

Impacto de la pandemia: clima laboral, Mobbing y Burnout en funcionarios públicos chilenos

Impact of the pandemic: work environment, Mobbing and Burnout in Chilean public officials

Yohanna del Pilar Poblete Toloza*
Universidad de Talca
ypoblete@utalca.cl

Andrés Eduardo Jiménez Figueroa¹
Universidad de Talca
anjimenez@utalca.cl

* Autor correspondiente

¹ Universidad de Talca, Facultad de Psicología,
Ruta 118 9765, Talca, Maule, CHILE.

Resumen

Propósito: Conocer cómo los cambios sociales y sanitarios ocurridos en los últimos dos años han repercutido en la variación del clima laboral en los estamentos públicos y en la aparición de sintomatología asociada a Mobbing y Burnout.

Diseño/ Metodología: Metodología cualitativa mediante una revisión sistemática del estado del arte sobre clima laboral, Mobbing y Burnout entre 2020-2022. Se consideran 325 de 986 documentos de diversas fuentes e indexaciones (WoS, Redalyc y Scielo, principalmente), con énfasis en la última década, y cuyo grupo objetivo son funcionarios públicos chilenos.

Resultados: Existe una percepción de clima organizacional deficiente a partir del estallido social y pandemia COVID-19, asociándose a aparición de síntomas de Mobbing y Burnout que afectan el desempeño laboral de funcionarios públicos.

Originalidad: Se discute la necesidad de analizar el impacto psicosocial de las variables estudiadas para resguardar la salud laboral de los empleados, siendo este el aspecto innovador identificado.

INFORMACIÓN ARTÍCULO

Recibido: 30 de Abril 2022
Aceptado: 12 de Julio 2022

Palabras Claves:

Entorno laboral
Estallido Social
Pandemia COVID-19
Salud mental laboral

Abstract

Purpose: To know how the social and health changes that have occurred in the last two years have impacted the variation in the work environment in public bodies and the appearance of symptoms associated with Mobbing and Burnout.

Design/Methodology: Qualitative methodology through a systematic review of state of the art on the work environment, Mobbing and Burnout, between 2020-2022, reviewing 325 of a total of 986 documents from various sources and indexes (WoS, Redalyc, and Scielo, mainly), with emphasis on the last decade, whose target group is Chilean public officials.

Results: There is a perception of poor organizational climate since the social outbreak and the COVID-19 pandemic, associated with the appearance of symptoms of Mobbing and Burnout that affect the job performance of public officials.

Originality: The need to analyze the psychosocial impact of the variables studied to protect employees' occupational health is discussed.

ARTICLE INFO

Received: 30 April 2022
Accepted: 12 July 2022

Keywords:

Work environment
Occupational mental health
COVID-19 pandemic
Social outbreak

INTRODUCCIÓN

La sociedad chilena ha experimentado desde el 18 de octubre de 2019 un estallido social, donde la población ha manifestado su descontento por el sistema político-socioeconómico que lidera el país (Fry, 2020), siendo cuestionada la democracia por la ciudadanía (Morales, 2020), la cual no ha tenido reparos en manifestar reacciones como el miedo, ansiedad e incluso una desconexión con la realidad.

Por ello, el área laboral pública gubernamental se ha visto afectada negativamente, pues ha comenzado una crisis de credibilidad política y la población, al estar empoderada, exige el cumplimiento de demandas sociales, económicas, de inclusión y convivencia en espacios públicos, disminuyendo la capacidad de acuerdos con el Gobierno y, por tanto, las tareas de los organismos se han visto mermadas en su cumplimiento (Fry, 2020). De esta forma, la revuelta social acentuó la desconfianza de los ciudadanos hacia instituciones públicas, cuyos trabajadores han recibido el resultado de un malestar generalizado producto de la desigualdad social (Morales, 2020).

