

Observatorio Económico

Nº 214 / Septiembre 2026 / ISSN 0719-9597

**El precio de la
reputación:
incentivos, el mercado
del fraude científico y
la IA como posible
acelerador**



**¿Quién paga el envío
rápido? Trabajo,
plataformas y
última milla en
MercadoLibre**



**Satisfacción laboral y prevención
del acoso en las organizaciones:
un análisis metodológico de sus
determinantes y variables
moderadoras**



¿Quién paga el envío rápido? Trabajo, plataformas y última milla en MercadoLibre¹

Maurizio Atzeni, Doctor en Industrial and Business Studies, Universidad de Warwick, Reino Unido. Académico Facultad de Economía y Negocios, UAH; y Sonia Filipetto, Universidad General Sarmiento, Argentina.



Un paquete comprado por la mañana puede llegar a la puerta de una casa esa misma tarde. Para quien compra, la operación parece simple: unos clics, una notificación y una entrega. Pero detrás de esa promesa de inmediatez se despliega una trama mucho menos visible de centros logísticos, aplicaciones, recorridos, repartidores, llamadas, esperas, reintentos y costos asumidos por quienes hacen posible que un producto complete su último tramo.

Estos ejemplos difícilmente podrían ser mejores ilustraciones del fetichismo de la mercancía, un concepto que proviene de Karl Marx, quien observa que en el capitalismo desarrollamos relaciones sociales con las cosas —por ejemplo, una caja— y relaciones materiales con las personas que produ-

cen esas cosas mediante su trabajo, en este caso los cientos de miles de personas que trabajan para estas empresas. Siguiendo a Emily West², se puede hablar también de fetichismo de la distribución: no sólo se oculta el trabajo que llevó concretar la mercancía, sino también el trabajo que permite que llegue rápido a la puerta del consumidor. La investigación compilada por Jake Alimahomed-Wilson y Ellen Reese en 2020 titulada *The Cost of Free Shipping*, condensa una crítica central al modelo logístico de Amazon: aquello que se presenta al consumidor como envío gratuito, rápido y sin fricciones descansa en una compleja estructura de costos que permanece invisibilizada.

También MercadoLibre, en la región, ha apelado a esta promesa de inmediatez como



Fuente: Facebook de MercadoLibre.

indica la Imagen 1. El “envío gratis” no elimina el costo de la distribución, sino que lo desplaza hacia el trabajo en depósitos y repartos, las infraestructuras urbanas, el ambiente y las condiciones sociales que sostienen la circulación acelerada de mercancías. En este sentido, el título revela la aparente paradoja del comercio electrónico contemporáneo: cuanto más inmediata y gratuita parece la entrega para el consumidor, más ocultas quedan las relaciones laborales y materiales que la hacen posible.

Aunque una parte central del modelo de negocios de las empresas de comercio electrónico consiste en reducir la fricción en la compra y acortar el tiempo que va del clic al despacho y de allí a la entrega, los consumidores son ampliamente desalentados a conocer o reflexionar sobre la infraestructura, el trabajo y la energía necesarios para en-

tregar sus productos en ventanas de tiempo inéditamente breves. Esta forma de invisibilización resulta clave para comprender el poder de estas plataformas. Como sostienen Culpepper y Thelen³, ciertas firmas tecnológicas ejercen un tipo específico de influencia política que denominan “poder de plataforma”. Este poder no deriva únicamente del lobby, de las contribuciones políticas o de la amenaza de desinversión, sino de la posición que ocupan estas empresas como mediadoras del acceso a bienes, servicios e información para grandes masas de consumidores. En ese vínculo cotidiano se produce una alianza tácita entre consumidores y plataforma: mientras la empresa garantice rapidez, conveniencia, bajos costos visibles o entregas inmediatas, los usuarios pueden convertirse en una fuente indirecta de apoyo frente a regulaciones que amenacen esos beneficios. La promesa de la entrega rápida,

entonces, no solo organiza expectativas de consumo; también contribuye a sostener políticamente a las plataformas, al desplazar la atención desde las condiciones laborales y materiales de la distribución hacia la comodidad inmediata del consumidor.

Esta nota que proponemos parte de una investigación sobre el reparto de mercancías vinculado al comercio electrónico en el Área Metropolitana de Buenos Aires, donde MercadoLibre ocupa una posición predominante en la organización de las entregas. Aunque el relevamiento, a través de entrevistas grupales a repartidores, se concentra en el caso argentino, permite identificar mecanismos relevantes para pensar el funcionamiento de plataformas similares en otros países periféricos de la región, como Chile, donde la expansión del comercio electrónico también se apoya en infraestructura que combina fulfillment, centros zonales, cross-docking, flota de última milla, carga aérea y locales de barrio como puntos de envío y devolución⁴.

Por qué ese tramo final —conocido como “última milla”— se volvió una pieza clave del comercio electrónico

A primera vista, el comercio electrónico parece tener una ventaja obvia sobre las tiendas tradicionales: no necesita vidrieras, locales bien ubicados ni grandes superficies abiertas al público. Esa es, justamente, la intuición detrás de lo que Nirmalya Kumar llama la “teoría de la ventaja del comercio electrónico”: la idea de que el retail online reduciría costos inmobiliarios y laborales y, por eso, competiría desde una posición estructuralmente más favorable. Sin embargo, Kumar cuestiona esta hipótesis al mostrar que, si bien el líder del comercio electrónico global Amazon no depende de tiendas ubicadas en zonas comerciales atractivas, sí requiere una extensa red de depósitos próximos a los centros de consumo, altos costos logísticos y una fuerza de trabajo localizada en áreas urbanas y suburbanas. En este sentido, la supuesta ventaja de costos del comercio electrónico resulta mucho menos evidente de lo que suele asumirse.

Ese tramo final —conocido como “última milla”— se volvió una pieza clave del comercio electrónico porque es el punto en que la promesa digital de la compra online debe traducirse en una entrega física rápida y previsible. Los trabajadores logísticos de la última milla, completan el paso final de la entrega de mercancías, garantizando que los paquetes lleguen a tiempo al lugar de residencia del consumidor (o en un comercio del barrio). Allí se juega buena parte de la experiencia del consumidor: recibir el producto en pocas horas, seguirlo en tiempo real y percibir el envío como un servicio conveniente. Pero se trata también de una etapa altamente intensiva en trabajo, atravesada por costos logísticos elevados, recorridos urbanos complejos y múltiples intentos de automatización —desde sistemas de optimización de rutas hasta drones, robots o vehículos autónomos— que, hasta ahora, no han eliminado la centralidad del trabajo humano.

