóxica que afecta la productividad, la moral y el bienestar organizacional. Las tácticas utilizadas por los acosadores, que pueden variar desde microagresiones sutiles hasta actos manifiestos de agresión, a menudo involucren desequilibrios de poder que refuerzan

y perpetúan los comportamientos abusivos. Esta dinámica resalta la necesidad de políticas organizacionales efectivas y entornos de trabajo de apoyo que puedan identificar y abordar el acoso de manera oportuna, asegurando que las víctimas estén protegidas y que se salvede la cultura laboral general.

El análisis bibliométrico complementa aún más estos hallazgos al mostrar el creciente interés académico en el acoso laboral, particularmente en las disciplinas de salud ocupacional. Países como Estados Unidos lideran la producción científica en esta área, con investigaciones concentradas en gran medida en la salud pública y la seguridad en el lugar de trabajo. Esto refuerza la noción de que el acoso laboral debe tratarse no solo como un problema organizacional, sino también como una preocupación importante de salud pública. Abordar el acoso no solo es esencial para el bienestar mental y físico de los trabajadores, sino también para mejorar la productividad y la eficacia general de las organizaciones.

Finalmente, la validación de la escala de percepción desarrollada en este estudio sirve como una herramienta poderosa para futuras investigaciones, permitiendo a las

organizaciones evaluar y abordar el acoso de manera proactiva. Al proporcionar una medida confiable y válida de los factores clave que influyen en la prevención del acoso laboral, esta escala se puede utilizar para evaluar las prácticas existentes, identificar brechas e implementar estrategias basadas en evidencia para crear lugares de trabajo más seguros e inclusivos. Además, la escala se puede adaptar y ampliar para adaptarse a diferentes industrias, contextos organizacionales y entornos culturales, lo que la convierte en un instrumento versátil para evaluar los esfuerzos de prevención del acoso laboral a escala global.

A la luz de estos hallazgos, se alienta encarecidamente a las organizaciones a adoptar un enfoque proactivo para identificar, abordar y prevenir el acoso laboral. Esto implica no solo desarrollar e implementar políticas efectivas contra el acoso, sino también fomentar una cultura de apertura y respeto donde los empleados se sientan empoderados para denunciar el acoso. Al priorizar el bienestar de los empleados y crear un entorno de trabajo de apoyo, las organizaciones pueden mejorar su productividad, mejorar la retención de empleados y contribuir a un clima organizacional positivo. **OE**

Referencias:

- Akter, R., Teicher, J., y Alam, Q. (2024). Gender-Based Violence and Harassment in Bangladesh's Ready-Made Garments (RMG) Industry: Exploring Workplace Well-Being Issues in Policy and Practice. *Sustainability*, 16(5), 2132.
- Anjum, A., Ming, X., Siddiqi, A. F., y Rasool, S. F. (2018). An empirical study analyzing job productivity in toxic workplace environments. *International journal of environmental research and public health*, 15(5), 1035.
- Baillien, E., De Cuyper, N., y De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's job demand control model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 191-208.
- Berdahl, J. L., y Moore, C. (2006). Workplace harassment: double jeopardy for minority women. *Journal of applied psychology*, 91(2), 426.
- Bowling, N. A., y Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and metaanalysis. *Journal of applied psychology*, 91(5), 998.
- Bowling, N. A., y Michel, J. S. (2011). Why do you treat me badly? The role of attributions regarding the cause of abuse in subordinates' responses to abusive supervision. *Work and Stress*, 25(4), 309-320.
- Brewster, M. E., Velez, B., DeBlaere, C., y Moradi, B. (2012). Transgender individuals' workplace experiences: the applicability of sexual minority measures and models. *Journal of Counseling Psychology*, 59(1), 60.
- Buchanan, N. T., y Fitzgerald, L. F. (2008). Effects of racial and sexual harassment on work and the psychological well-being of African American women. *Journal of occupational health psychology*, 13(2), 137.
- Claybourn, M. (2011). Relationships between moral disengagement, work characteristics and workplace harassment. *Journal of business ethics*, 100(2), 283-301.

¡Mantengámonos conectados!



@fen.uah



@fen_uah



Facultad de Economía y Negocios - Universidad Alberto Hurtado



Facultad de Economía y Negocios - Universidad Alberto Hurtado



fen.uahurtado.cl



FEN UAH



¡Súmate a nuestro canal de difusión!