Se plantea, entonces, en el Programa Doctoral de Psicología de la Universidad Internacional Iberoamericana (UNINI), la necesidad de investigar las consecuencias del movimiento social y de la pandemia COVID-19. Sin embargo, es relevante analizar el comportamiento de las personas frente a ello, pues las funciones públicas no se pueden detener, excepto al participar en marchas autorizadas. Además, existe un impedimento por normativa constitucional respecto de la detención de deberes establecida en el Capítulo VI "Retiro", Artículo 41 en el Estatuto Administrativo, letra f, donde se indica que si el funcionario abandona sus labores por tres días hábiles continuos o 6 dentro del mismo mes, se procederá a la disolución del vínculo contractual (Congreso Nacional, 1999).

Asimismo, para inicios de la pandemia no existían protocolos para teletrabajo. En este sentido, la Ley 21.220 establece estrategias de trabajo a distancia por mutuo acuerdo entre la organización y el empleado (Biblioteca del Congreso Nacional, 2020), aplicable en contexto privado y sin respaldo para el sector público. Debido a esto, el 25 de octubre de 2020 se realizó un plebiscito nacional con un 50,9% de cobertura de sufragio, aprobando democráticamente la redacción de una nueva Constitución mediante una Convención Constituyente como oportunidad de reforma de la carta

magna promulgada durante la dictadura militar del General Augusto Pinochet (Meléndez, Rovira y Sajuria, 2021). No obstante, sigue vigente el Documento escrito el 21 de octubre de 1980 por el Decreto Supremo n°1.150 (BCN, 2021).

En tanto, el ámbito público se encarga de ejecutar las políticas estatales, pero al estar los funcionarios afectados a nivel psicológico, el proceso se afecta y los organismos gubernamentales no responderán ante la demanda de forma resolutiva, requiriendo de intervención terciaria. Por lo tanto, es indispensable que la salud mental sea un tema nacional de preocupación y Chile es un país que presenta altos índices de enfermedades mentales cuyos costos son elevados para el paciente, además de aumentar el número de usuarios que requiere este apoyo (Errázuriz, Valdés, Vöhringer y Calvo, 2015).

Al acrecentarse el estallido social y pandemia COVID-19 -donde las desigualdades y precariedad de la población han ido en aumento debido al confinamiento, los recursos económicos y básicos que comenzaron a ser escasos- el Gobierno debió brindar ayuda a los grupos vulnerables y los organismos públicos recibieron una sobreexigencia en atención de usuarios. Lo anterior, impulsa el nacimiento de la ideología que el pueblo ayuda al pueblo.

Entonces, algunas problemáticas claves a partir de estos dos fenómenos son el aumento de ciudadanos categorizados en el grupo de pobreza, descenso en las contrataciones laborales, dificultad para tener una vivienda, crecimiento de denuncias por violencia intrafamiliar, disminución del acceso a salud y tratamientos médicos, complejidad por la educación a distancia, aumento del estrés y descontrol emocional, e, incluso, escasez de acceso a servicios básicos. Todas situaciones a cargo de municipios y encargados comunales de salud junto a direcciones de educación, es decir, funcionarios públicos (Garcés, Ortega, Zubicueta, Fernández, Palestro y Valle, 2021).

Pues bien, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) para disminuir los niveles de ansiedad y preocupación en los trabajadores de los estamentos gubernamentales producto de la pandemia COVID-19, crea el "Protocolo de Prevención Covid19 para Funcionarios Públicos y Espacios de Atención Ciudadana", entregando recomendaciones durante los procesos de atención presencial de usuarios para una mayor protección de la salud física de los colaboradores, y, de esta

forma, proteger el equilibrio mental ante el caos ocasionado (SUSESO, 2020a).

En complemento, señalar que Chile es el segundo país a nivel mundial que más ha aumentado la tasa de suicidios en los últimos quince años (OCDE, 2011; OCDE, 2013), asociando su causalidad a una disminución en la calidad de vida familiar y laboral, y problemas de salud física (Insel, 2008; OCDE, 2008). Esto último, se refleja en la investigación de Vidal, Faunes, Toro, Ruiz-Tagle y Hoffmeister (2021), quienes indicaron, al analizar en el periodo 1997-2018 las actas de defunción en Chile, que es el género masculino el que registra más suicidios, mientras que las mujeres lideran la ideación suicida, reflejándose que en 2018 la tasa con resultado de muerte es 5:1 (hombres versus mujeres).