En particular, Jake Alimahomed-Wilson (2020) calcula que la última milla es uno de los componentes más costosos y de mayor intensidad de mano de obra de la cadena de suministro del comercio electrónico: casi un tercio del costo total del envío de mercancías se produce en el tramo final de la cadena. Una de las principales razones de estos elevados costos es la baja eficiencia relativa de la entrega domiciliaria, ya que suele implicar múltiples paradas, volúmenes reducidos por punto de entrega y tiempos significativos de desplazamiento. Frente a este problema, Amazon intentó mitigar parte de los costos de la última milla mediante la instalación de lockers automatizados para el retiro de paquetes (ver imagen 2), desplazando una porción del tramo final desde el domicilio del consumidor hacia puntos de entrega concentrados. En la misma dirección se inscriben sus ensayos con drones de reparto, orientados a entregar paquetes pequeños en ventanas de tiempo muy reducidas⁵, aunque este tipo de tecnología parece restringida a productos livianos. Sin embargo, estas soluciones no eliminan la centralidad del trabajo humano ni los costos materiales de la distribución, sino que buscan

reducir o reordenar parcialmente algunos de los tramos más costosos de la entrega domiciliaria. La última milla es, por lo tanto, el punto donde la aparente inmaterialidad del comercio electrónico se encuentra con sus condiciones materiales: territorio, infraestructura, tiempo, costos y trabajo.

Qué nos dice la experiencia argentina de la “última milla” del comercio electrónico

En nuestras entrevistas pudimos constatar que la organización del reparto de última milla muestra una estructura de intermediación entre la plataforma principal de comercio electrónico y los trabajadores. En este esquema, MercadoLibre aparece como el origen del flujo de mercancías, pero no necesariamente como el interlocutor directo de los repartido-

res. La relación cotidiana de trabajo se canaliza a través de los propios dueños de los comercios que venden en el *marketplace* o bien en empresas logísticas, que funcionan como mediadoras operativas.

Esta modalidad operativa demuestra que la incorporación de tecnologías digitales no supone necesariamente un modelo tecnológicamente sofisticado ni una forma plena de management algorítmico sobre el trabajo de reparto, característica evidenciada en muchos análisis sobre el funcionamiento de las plataformas. En el caso relevado, la plataforma no aparece asignando, evaluando o disciplinando directamente a los repartidores mediante sistemas algorítmicos complejos, sino organizando la trazabilidad general del envío y fijando estándares de rapidez y seguimiento.

Imagen 2- Lockers de Amazon



Esto no significa que las penalidades algorítmicas estén ausentes del sistema, sino que recaen principalmente sobre otros actores de la cadena, en particular sobre los vendedores externos o *third-party sellers*, quienes a su vez organizan, demandan y controlan el cumplimiento de los tiempos de entrega.

Si bien la aplicación organiza el recorrido, la tarea efectiva incluye una serie de actividades adicionales que no siempre quedan reflejadas en esa planificación ini-

escasamente reconocidas en la forma de remuneración. La organización del pago tiende a considerar únicamente la entrega efectiva del paquete, invisibilizando el tiempo real de trabajo y desplazando hacia el repartidor los costos de las demoras y otros imprevistos. Como señaló uno de los entrevistados: “Si no entregás un paquete, no lo cobrás. Por ahí tenés que ir dos veces; me ha pasado que no me atendían y tuve que ir al otro día”.

En el período reciente, los entrevistados coinciden en señalar que aumentó la canti-

Conclusiones

El caso argentino permite generar conocimientos sobre el funcionamiento del E-commerce en la última milla desde un contexto periférico, donde la última milla no adopta necesariamente las mismas formas organizativas que en Amazon, pero sí reproduce una tensión similar entre promesa de inmediatez y condiciones materiales del reparto. En Argentina, MercadoLibre ocupa una posición predominante en el comercio electrónico. Sin embargo, la expansión de esta red no implica una automatización plena del reparto, sino la reorganización digital de una actividad urbana ya existente, históricamente asociada a mensajerías y formas precarias de contratación.

Para los trabajadores, esta reorganización supone una combinación de continuidad y cambio. Por un lado, retoma rasgos históricos del reparto urbano —precariedad, intermediación, uso de vehículos propios, ingresos variables y exposición a contingencias cotidianas—; por otro, los inscribe en un sistema digital que vigila de otra manera y vuelve más estrictos los tiempos de entrega. De este modo, la promesa de rapidez que ordena la experiencia del consumidor descansa localmente en repartidores intermediados por empresas logísticas, remunerados por entrega efectiva y expuestos a costos, demoras, esperas y reintentos que no siempre son reconocidos por la plataforma. **OE**

“

La promesa de rapidez que ordena la experiencia del consumidor descansa localmente en repartidores intermediados por empresas logísticas, remunerados por entrega efectiva y expuestos a costos, demoras, esperas y reintentos que no siempre son reconocidos por la plataforma”

cial. El tiempo real de trabajo depende de múltiples contingencias: que el destinatario esté presente, que atienda el teléfono o que sea necesario esperar algunos minutos para concretar la entrega. De este modo, el reparto combina desplazamiento, gestión de tiempos, comunicación con clientes, resolución de imprevistos y decisiones prácticas orientadas a evitar entregas fallidas. Esta dimensión resulta central porque las contingencias que atraviesan el reparto no constituyen situaciones excepcionales, sino parte habitual del trabajo de última milla. Sin embargo, estas tareas adicionales quedan

dad de personas dedicadas al reparto, fenómeno que atribuyen a la falta de empleo, al deterioro de la situación económica general bajo la administración Milei y al bajo atractivo relativo de ciertas inserciones laborales formales.

A su vez, los entrevistados destacaron la creciente presencia de personas mayores —hombres y mujeres, incluso de alrededor de 60 años— que realizan repartos en auto, moto o bicicleta, lo que sugiere una ampliación del perfil social de quienes ingresan a estas actividades.

(1) Agradecemos el financiamiento del Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) de la República Federativa del Brasil, a la investigación en la que se basa esta publicación (subsídio N.º 44227/2024-5).

(2) 2022. “The Box: Distribution Fetishism and the Materialities of E-commerce”, *Buy Now: How Amazon Branded Convenience and Normalized Monopoly*.

(3) 2019, “Are We All Amazon Primed? Consumers and the Politics of Platform Power”. *Comparative Political Studies*

(4) Atzeni, M., & Filipetto, S. (2025). Mercado Libre y el uso de nuevas tecnologías en el E-commerce: ¿qué consecuencias tiene para los trabajadores? *Observatorio Económico*, 1(203), 6-9. <https://doi.org/10.11565/oe.v1i203.594>

(5) <https://www.theguardian.com/technology/2015/mar/30/amazon-tests-drones-secret-site-canada-us-faa>



El precio de la reputación: incentivos, el mercado del fraude científico y la IA como posible acelerador

Carlos J. Ponce, Doctor en Economía por la Universidad de California en Los Ángeles (UCLA). Académico Facultad de Economía y Negocios de la UAH.



Introducción

Una idea elemental de la economía es que las personas responden a incentivos. Lo hacen, aunque no todas con la misma intensidad, cuando consumen, cuando trabajan y también cuando producen conocimiento. La ciencia no es una excepción.