En tanto, el Ministro de Salud del Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, Dr. Enrique Paris, anuncia que en Chile el suicidio es mayor en hombres que en mujeres, siendo el promedio de edad entre los 40-45 años, principalmente por la pandemia y consecuencias laborales de esta (Diario UChile, 14 de enero de 2021), pues el índice de desempleo aumentó un 6,7% en 2018, 7% en 2019 y 11,6% en 2020; sin embargo, desde noviembre de 2021 a enero de 2022 hubo una disminución importante, alcanzando un 7,3%, a partir del control parcial de la pandemia COVID-19 y reapertura del comercio formal. Asimismo, se realiza la diferencia de género, donde los hombres alcanzan un 6,9% de cesantía y las mujeres un 7,7% (INE, 2022).

A inicios del año 2020 la tendencia al suicidio se estabilizó, vinculándose a las redes de apoyo familiares y el fortalecimiento de las relaciones entre los cuidadores e hijos. Sin embargo, conforme avanzaba la crisis sanitaria, y considerando la deserción escolar por escaso acceso a internet, y el aumento de la cesantía e incertidumbre económica por inflación e inestabilidad de los mercados, la salud mental generalizada de la población se vio afectada y el número de suicidios aumentó, alcanzando hasta un 145% de alza a nivel mundial y en Chile se incrementaron los pensamientos suicidas y autolesivos entre personas de 18-35 años (10,7%), en mayores de 60 años por aislamiento social (6%) y en personas con escasez de recursos sociales con un 12,9% (Jiménez, Duarte y Martínez, 2021).

Por otro lado, desde la psicología organizacional surge la necesidad de conocer las consecuencias del estallido social y de la pandemia en el servicio

público, definido de acuerdo a la Constitución de 1980 como “una disociación de los elementos de la figura tradicional, que conforme a la doctrina se entendían antiguamente como una unidad única” (Aguilera, 2020, p.6). Estos elementos corresponden a lo orgánico y funcional, dando origen a una crisis interna nacional, que generó la ruptura del Estado de Bienestar.

De esta manera, las entidades públicas chilenas atienden ciudadanos, pero también extranjeros residentes debido a la migración en Latinoamérica y Centroamérica producto de estallidos sociales, que al igual que en Chile han sido ocasionados por crisis económicas, sociales y políticas, destacando la pobreza y la desigualdad como factores comunes. De estos últimos, los que tienen una mayor tasa de migrantes en Chile son: Venezuela (30,5%), Perú (15,8%), Haití (12,5%) y Colombia (10,8%), teniendo empleos mayormente informales (INE y DEM, 2020). Desde una mirada de la Administración, el Gobierno es responsable de regular el servicio público, y el Presidente de la República junto a su equipo debe abastecer de servicios a la población, sobre todo aquellos esenciales como vivienda, salud, educación, alimentación, luz, agua potable, seguridad, transporte público, recolección de residuos (basura) e internet (Gobierno de Chile, 2020).

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El sector público mantiene los servicios del país, por lo que el crecimiento del desempleo entre 2019-2020 fue de un 4,6%, regularizándose en 2022 con un 7,3% (INE, 2022). Esto ocasionó que los funcionarios experimentaran cambios que repercutieron en sus niveles de salud mental, resultando relevante conocer cómo dichos acontecimientos afectaron el clima laboral de los estamentos públicos, apareciendo la sintomatología asociada a Mobbing y Burnout.

Un ejemplo es el caso de México, donde usuarios y ciudadanos durante la pandemia sanitaria aumentaron sus consultas en el sistema público en cuanto a búsqueda de información, lo que incrementó las exigencias políticas y una acelerada gestión gubernamental (Muñiz y Corduneanu, 2021). En tanto, Chile ha mostrado las diferencias que hay de acceso a los beneficios estatales como la salud, donde los funcionarios se encuen-

tran con altas tasas de deserción producto de ausentismo laboral justificado (licencias médicas), pasando de estar inactivos por 15,7 días en 2012, siendo el estándar esperado un período no superior a once días (OCDE, 2012), a un aumento de 3 días por mes desde el inicio de la pandemia, donde las licencias para el mes de febrero de 2022 alcanzaron las 41.471 a lo largo de Chile, equivalente al aumento de un 20% respecto de los años previos (MINSAL, 2022).

Lo anterior, transforma al grupo descrito en uno de riesgo tendiente al padecimiento del estrés crónico o Burnout, acompañado de rasgos depresivos, crisis de ansiedad y trastorno de estrés postraumático, por lo que su calidad de vida se ve afectada al disminuir su eficacia profesional (Cabezón, Agurto, Estefó, Oliveros, Ojeda, Cisternas y Ramírez, 2021), por esta razón, se publica la Ley n°21.409, que establece el derecho a un descanso reparatorio de 14 días destinado al personal de salud que actuó como primera línea durante la pandemia COVID-19 (Diario Oficial de la República de Chile, 2022).

Sin embargo, a nivel mundial y en particular en Chile las medidas consideradas por el Gobierno no han sido suficientes para entregar estabilidad en el trabajo a los funcionarios, creciendo el riesgo psicosocial y disminuyendo su capacidad funcional. Así, Villarroel, Cuadra y Burrone (2021) mencionan que el exceso de trabajo del área de salud es una causa donde alrededor del 57,7% de los trabajadores tiene turnos que superan las 44 horas legales semanales. Mientras que en educación y en roles administrativos, el impacto también ha sido significativo, pero con opciones paralelas como el telestudio y teletrabajo, amparados y protegidos por organismos gubernamentales como la Superintendencia de Educación, Ministerio de Educación y Gobernaciones respectivas.

En similar línea enunciativa, señalar que en la consultoría chilena y en países de Latinoamérica se han estudiado en pandemia las variables antes expuestas: Mobbing, Burnout y Clima Laboral, resultando necesario aportar desde la investigación psicológica medidas prácticas factibles de ser aplicadas para los funcionarios públicos, permitiendo definir una imagen confiable proyectada hacia la ciudadanía, porque es un factor común la pérdida parcial de la credibilidad de las intervenciones gubernamentales. Por ejemplo, en México se establece que el clima laboral depende internamente de cada organización y de cómo sobrelleva los aspectos socioeconómicos vinculados al tra-

to con las personas, debiendo ser visto como un constructo sistémico, pues se alcanzaría un nivel óptimo de salud laboral entre los colaboradores, proyectando un modelo de trabajo menos explotador y más humanitario, es decir, antes de alcanzar el nivel productivo, se prioriza la salud mental de los individuos (Uribe, 2015).

En Chile, desde el año 2000 en adelante se han implementado estrategias asociadas al mejoramiento de la salud en el trabajo mediante el Plan Estratégico del Ministerio de Salud (MINSAL), aludiendo a un Modelo de Salud Integral Intersectorial enfocado en la promoción, prevención, calidad y participación, permitiendo entregar herramientas laborales a las personas que lo requieran (MINSAL, 2022). Entonces, surge la necesidad de investigar la salud mental y laboral en Chile en estamentos gubernamentales, entendiendo que han sufrido cambios por la contingencia sociopolítica y sanitaria.

La evidencia científica refleja que los trabajadores que prestan servicios relacionados con atención de personas, presentan una carga mental excesiva y riesgosa para su salud mental (Peiró y Peiró, 2004; Ansoleaga, Artaza y Suárez, 2012; Avendaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart, 2009), además de riesgos psicosociales laborales por las condiciones de trabajo que enfrentan (OIT-OMS, 1984; Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández, 2013), como afecciones de tipo cardiovascular, osteomuscular y de salud mental (Gigantesco y Lega, 2013).

De esta forma, el objetivo de la presente investigación implica conocer cómo los cambios sociales y sanitarios ocurridos en los últimos dos años han repercutido en la variación del clima laboral en los estamentos públicos y, posteriormente, en la aparición de sintomatología asociada a Mobbing y Burnout.

DESARROLLO

Metodología

Este estudio presenta una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de dar cuenta de la evidencia publicada respecto a Clima laboral, Mobbing y Burnout, mediante una búsqueda bibliográfica desde diversas fuentes e indexaciones (WoS, Redalyc y Scielo, principalmente). La metodología es de carácter cualitativo, basada en estudios de reflexiones críticas de otros autores, considerando artículos científicos, publicaciones y libros.