En muchos sistemas universitarios, las carreras académicas dependen en gran medida de métricas de publicación y citación: cuántos artículos publica cada investigador, en qué revistas aparecen y cuántas veces son citados. Estas métricas funcionan como indicadores observables, aunque imperfectos, de algo más difícil de medir directamente: la calidad de una investigación y su aporte al conocimiento.

El problema aparece cuando se confía excesivamente en estas métricas. La ley

de Goodhart resume el riesgo: cuando una medida se convierte en una meta, deja de ser una buena medida. El número de publicaciones o citas es un indicador razonable si guarda una relación estrecha con la calidad del trabajo. Pero cuando ese número se convierte en aquello que se evalúa y recompensa directamente, surge el incentivo a aumentarlo por sí mismo, sin mejorar necesariamente la calidad que se buscaba medir.

Esta presión se resume en la expresión *publish or perish* («publicar o perecer»). Cuando la evaluación y la promoción académica dependen estrechamente de esas métricas, cualquier mecanismo que permita elevarlas a menor costo se vuelve más atractivo, sea legítimo o no. El incentivo no determina la conducta individual, pero sí altera los costos y beneficios de las distintas opciones.

En este artículo examinamos cómo los incentivos de la carrera académica han

favorecido el surgimiento de un mercado de publicaciones y autorías fraudulentas y cómo la inteligencia artificial puede reducir los costos y aumentar la escala de esas prácticas.

El costo de producir una señal académica

La revisión por pares es el principal mecanismo mediante el cual la comunidad científica evalúa la calidad de una investigación antes de publicarla. No garantiza que un trabajo sea confiable ni está diseñada para detectar por sí sola el fraude, pero constituye el filtro central del sistema editorial. Ese filtro toma tiempo. Para quienes necesitan publicar, la espera forma parte del costo de producir una señal académica, y ese costo varía considerablemente entre disciplinas.

Un estudio basado en 3.500 experiencias de revisión comunicadas por autores a la plataforma SciRev encontró diferencias marcadas entre disciplinas.¹ El tiempo medio hasta la primera respuesta editorial fue de unas 13 semanas. Medicina y salud pública registraron los plazos más breves, de entre ocho y nueve semanas, mientras que economía y negocios se situaron entre las áreas más lentas, con plazos de entre 16 y 18 semanas.² Para economía, Azar (2007) muestra una tendencia de más largo plazo: durante las cuatro décadas anteriores a su estudio, el tiempo promedio hasta la primera respuesta pasó de alrededor de dos meses a un rango de entre tres y seis meses.³

El problema de los plazos se superpone con otro de escala. Entre 2004 y 2024, el número anual de registros depositados en Crossref se multiplicó por más de cuatro, pasando de 2,28 a 10,12 millones.⁴ Esos registros no corresponden exclusivamente a artículos revisados por pares, y parte del aumento puede reflejar la expansión de la cobertura de Crossref. Aun así, la magnitud da cuenta del crecimiento del sistema editorial. En la misma dirección, datos internos de ScholarOne, publicados por el gerente

general de la plataforma en The Scholarly Kitchen, indican que las revistas que utilizan ese sistema recibieron un 33 % más de manuscritos durante el primer trimestre de 2026 que en el mismo período de 2025. Esta cifra apunta a una presión creciente sobre el sistema editorial.⁵ Esta última cifra, apunta a una presión creciente sobre el sistema editorial. Por el lado de la oferta, la capacidad de evaluación descansa en gran medida sobre revisores voluntarios y, por lo general, no remunerados. Es difícil que esa capacidad se expanda al mismo ritmo que los envíos.

En el caso específico de las revistas de economía aparece una señal complementaria por el lado de la oferta editorial. Una reconstrucción histórica contabiliza 1.268 revistas en 2006, después de que 391 nuevos títulos aparecieran entre 1996 y 2006. Duran-

precio monetario del atajo, sino también costos morales y riesgos reputacionales y profesionales. Cuanto mayor sea la recompensa por publicar y menores sean esos costos, más atractivo será recurrir a mecanismos que aceleren o aseguren la publicación, aun cuando sean fraudulentos.

La magnitud efectiva de esa participación es una cuestión empírica. En una encuesta realizada entre 2022 y 2023 a 6.200 residentes médicos de 17 hospitales del suroeste de China, el 46,7 % declaró haber incurrido en al menos una de estas conductas: comprar o vender artículos, permitir que terceros los escribieran o escribir artículos para otras personas.⁷ La cifra, por supuesto, debe tomarse con mucha cautela ya que proviene de una muestra regional, circunscrita a residentes médicos y basada en respuestas autodeclaradas.



En este artículo examinamos cómo los incentivos de la carrera académica han favorecido el surgimiento de un mercado de publicaciones y autorías fraudulentas y cómo la inteligencia artificial puede reducir los costos y aumentar la escala de esas prácticas”

te el período 2006–2019, sin embargo, el crecimiento neto del número de revistas cayó a su mínimo histórico y hacia 2019 se aproximó a cero.⁶ El número de revistas científicas no mide directamente la capacidad de publicación —las ya existentes pueden publicar más artículos—, pero sí muestra que la oferta de nuevos espacios editoriales dejó de expandirse al ritmo de las décadas anteriores.

La presión por publicar y la demanda de atajos

No todos los académicos sometidos a presiones similares responden de igual manera. Como en cualquier decisión individual, la respuesta depende de los beneficios esperados y de los costos que enfrenta cada individuo. En este caso, esos costos incluyen no solo el

Revistas indexadas bajo escrutinio

Una primera zona de tensión aparece en revistas incluidas en las principales bases de datos, pero cuyas prácticas editoriales han sido objeto de críticas o reevaluaciones. La indexación otorga a sus artículos valor en muchos sistemas de evaluación académica, pero no garantiza que todas las revistas apliquen estándares igualmente exigentes. El uso intensivo de números especiales, los volúmenes muy elevados de publicación o los procesos inusualmente rápidos pueden actuar como señales de alerta.

Las decisiones recientes sobre algunos títulos de MDPI ilustran esta distinción. En marzo de 2023, Clarivate retiró de Web of Science dos revistas de la editorial: *Interna-*

tional Journal of Environmental Research and Public Health y Journal of Risk and Financial Management. Clarivate indicó que International Journal of Environmental Research and Public Health ya no cumplía su criterio de «relevancia del contenido», pese a que la revista tenía un factor de impacto de 4,614 correspondiente a 2021.⁸ El escrutinio continuó. A fines de octubre de 2023, Scopus pausó temporalmente la indexación de Sustainability, de MDPI, mientras reevaluaba su permanencia en la base, después de que el número de artículos publicados por la revista aumentara de 78 en 2009 a más de 17.000 en 2022. En enero de 2024, sin embargo, Scopus resolvió mantenerla indexada.⁹

Paper mills: la autoría como mercancía

Un fenómeno distinto —y abiertamente fraudulento— es el de las llamadas *paper mills* o «fábricas de artículos». Son empresas o redes que venden manuscritos completos o posiciones de autoría en trabajos elaborados por terceros. Sus modalidades varían: algunas fabrican datos; otras venden trabajos ya redactados o incorporan compradores como autores; y algunas coordinan además la publicación mediante intermediarios o editores cómplices.¹⁰ El rasgo común es que la autoría deja de reflejar una contribución intelectual y se convierte en un bien transable.

Una ventana directa a este mercado proviene de BuyTheBy, un estudio en el que Richardson, Hong y Abalkina (2026) reunieron 18.710 anuncios publicados por siete empresas localizadas en India, Irak, Uzbekistán, Letonia, Rusia, Ucrania y Kazajistán.¹¹ Entre los anuncios que informaban precios, la mediana de una posición de primer autor era de US\$ 788, con valores que iban desde US\$ 57 hasta US\$ 5.631. Si bien la muestra no constituye un censo del mercado ni permite verificar que cada oferta terminara en una publicación, sí documenta la existencia de una oferta comercial explícita de autorías con precios anunciados.

Otra evidencia muestra que algunas empresas intentan intervenir también en el proceso editorial. Sabel et al. (2026) reproducen un correo no solicitado en el que una empresa de Guangzhou ofrecía a un editor un pago equivalente al factor de impacto de su revista multiplicado por US\$ 1.000: US\$ 2.360 para una revista con un factor de impacto de 2,36.¹² La empresa también se comprometía a citar esa revista en artículos futuros, con el propósito de elevar su factor de impacto. La empresa proporcionó una lista de 98 identificadores DOI correspondientes a artículos ya publicados; 96 de ellos fueron detectados mediante los indicadores de alerta aplicados en el estudio.

El episodio de Wiley-Hindawi ilustra que una crisis de integridad editorial también puede tener costos comerciales. En marzo de 2023, Clarivate retiró 19 revistas de Hindawi de Web of Science en medio de cuestionamientos sobre sus procesos editoriales.¹³ En diciembre de ese año, Wiley proyectó que la crisis reduciría sus ingresos entre US\$ 35 y US\$ 40 millones durante el ejercicio fiscal 2024, según informó su entonces presidente y director ejecutivo interino, Matthew Kissner.¹⁴ Para mayo de 2024, la editorial había retractado más de 11.300 artículos afectados por problemas de integridad.¹⁵

La distribución geográfica de los casos documentados es muy desigual. Cheng, Yang y Allen (2026) identificaron en la base de datos de Retraction Watch 10.409 artículos retractados por vínculos con *paper mills* hasta diciembre de 2024. En el 87,8 % de ellos, el primer autor estaba afiliado a una institución china.¹⁶ Los propios autores advierten que esta cifra no mide la prevalencia real por país: también puede reflejar diferencias en el volumen de publicaciones y en las prácticas de detección, denuncia y retractación.

Los incentivos institucionales podrían ser uno de los mecanismos que contribuyen a este patrón. Sabel et al. (2026) mencionan, por ejemplo, normas de promoción del sector sanitario de Beijing que exigían a los médicos un número determinado de artículos como primeros autores en revistas incluidas en el Science Citation Index.¹⁷ El ejemplo es consistente con el mecanismo propuesto en este artículo, aunque no basta por sí solo para explicar la concentración observada.

La IA como posible acelerador

La inteligencia artificial generativa no creó la presión por publicar ni el mercado de las *paper mills*. Su importancia es económica: puede modificar la tecnología de producción del fraude al reducir el tiempo y el costo necesarios para generar textos plausibles, tablas, figuras y referencias fabricadas. La evidencia causal sobre su efecto agregado



todavía es incipiente, pero algunos indicadores recientes son consistentes con una aceleración.

Uno de esos indicios proviene de una auditoría publicada en *The Lancet*, que examinó más de 2,5 millones de artículos biomédicos disponibles en la colección de acceso abierto de PubMed Central. El estudio detectó 4.046 referencias fabricadas, distribuidas en 2.810 artículos. La tasa de referencias fabricadas aumentó desde aproximadamente 4 por cada 10.000 artículos en 2023 hasta 57 por cada 10.000 a comienzos de 2026.¹⁸ El incremento más pronunciado comenzó a mediados de 2024. Esa coincidencia temporal es compatible con la difusión de herramientas generativas, pero no permite atribuirles causalmente todo el aumento.

Una señal complementaria proviene de Richardson et al. (2025), quienes construyeron un corpus de artículos sospechosos de proceder de *paper mills*.¹⁹ El número anual de artículos incluidos en ese corpus se duplica cada 1,5 años, frente a aproximadamente 15 años para la producción científica en general. Medido por el tiempo de duplicación, el corpus crece diez veces más rápido. El resultado documenta la rápida expansión de los productos sospechosos, aunque no identifica qué proporción de ese crecimiento se debe específicamente a la inteligencia artificial.

En síntesis, el problema surge de una brecha: el valor profesional de la señal académica —publicar, ser citado y progresar en la carrera— se mantiene alto, mientras la inte-

ligencia artificial generativa puede reducir el costo de fabricarla de manera fraudulenta y facilitar la producción de contenido verosímil pero falso con mayor rapidez y a mayor escala. Repensar la forma en que evaluamos a los investigadores no es, por tanto, una mera discusión sobre métricas ni una tarea que pueda postergarse: es una condición para preservar el valor informativo de la reputación académica. Cuando la señal puede fabricarse a bajo costo, pierde su capacidad para distinguir el mérito que pretendía representar. **OE**

(1) Huisman, J., & Smits, J. (2017). Duration and quality of the peer review process: The author's perspective. *Scientometrics*, 113(1), 633–650. <https://doi.org/10.1007/s11192-017-2310-5>

(2) Como las experiencias fueron reportadas voluntariamente, estas cifras deben interpretarse como evidencia descriptiva, no como una muestra representativa de todas las revistas.