Se revisaron inicialmente 986 publicaciones para las siguientes palabras claves de búsqueda: clima laboral (487), Mobbing (195), Burnout (287) y servicio público (17) en la última década (2012-2022), luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron trescientos veinte y cinco, excluyendo seiscientos sesenta y uno documentos cuyo grupo objetivo difiere del sector público.

Para efectos del desarrollo histórico teórico conceptual de cada variable, se amplía el rango de antigüedad a quince años (2007-2022), con excepciones en la búsqueda, incorporando treinta y cinco nuevos documentos, destacando autores iniciales durante la década de los años ochenta.

El grupo objetivo de estudio corresponde a funcionarios públicos, quienes adquieren protagonismo en el proceso de estallido social y pandemia sanitaria, debido a que mantienen la atención presencial de usuarios, por lo que el nivel de exposición y riesgo es mayor, considerando que son de los servicios más requeridos por la población. Es así que el 84% de los habitantes en Chile prefirió realizar trámites presenciales y no utilizar una plataforma en línea (Roseth, Reyes y Yee, 2021), manifestando la importancia del vínculo interpersonal.

A partir de este proceso de búsqueda, se destacan los siguientes hitos teóricos para cada constructo:

Clima laboral

Este concepto comenzó a ser investigado en la década de los años sesenta por Gellerman (García, 2009), pero Halpin y Crofts (1963) dieron un vuelco proponiendo una mirada subjetiva, mencionando que corresponde a la opinión que presenta un trabajador respecto de su organización, según sus necesidades y satisfacción. En cuanto a la mirada objetiva, son Forehand y Gilmer (1964) quienes mencionan que el clima corresponde a un conjunto de particularidades presentes habitualmente, capaces de describir a la organización, permitiendo diferenciarla de otras, influyendo sobre las acciones que ejecutan los individuos presentes en ella, pudiéndose identificar cinco dimensiones: tamaño, estructura, complejidad del sistema, pauta de liderazgo y direcciones de las metas.

De esta forma, si un trabajador desciende su rendimiento laboral podría ser por problemas en el lugar de trabajo y/o personales, y en este caso la organización debe procurar el bienestar del colaborador, es decir, si se establecen estrategias de

mejoramiento, aumentará el nivel de compromiso organizacional, permaneciendo más tiempo y con mayor calidad, repercutiendo en la evaluación positiva, tanto cognitiva como afectiva de su rol dentro del puesto de trabajo (Fonseca y Cruz, 2019).

Asimismo, luego de la crisis social, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS, 2021) realizó un estudio con 3.277 participantes, de los cuales el 82% declara ser feliz con su vida, pero solo el 53% lo es en su trabajo. El 61% se sentía feliz antes de la pandemia, mientras que el 32% indica que cree que podría serlo a futuro en su puesto laboral. Por último, los empleados de cincuenta y uno años o más, declaran en un 29% ser felices profesionalmente y un 18% menciona lo mismo entre los dieciocho y treinta y cinco años. De ahí que Forehand y Von Gilmer (1964), indican que las características y aspectos del clima laboral son relativamente perdurables en el tiempo e influyen directamente en el comportamiento de las personas, por ello es relevante analizar este constructo, pues es donde cada funcionario se desenvuelve diariamente.

Además, los aspectos ergonómicos que identifican en los puestos de trabajo afectan la percepción que tiene el colaborador en cuanto a la organización donde se desempeña. En tanto, Varela, Puhl y Izcurdia (2013) dan a entender que el entorno de trabajo debe ser gratificante, pues las personas se identificarían con sus funciones y aspectos vinculados a las normativas, cumpliéndose las expectativas previas y afrontando de forma más efectiva las contingencias. Asimismo, durante el estallido social y pandemia sanitaria, el clima laboral en el sector público descendió, pues su objetivo era mantener el orden y la vigencia de los servicios, aún con dobles o triples turnos laborales y un alto desgaste del personal. De esta forma, los recursos se orientaron a paliar los efectos del COVID-19; sin embargo, las necesidades de los individuos fueron relegadas (Martínez, 2021).