(3) Azar, O. H. (2007). The slowdown in first-response times of economics journals: Can it be beneficial? *Economic Inquiry*, 45(1), 179–187. <https://doi.org/10.1111/j.1465-7295.2006.00032.x>

(4) Saqr, K. M. (2025). The state of papers, retractions, and preprints: Evidence from the Crossref database (2004–2024) [Preprint]. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2506.21232>

(5) Dahl, J. (2026, 13 de mayo). Guest post—Is growth always good news? 2026 article submission surges. The Scholarly Kitchen. <https://scholarlykitchen.sspnet.org/2026/05/13/guest-post-is-growth-always-good-news-2026-article-submission-surges/>

(6) Baccini, A. (2026). A stock-flow framework for editorial board dynamics: The case of economics journals, 1866–2019. *Quantitative Science Studies*, 7, 778–812. <https://doi.org/10.1162/QSS.a.477>

(7) Chen, L., Li, Y., Wang, J., Li, Y., Tan, X., & Guo, X. (2024). Knowledge, attitudes and practices about research misconduct among medical residents in southwest China: A cross-sectional study. *BMC Medical Education*, 24, Article 284. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05277-6>

(8) Brainard, J. (2023, 28 de marzo). Fast-growing open-access journals stripped of coveted impact factors. *Science*. <https://doi.org/10.1126/science.adf0098>

(9) Kincaid, E. (2024, 5 de enero). Elsevier's Scopus to continue indexing MDPI's Sustainability after reevaluation. *Retraction Watch*. <https://retractionwatch.com/2024/01/05/elseviers-scopus-to-continue-indexing-mdpis-sustainability-after-reevaluation/>

(10) Richardson, R. A. K., Hong, S. S., Byrne, J. A., Stoeger, T., & Amaral, L. A. N. (2025). The entities enabling scientific fraud at scale are large, resilient, and growing rapidly. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 122(32), e2420092122. <https://doi.org/10.1073/pnas.2420092122>

(11) Richardson, R. A. K., Hong, S. S., & Abalkina, A. (2026). BuyTheBy: A dataset of 18,710 text-based paper mill advertisements with 51,812 timestamped prices [Preprint]. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2604.24576>

(12) Sabel, B. A., Knaack, E., Gigerenzer, G., & Bilc, M. I. (2026). Fake publications in biomedical science: Red-flagging method indicates mass production. *Naunyn-Schmiedeberg's Archives of Pharmacology*, 399, 2943–2955. <https://doi.org/10.1007/s00210-025-04275-9>

(13) Kincaid, E. (2023, 21 de marzo). Nearly 20 Hindawi journals delisted from leading index amid concerns of papermill activity. *Retraction Watch*. <https://retractionwatch.com/2023/03/21/nearly-20-hindawi-journals-delisted-from-leading-index-amid-concerns-of-papermill-activity/>

(14) Kincaid, E. (2023, 6 de diciembre). Wiley to stop using "Hindawi" name amid \$18 million revenue decline. *Retraction Watch*. <https://retractionwatch.com/2023/12/06/wiley-to-stop-using-hindawi-name-amid-18-million-revenue-decline/>

(15) Alonso, J. (2024, 15 de mayo). Wiley to shutter 19 journals. *Inside Higher Ed*. <https://www.insidehighered.com/news/quick-takes/2024/05/15/wiley-shutter-19-journals>

(16) Cheng, M. W. T., Yang, X., & Allen, R. M. (2026). Tracking the retracted paper mill articles: A bibliometric study. *Scientometrics*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s11192-026-05751-6>

(17) Sabel et al. (2026), ver nota al pie 12.

(18) Topaz, M., Roguin, N., Gupta, P., Zhang, Z., & Peltonen, L.-M. (2026). Fabricated citations: An audit across 2-5 million biomedical papers. *The Lancet*, 407(10541), 1779–1781. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(26\)00603-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(26)00603-3)

(19) Richardson et al. (2025), ver nota al pie 10.



Satisfacción laboral y prevención del acoso en las organizaciones: un análisis metodológico de sus determinantes y variables moderadoras

Nicolás Barrientos Oradini, Doctor en Filosofía en Administración de Empresas (PhD) CASS European Institute Of Management Studies, Francia. Doctor Internacional en Salud, Psicología y Psiquiatría, Universitat Rovira i Virgili, Cataluña, España. Académico Facultad de Economía y Negocios, UAH.

Introducción

El estudio de la satisfacción laboral se comprende académicamente como el análisis de un estado emocional positivo y placentero que resulta de la evaluación subjetiva que realiza un individuo sobre su trabajo o la vivencia general de sus experiencias laborales. Lejos de constituir una medida meramente objetiva, esta percepción responde a una actitud compleja donde convergen elementos afectivos, asociados a las emociones cotidianas del trabajador, y componentes cognitivos, vinculados al análisis racional entre las expectativas personales y las recompensas reales percibidas del entorno organizacional. Dicha actitud se estructura a través de dimensiones intrínsecas —como la autonomía y el sentido de logro— y extrínsecas —como la remuneración y el clima de trabajo—, contando con el

respaldo teórico de modelos clásicos como la Teoría de los Dos Factores de Herzberg y el Modelo de las Características del Trabajo de Hackman y Oldham.

Los determinantes de este constructo se configuran a partir de una interacción dinámica entre las características de la tarea, las condiciones del entorno, las disposiciones individuales y la conciliación con la vida personal. Mientras que el control sobre las tareas y la claridad de rol favorecen el involucramiento, factores organizacionales como la justicia en las recompensas, la calidad del liderazgo y las oportunidades de desarrollo garantizan un entorno protector. A nivel individual, las evaluaciones centrales de uno mismo —que abarcan la autoestima, la autoeficacia y la estabilidad emocional— determinan cómo se interpretan los desafíos cotidianos, mientras que la capacidad de



gestionar de forma equilibrada los dominios laboral y familiar reduce el conflicto rol-familia y refuerza el bienestar integral del profesional.

Estas variables inciden de manera directa en la aparición de altos niveles de satisfacción o, por el contrario, en dinámicas de insatisfacción y agotamiento. El grado de libertad decisiones, la equidad distributiva del salario y el estilo de liderazgo ejercido por los mandos superiores actúan como ejes críticos para sostener el compromiso o acelerar la intención de rotación. Para las organizaciones, diagnosticar y comprender esta red de factores resulta indispensable, ya que la satisfacción laboral constituye un predictor directo de variables operativas de alto costo financiero —como el ausentismo y la rotación voluntaria—, al tiempo que potencia la productividad, estimula las conductas de ciudadanía organizacional y fortalece la capacidad de adaptación en mercados competitivos.

Aspectos teóricos

En el plano teórico y conceptual, la caracterización de la satisfacción laboral se fundamenta en las contribuciones clásicas de Locke (1976), quien definió el constructo como un estado emocional placentero derivado de la valoración del trabajo, así como en los desarrollos sobre factores motivadores e higiénicos de Herzberg (1966) y Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). Complementariamente, el análisis de las dimensiones intrínsecas del puesto de trabajo se respalda en el Modelo de las Características del Trabajo formulado por Hackman y Oldham (1976, 1980), mientras que la evaluación multidimensional de actitudes y sus metodologías de medición se apoyan en los aportes de Spector (1997).

En lo referente a las variables individuales, organizacionales y relacionales que moderan la experiencia laboral y mitigan riesgos psicosociales, la literatura incluye los trabajos de Judge, Locke y Durham (1997) sobre el impacto de las evaluaciones cen-

trales de uno mismo en la actitud hacia el empleo. Asimismo, la aproximación hacia el acoso laboral, sus factores de antecedente y las estrategias institucionales de protección se sustentan en las investigaciones de Zapf y Einarsen (2003), junto con los marcos normativos internacionales sobre la erradicación de la violencia y el hostigamiento en los entornos de trabajo establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019).