Por su parte, Luthans (2008) se refiere al clima organizacional como una aplicación que mezcla aspectos positivos y habilidades psicológicas de los individuos de un contexto productivo y que se evalúa para lograr el mejoramiento del desempeño laboral que tiene uno o más individuos. Guizar (2008), menciona que el clima debe ser visto como la percepción directa de las personas, y aunque no se ve ni se toca (intangibles), sí se valida su existencia, puesto que afecta directamente el funcionamiento organizacional, siendo influen-

ciado por aspectos externos; por tanto, existirá un efecto en el comportamiento laboral de los trabajadores.

Para Chiavenato (2011), el clima organizacional es "la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta, donde su impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral" (p. 74). Por tanto, esta variable permite realizar diagnósticos y establecer planes de mejoramiento para aumentar la calidad del desempeño de los trabajadores, así como su capacidad competitiva (privados) y servicio (entidad pública).

Pues bien, a nivel social las personas varían sus percepciones, siendo imprescindible que los organismos gubernamentales centren su atención en el cumplimiento de procedimientos y en los procesos de gestión, cambios pertinentes y actividades de motivación hacia el personal, influyendo en los resultados y en la calidad de vida que experimenta el trabajador en contexto laboral (Iglesias y Torres, 2018).

En este sentido, el clima laboral depende de diferentes factores organizacionales, donde el trabajador los percibe individualmente (Guillén, 2013). Asimismo, el clima organizacional repercute en las motivaciones y comportamiento de las personas contratadas, hecho reflejado en la Teoría de las Relaciones Humanas, que enfatiza la importancia del individuo y de su participación en el sistema productivo (Iglesias y Torres, 2018).

Pastor (2018), expresa que los ambientes de trabajo favorables permiten a los individuos que prestan servicios desarrollar una satisfacción personal alta, identificándose con una mayor productividad. Por ello, los organismos públicos deben considerar la percepción del trabajador de su entorno laboral, porque se pueden tomar medidas que mejoren los resultados, brindando un servicio óptimo y de calidad, además de alcanzar objetivos asociados a las necesidades laborales.

En definitiva, la pandemia por COVID-19 y el estallido social en Chile han generado dificultades en la estabilidad laboral de los funcionarios públicos, disminuyendo su satisfacción personal y aumentando el pensamiento de miedo y reacción negativa que afecta su salud mental. Esto se ha evidenciado con el aumento de licencias médicas como respuesta al afrontamiento de ambos fenómenos. Esta aseveración se refleja en el estudio de Urzúa, Samaniego, Caqueo-Urizar, Zapata e Ira-

rrázabal (2020), quienes indican que el colapso en los sistemas de atención pública ha aumentando la cantidad de responsabilidades en los funcionarios y, con ello, mayor estrés laboral, depresión, ansiedad, trastornos del sueño (insomnio), fatiga física y mental, y una sintomatología prolongada.

Por último, los agentes claves a cargo de las áreas de trabajo deben velar por el bienestar subjetivo de los colaboradores, porque si estos sienten apoyo de sus superiores, también mejorarán las percepciones del ambiente laboral en el que se desempeñan (Fonseca y Cruz, 2019).

Mobbing

En cuanto al *Mobbing*, describe una situación en la que una o más personas ejerce/n violencia psicológica extrema en el contexto de trabajo (Martín-Daza, Pérez-Bilbao y López, 1998). Este término también conocido como hostigamiento laboral, intimidación y terror psicológico, presenta un efecto sociopolítico dentro y fuera de la organización afectada (Peralta, 2004). El estallido social y pandemia han ocasionado, entonces, un abuso en el trato de los funcionarios públicos desde las jefaturas y/o pares e incluso de subalternos, dado el nivel de presión laboral, siendo complejo poder adaptarse.

A su vez, se refuerza la idea de *habitus*, la cual implica un proceso de modelado y copiado por terceros, afectando de forma directa la integridad física y moral de la/s víctima/s, limitando su derecho natural de ser tratada/s con igualdad, seguridad y acciones que prioricen su salud y el cumplimiento de leyes asociadas al derecho laboral (López y Seco, 2016). Durante la pandemia creció el acoso psicológico, sobre todo en personas con modalidad de contrato a honorarios, pues ante bajas de personal son desvinculados, sintiéndose más vulnerables que aquellos que tienen contrato de planta.