Satisfacción Laboral

En el ámbito de la psicología del trabajo y las organizaciones, la satisfacción laboral constituye una respuesta afectiva e interpretativa frente a la trayectoria en el puesto. Más que una métrica estática u objetiva, el constructo responde a una actitud compleja donde convergen la vivencia emocional inmediata del trabajador y el balance cognitivo que este realiza entre sus expectativas previas y las contraprestaciones recibidas del entorno institucional. La configuración de esta actitud abarca dos esferas interrelacionadas: Dimensiones intrínsecas: Conciernen a la naturaleza misma de las funciones, destacando el margen de autogestión, la percepción de eficacia y el valor simbólico atribuido al rol. Dimensiones extrínsecas: Contemplan los determinantes periféricos del puesto, tales como la estructura salarial, la dinámica del clima organizacional, la calidad de las interacciones interpersonales y la adecuación de las condiciones materiales de trabajo. La literatura especializada sustenta esta aproximación mediante diversos enfoques conceptuales. Por una parte, la teoría bifactorial de Herzberg precisa que los factores intrínsecos o motivadores articulan la satisfacción genuina, mientras que las condiciones del entorno (factores higiénicos) únicamente previenen el malestar sin llegar a generar un compromiso sustantivo. Por otra parte, el Modelo de las Características del Trabajo de Hackman y Oldham postula que la motivación intrínseca y el bienestar emocional emergen cuando la tarea demanda una variedad de competencias, permite identificar el proceso completo, otorga autonomía operativa y

proporciona retroalimentación transparente sobre los resultados alcanzados.

Satisfacción laboral: dimensiones analíticas y encuadre teórico

En el ámbito de la psicología del trabajo y las organizaciones, la satisfacción laboral constituye una respuesta afectiva e interpretativa frente a la trayectoria en el puesto. Más que una métrica estática u objetiva, el constructo responde a una actitud compleja donde convergen la vivencia emocional inmediata del trabajador y el balance cognitivo que este realiza entre sus expectativas previas y las contraprestaciones recibidas del entorno institucional. La configuración de esta actitud abarca dos esferas interrelacionadas: Dimensiones intrínsecas: Conciernen a la naturaleza misma de las funciones, destacando el margen de autogestión, la percepción de eficacia y el valor simbólico atribuido al rol. Dimensiones extrínsecas: Contemplan los determinantes periféricos del puesto, tales como la estructura salarial, la dinámica del clima organizacional, la calidad de las interacciones interpersonales y la adecuación de las condiciones materiales de trabajo. La literatura especializada sustenta esta aproximación mediante diversos enfoques conceptuales. Por una parte, la teoría bifactorial de Herzberg precisa que los factores intrínsecos o motivadores articulan la satisfacción genuina, mientras que las condiciones del entorno (factores higiénicos) únicamente previenen el malestar sin llegar a generar un compromiso sustantivo. Por otra parte, el Modelo de las Características del Trabajo de Hackman y Oldham postula que la motivación intrínseca y el bienestar emocional emergen cuando la tarea demanda una variedad de competencias, permite identificar el proceso completo, otorga autonomía operativa y proporciona retroalimentación transparente sobre los resultados alcanzados. Variables incidentes de la satisfacción o insatisfacción laboral.

Las variables que inciden en la satisfacción o insatisfacción laboral se articulan a través de una compleja red de factores que

abarcan desde el contenido intrínseco del trabajo hasta las dinámicas del entorno organizacional, las características individuales del profesional y la interacción con la vida personal.

Dentro del propio puesto de trabajo, el grado de autonomía y control otorgado al colaborador destaca como una variable crítica; la libertad para tomar decisiones y estructurar las tareas incrementa de forma consistente la satisfacción, mientras que la microgestión rígida y la monotonía generan apatía. De igual manera, el nivel de complejidad y la exigencia del rol influyen sustancialmente: cuando existe un ajuste armónico entre los desafíos asignados y las competencias del individuo se promueve el compromiso, mientras que el sobrecargo crónico o la falta de claridad en las expectativas desempeñan un papel central en la aparición del agotamiento e insatisfacción.

En la esfera organizacional, la compensación económica y los beneficios actúan principalmente bajo una lógica de equidad; si bien un salario alto no garantiza por sí solo un entusiasmo sostenido, la percepción de injusticia distributiva o la inequidad respecto al mercado es una fuente inmediata de insatisfacción. Este factor se entrelaza con el estilo de liderazgo ejercido por los mandos superiores: las jefaturas autoritarias, poco empáticas o con deficientes habilidades de comunicación reducen el bienestar del equipo, mientras que un liderazgo transformacional y de apoyo fortalece el sentido de pertenencia. Asimismo, la calidad del clima interpersonal entre pares, la seguridad en el empleo y las posibilidades reales de desarrollo y promoción profesional determinan en gran medida la permanencia motivada o la intención de rotación.

A nivel individual, ciertas disposiciones psicológicas moldean la interpretación que el trabajador hace de su realidad laboral. Variables como las evaluaciones centrales de uno mismo —que incluyen la autoestima, la autoeficacia y el locus de control interno— predisponen a las personas a reaccionar de

manera diferente ante situaciones de estrés o incertidumbre. Del mismo modo, el grado de congruencia entre los valores personales y la cultura de la organización influye en el nivel de desconexión o alineación identitaria con el trabajo realizado.

Por último, las dinámicas de conciliación entre el ámbito laboral y la vida personal representan una variable determinante en el contexto actual. La flexibilidad horaria, las modalidades de trabajo y la capacidad de la organización para respetar los límites del tiempo libre inciden de forma directa en la reducción del conflicto rol-familia,

sustancial en las intenciones de abandono. Retener el conocimiento acumulado y evitar los costos asociados a los procesos recurrentes de reclutamiento, selección y capacitación permite a las organizaciones mantener la continuidad operativa y optimizar el uso de sus recursos.

En segundo lugar, existe una vinculación estrecha entre el grado de satisfacción y el rendimiento de los colaboradores. Un entorno que promueve la autonomía, el reconocimiento y un clima de apoyo favorece el compromiso organizacional y estimula las conductas de ciudadanía organizacional,



El análisis integral de los factores articulados en este trabajo confirma que la satisfacción laboral no constituye un elemento aislado dentro de la gestión organizacional, sino un indicador dinámico en el que convergen dimensiones del puesto, factores ambientales, disposiciones individuales y dinámicas contextuales de conciliación”

transformándose en elementos clave para sostener una experiencia laboral positiva en el tiempo.

Porqué es importante estudiar la satisfacción laboral para las organizaciones

El estudio de la satisfacción laboral resulta indispensable para las organizaciones debido a que la actitud, el bienestar emocional y la percepción del talento humano impactan de forma directa en el desempeño global, la sostenibilidad y la competitividad de la empresa.