Respecto al vínculo contractual, quienes presentan mayor poder jerárquico y antigüedad lideran el perfil de victimarios, desarrollando actos hostiles verticales, derivando en enfermedades ocupacionales y en factores competitivos con enfoque de género, donde el doble rol identificado en mujeres las ubica como víctimas de *Mobbing* en las organizaciones, donde el 25% desarrolla problemas de salud laboral, tales como trastornos de angustia y trastorno por estrés postraumático (Bazualdo, Alemán, Mogrovejo y Amoroso, 2022).

Es así que el Mobbing surge en niveles altos de presión, donde una persona más débil es sometida a situaciones que la degradan en el trabajo de forma tendenciosa y dirigida (Escudero y Po-yatos, 2004), pues el hostigamiento busca la desestabilización emocional en el individuo para que este no logre un adecuado desempeño y, que ello, implique su despido o renuncia voluntaria (Ege, 2002; Piñuel, 2001), hecho que ha sido más concurrente en pandemia, porque los trabajadores por protegerse suelen desistir de sus funciones, al sentirse amenazados y en peligro su integridad física y mental.

En apoyo de lo ya planteado, González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2006) indican que el acoso psicológico en el contexto organizacional provoca paranoia con somatización en los afectados, dándose una correlación entre el acoso percibido y la sintomatología desarrollada, es decir, en funcionarios públicos tiene un vínculo con las ausencias laborales y afectación emocional, repercutiendo en la entrega de una atención deficiente para los usuarios.

Entonces, las víctimas de acoso experimentan malestar frecuente y lo afrontan mediante conductas adictivas que generan comportamientos patológicos, dando origen a otros padecimientos de forma cíclica (González-Trijueque, 2008); por tanto, quien es testigo ocular de un abuso y no denuncia, se convierte en cómplice del daño irreparable que se genera hacia la/s víctima/s, es decir, se requiere generar conciencia y promoción del bienestar psicológico, por sobre los recursos que apuntan al tratamiento farmacológico, dando cuenta que la práctica en salud mental se encuentra afectada de forma negativa y con una inadecuada difusión informativa.

En lo que respecta a Chile, Ansoleaga, Gómez-Rubio y Mauro (2015) indican que es escasa la evidencia investigativa aunque se tiene información de la llamada Encuesta Araucaria del año 2010, aplicada a trabajadores/as dependientes de una organización, teniendo como resultado que el acoso/violencia laboral (Mobbing) afecta proporcionalmente en un 12% a las mujeres y en un 10% a los hombres. Además, un 15% de mujeres manifestó haber recibido agresión verbal o física en contraste con un 11% de los hombres y, por último, las mujeres duplicaron a los hombres en el reporte de acoso sexual (2,6% versus 1%) (CEM y Universidad de Ottawa, 2011, en Ansoleaga, Díaz y Mauro, 2016).

Finalmente, un antecedente en Chile es que en el año 2013 se diseñó el Protocolo para la Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo con responsabilidad directa del MINSAL, por lo que este tipo de riesgos es muy diferente a los ya conocidos: físicos, químicos y biológicos. Por ello, este protocolo ha llevado a una fiscalización constante de las organizaciones, verificando la existencia de demandas psicológicas, formas de violencia/hostigamiento y las relaciones al interior del trabajo entre pares y/o con diferencias jerárquicas, siendo más bien transversales los efectos que tiene una persona con acumulación de abusos en el tiempo (MINSAL, 2013).

Burnout

Este concepto se acuñó en la década de los años 70 por Maslach y se señala como un síndrome asociado al desgaste profesional de las personas que trabajan en sectores de servicio, donde el contacto con los usuarios es habitual y constante. Diez años más tarde, Maslach (1982), se dedicó a estudiar las reacciones emocionales de diferentes profesionales de centros de ayuda, afirmando que estos tenían una carga alta emocional, por ende, el síndrome de Burnout que estos desarrollan se muestra como un síndrome mental que surge de diferentes situaciones vinculadas entre sí, por ejemplo, cuando el individuo se siente cansado/a recurrentemente, puede llegar a desarrollar estrés laboral, generando descontrol en la persona, donde esta concluirá que su lugar de trabajo no es adecuado y, por consiguiente, la relación con sus pares será deficiente e insatisfactoria.