En primer lugar, la satisfacción laboral constituye un predictor crítico de variables operativas de alto costo financiero y administrativo. Una fuerza de trabajo satisfecha presenta menores índices de ausentismo, menor rotación voluntaria y una reducción

entendidas como aquellas acciones voluntarias que van más allá de las funciones contractuales para colaborar con pares y mejorar los procesos. Esto se traduce en una mayor productividad, una superior calidad en la atención al cliente y una capacidad incrementada para innovar y adaptarse a los cambios del mercado.

Finalmente, diagnosticar la satisfacción laboral proporciona a la alta dirección y a los equipos de gestión de personas datos fundamentados para el diseño de intervenciones estratégicas. Comprender las necesidades, expectativas y fuentes de insatisfacción de los trabajadores permite implementar políticas de desarrollo, esquemas de compensación y modalidades de trabajo más precisas y eficientes, transformando la gestión del clima organizacional en una ventaja prioritaria y sostenible en el tiempo.

Desarrollo Metodológico

El desarrollo de una metodología para analizar las variables que determinan la satisfacción laboral y estructurar mecanismos eficientes contra el acoso laboral exige integrar la investigación psicosocial cuantitativa y cualitativa con una política organizacional enfocada en la gestión del riesgo relacional y el resguardo de los derechos fundamentales.

Para estudiar las variables de la satisfacción, la investigación se inicia con la definición conceptual de dos bloques fundamentales: por un lado, las variables independientes relativas al puesto y a la organización —tales como la autonomía, las demandas de trabajo, la equidad salarial y el estilo de liderazgo— y, por otro, la satisfacción global y el compromiso como variables de resultado. La recolección de datos adopta un enfoque mixto que combina la aplicación de cuestionarios estandarizados de satisfacción y baterías de evaluación de riesgos psicosociales con la realización de entrevistas y grupos focales por unidades jerárquicas o departamentos. Posteriormente, la información se somete a análisis estadísticos correlacionales y de regresión, lo que permite identificar no solo los niveles promedio de satisfacción, sino también ponderar cuáles factores del entorno ejercen el mayor impacto en el bienestar o el descontento de la fuerza de trabajo, fundamentando así la toma de decisiones basada en evidencia.

De forma complementaria, la prevención y contención del acoso laboral requiere traducir los hallazgos del diagnóstico en una estructura institucional sólida de protección, alineada con normativas internacionales de trabajo decente. Esto comienza con la creación de políticas explícitas de tolerancia cero frente al maltrato y la implementación de protocolos formales integrados al reglamento interno de la organización. Asimismo, resulta indispensable disponer de canales institucionales de denuncia que sean estrictamente confidenciales, independientes e imparciales, acompañados



de procedimientos claros de investigación que eviten la revictimización y garanticen la protección efectiva contra cualquier tipo de represalia.

Finalmente, la sostenibilidad de este enfoque depende del monitoreo continuo y de la formación preventiva. La capacitación periódica en liderazgo empático, resolución pacífica de conflictos y sensibilización sobre dinámicas de acoso permite transformar la cultura organizacional desde la raíz. Al coordinar la medición permanente del clima psicosocial con mecanismos de denuncia seguros y una estrategia educativa constante, las organizaciones logran mitigar de manera integral los factores de riesgo, resguardando la dignidad de las personas y garantizando un entorno de trabajo saludable y satisfactorio.

Variables que moderan la relación entre la satisfacción laboral y la existencia de situaciones de acoso laboral

La relación entre las situaciones de acoso laboral y la disminución de la satisfacción de los trabajadores no opera de forma homogénea ni directa, sino que se encuentra condicionada por variables moderadoras que alteran la intensidad, la dirección o la

severidad con la que el acoso impacta en la actitud de las personas hacia su empleo.

En la dimensión organizacional y contextual, el apoyo social en el entorno de trabajo —tanto de los pares como de la supervisión no involucrada— actúa como un amortiguador de alta eficacia. La presencia de redes de respaldo, la solidaridad entre compañeros y un liderazgo empático reducen la percepción de aislamiento de la víctima y mitigan el deterioro de su satisfacción global. De forma paralela, la justicia organizacional percibida desempeña un rol crítico; cuando una organización cuenta con canales de denuncia transparentes, procedimientos imparciales y políticas efectivas contra el maltrato, el impacto negativo del acoso sobre la satisfacción se atenúa, ya que el trabajador percibe que la institución no valida ni tolera la conducta del agresor. Por el contrario, la inacción institucional o el encubrimiento amplifican exponencialmente el descontento y la intención de abandono.

En la esfera individual y disposicional, los recursos psicológicos del trabajador modulan la respuesta emocional frente al hostigamiento. Variables como la autoeficacia, el locus de control interno y la resiliencia personal permiten a ciertos individuos desple-

gar estrategias de afrontamiento enfocadas en la resolución de problemas, lo que puede amortiguar temporalmente la pérdida de satisfacción frente a la agresión. Asimismo, las evaluaciones centrales de uno mismo (autoestima y estabilidad emocional) influyen en cómo se procesa la amenaza: los profesionales con un autoconcepto sólido tienden a desvincular la conducta del acosador de su propia valía técnica, preservando en mayor medida su motivación e identidad profesional en comparación con personas con mayor vulnerabilidad emocional.

Finalmente, el ajuste entre la persona y la organización y el grado de centralidad del trabajo en la vida del individuo intervienen en esta dinámica. Para aquellos profesionales donde el rol laboral constituye un pilar identitario fundamental, las conductas de acoso generan una disonancia y una insatisfacción significativamente más profundas, al amenazar directamente su proyecto de vida. La intersección de estos factores organizacionales, individuales y relacionales determina, en última instancia, en qué medida las situaciones de hostigamiento se traducen en un quiebre del compromiso y la satisfacción del colaborador.

Situación de Chile y Latinoamérica en materias de promoción de la satisfacción laboral y prevención del acoso laboral

El panorama en Chile y Latinoamérica respecto a la promoción de la satisfacción laboral y la prevención del acoso en el trabajo atraviesa una transformación estructural histórica. Este proceso está impulsado por la adopción de estándares internacionales de trabajo decente —destacando la ratificación del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo— y por un cambio de paradigma que desplaza la atención desde la mera gestión de incentivos económicos y salud física hacia la protección integral de la salud mental y la gestión de los riesgos psicosociales.

En el contexto chileno, el país se ha posicionado a la vanguardia regional mediante

un marco legal e institucional crecientemente exigente. La entrada en vigencia de la Ley Karin (Ley N° 21.643) representó un hito al modificar el Código del Trabajo y obligar tanto a entidades públicas como privadas a transicionar de un enfoque punitivo o reactivo hacia un modelo centrado estrictamente en la prevención de la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual y las conductas incívicas. Este avance legislativo se articula de manera directa con la medición obligatoria de factores psicosociales mediante instrumentos normados por la Superintendencia de Seguridad Social, como el cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Esta estructura institucional impone a las organizaciones la responsabilidad de auditar y gestionar variables clave de satisfacción —tales como la justicia organizacional, la carga de trabajo, el reconocimiento y la conciliación entre la vida laboral y personal—, consolidando la seguridad psicológica como un componente indispensable del bienestar laboral.

A nivel latinoamericano, la realidad es heterogénea y refleja diferentes velocidades en la adopción de estos criterios. Si bien naciones como Argentina, Uruguay, Perú y México han registrado avances significativos en la ratificación del Convenio 190 de la OIT y en la actualización de sus legislaciones, persisten importantes brechas de implementación. Históricamente, el estudio y la promoción de la satisfacción laboral en la región se han abordado a través de encuestas de

clima enfocadas en la compensación y los beneficios materiales. Sin embargo, la evidencia reciente ha forzado una reconceptualización que reconoce que el entusiasmo y el compromiso del colaborador no pueden sostenerse en entornos donde predomine la violencia sutil o el hostigamiento.

A pesar de estos avances normativos, la región enfrenta desafíos estructurales de envergadura. La alta informalidad laboral que caracteriza a diversos países latinoamericanos deja a un amplio porcentaje de la población activa al margen de cualquier protocolo de prevención o cobertura psicosocial. Asimismo, persisten barreras culturales vinculadas a la normalización de estilos de liderazgo autoritarios y a la sobre exigencia horaria, a lo que se suma la necesidad de fortalecer las capacidades de fiscalización de las inspecciones del trabajo frente a riesgos intangibles como el agotamiento profesional o el maltrato encubierto. En definitiva, tanto en Chile como en Latinoamérica, la articulación entre la prevención del acoso y la generación de satisfacción laboral se consolida como un eje estratégico para garantizar la sostenibilidad, la competitividad y el respeto a la dignidad humana en las organizaciones contemporáneas.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo sobre la situación en Chile y Latinoamérica (en general).

Resumen Comparativo

Dimensión	Chile	Latinoamérica (General)
Marco Legal Acoso	Ley Karin (obligación preventiva y de investigación formal).	Mixto: Leyes específicas (ARG, URU, PER) vs. legislación dispersa.
Estándar Internacional	Convenio 190 OIT ratificado e implementado.	En proceso de ratificación o implementación gradual.
Medición Psicosocial	Protocolo CEAL-SM obligatorio por la SUSESO.	Optativo o mediante herramientas internas de empresas multinacionales.

Validez de la relación entre la satisfacción laboral, la prevención del acoso y sus variables moderadoras

La validez de la relación entre la satisfacción laboral, los mecanismos de prevención del acoso y sus variables moderadoras encuentra un sólido respaldo teórico y empírico en la psicología organizacional y la salud ocupacional, demostrando que la experiencia de bienestar en el trabajo responde a una arquitectura psicosocial medible y predecible.

Desde una perspectiva conceptual, esta validez se fundamenta en marcos consolidados como el Modelo de Demandas y Recursos Laborales. Bajo este enfoque, el acoso laboral opera como una demanda psicosocial destructiva que agota los recursos emocionales del trabajador, mientras que las políticas preventivas y el apoyo del entorno actúan como recursos organizacionales que protegen la salud mental y sostienen la satisfacción. Complementariamente, la Teoría del Intercambio Social explica que la existencia de protocolos efectivos y de tolerancia cero transmite un mensaje claro de justicia y cuidado institucional, lo que lleva a los colaboradores a responder con un mayor compromiso y una valoración positiva de su empleo.

La evidencia empírica, respaldada por investigaciones cuantitativas y modelos de ecuaciones estructurales, confirma sistemáticamente la solidez de estas interaccio-

nes. Los datos demuestran una correlación negativa, intensa y directa entre la exposición al hostigamiento y los niveles de satisfacción global. Sin embargo, esta relación no es lineal ni inevitable: la presencia de variables moderadoras —como el apoyo social de los pares, la justicia procedimental percibida y la resiliencia individual— altera de manera significativa el impacto de la agresión. En organizaciones donde existen canales de denuncia confidenciales y redes de respaldo ético, la pendiente del deterioro emocional se atenúa considerablemente, evitando que un conflicto relacional se traduzca de forma automática en el quiebre de la satisfacción o en la renuncia del colaborador.

En el plano práctico y de gestión, la validez de este esquema se refleja en la capacidad predictiva que ofrece a las organizaciones. Evaluar e intervenir de manera conjunta en la satisfacción y en la prevención de la violencia laboral permite anticipar y reducir indicadores críticos de alto impacto económico, tales como el ausentismo, las licencias por estrés ocupacional y la rotación de personal clave. De este modo, la investigación confirma que la satisfacción laboral no depende únicamente de incentivos materiales, sino de la capacidad de la institución para estructurar un entorno seguro, ético y libre de violencia.

Conclusiones

El análisis integral de los factores articulados en este trabajo confirma que la satisfacción laboral no constituye un elemento

aislado dentro de la gestión organizacional, sino un indicador dinámico en el que convergen dimensiones del puesto, factores ambientales, disposiciones individuales y dinámicas contextuales de conciliación. La literatura revisada evidencia que las organizaciones capaces de estructurar entornos caracterizados por la autonomía, el liderazgo de apoyo, la justicia distributiva y la seguridad laboral no solo mejoran el bienestar emocional de sus colaboradores, sino que mitigan de forma directa indicadores operativos de alto impacto económico como el ausentismo, la rotación voluntaria y la pérdida de talento estratégico.

Asimismo, los planteamientos metodológicos expuestos demuestran la necesidad de abordar los entornos de trabajo desde una perspectiva preventiva y multifacética, integrando diagnósticos psicosociales rigurosos con protocolos institucionales efectivos frente a riesgos relacionales como el acoso laboral. La efectividad de estas intervenciones depende sustancialmente de la interacción de variables moderadoras —tales como el apoyo social de pares, la transparencia procedimental y la resiliencia individual—, las cuales actúan como amortiguadores críticos ante situaciones de conflicto u hostigamiento. En última instancia, la consolidación de un clima organizacional ético y satisfactorio se posiciona como un pilar estratégico que fortalece la competitividad, estimula la innovación y resguarda la dignidad de las personas en el marco del trabajo decente. **OE**

Referencias bibliográficas

- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- (Obra clave para la definición clásica del estado emocional placentero y el componente cognitivo-afectivo).
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- (Desarrollo de la Teoría del Factor Dual o de los Factores Higiénicos y Motivadores).
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- (Investigación empírica original sobre las fuentes de satisfacción e insatisfacción).
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). *The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach*. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151–188.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo* (Núm. 190). Conferencia Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3999810
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452231540>
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2003). *Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators*. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 165–184). Taylor & Francis.

¡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!