En los funcionarios públicos que atienden usuarios, su nivel de estrés afecta directamente su desempeño laboral, siendo al inicio silencioso, pero luego visible y evidente en cuanto a sus efectos, repercutiendo en su calidad de vida laboral (Salgado-Roa y Lería-Dulčić, 2020). De esta forma, el Burnout implica que la persona afectada requiera adaptarse a los constantes cambios que vive en el contexto de estrés laboral, se sensibilice respecto de su situación y comprenda que siente temor y miedo como efecto de su estado de desorientación profesional ocasionada por el desgaste en el puesto de trabajo. Asimismo, es parte del afrontamiento del Burnout que la persona experimente sentimientos de culpa por falta de éxito profesional y por experimentar lejanía de su entorno, provocando aislamiento y disminución de su bienestar psicológico (Buendía y Ramos, 2001).

En tanto, al ser el Burnout una respuesta extrema al estrés crónico laboral presenta repercusiones en cada individuo, afectando aspectos organizacionales y sociales, siendo identificado como un síndrome tridimensional, puesto que se compone de cansancio emocional, despersonalización en el trato con clientes/usuarios y la dificultad para el logro/realización personal (Martínez, 2010). Así, esta afectación psicológica abarca la totalidad del funcionamiento de una persona, disminuyendo sus niveles productivos y la percepción respecto de su trabajo.

En Chile, la salud primaria se ve afectada por el Burnout tanto en hospitales como en los Centros de Salud Familiar Municipal (CESFAM), pues están sometidos a altas demandas laborales, aumentando las horas de trabajo y cumpliendo dobles turnos por la cantidad de pacientes que requieren atención. Lo anterior, se explica por la fatiga a partir de prolongadas horas laborales y actividades profesionales, donde el individuo sufre episodios de estrés recurrentes hasta que se cronifican y desarrolla el síndrome de Burnout (Veliz, Dörner, Soto y Arriagada, 2018; Seguel y Valenzuela, 2016).

Relación entre clima laboral, Mobbing y Burnout

Ante la pregunta de reflexión ¿cómo los cambios sociales y sanitarios ocurridos en los últimos dos años han repercutido en la variación del clima laboral en los estamentos públicos y, posteriormente, en la aparición de sintomatología asociada a Mobbing y Burnout?

Pues bien, Chile presenta problemas en salud mental a partir de la crisis sanitaria; sin embargo, el presupuesto destinado a ello no supera el 3%, considerando que la población ha aumentado la ansiedad en un 25,6% y la depresión en un 27,6%, así como también trastornos conductuales, estrés postraumático y estrés laboral, viéndose afectada la capacidad de regulación de las emociones.

En esta línea, un 23,6% de los chilenos presenta sospechas o problemas de salud mental, y el 45,9% evalúa que su estado de ánimo es peor o mucho peor que antes de la pandemia. Estas cifras evidencian que el Estado debe tomar medidas para rectificar esta situación, más aún en los funcionarios públicos que han sido primera línea en el afrontamiento de la pandemia COVID-19, pues antes de esta crisis el presupuesto lograba cubrir las patologías del 20% de los chilenos (Jiménez, 2021).

Considerando lo anterior, Jiménez-Bonilla y Jiménez-Bonilla (2016) indican que el clima laboral se puede desestabilizar ante crisis como la pandemia o el estallido social, pero que al retomar el equilibrio, lograría que los trabajadores estén más motivados y sean productivos, aumentando el nivel de compromiso hacia la organización.

Por otro lado, si el clima laboral no es capaz de contener a las personas, podrían desencadenarse situaciones de Mobbing entre pares o con diferentes niveles jerárquicos, apareciendo hostigamiento laboral en climas descendidos (Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001), repercutiendo en el nivel de presión de los funcionarios públicos para alcanzar las metas y objetivos de su trabajo.

Respecto de este último punto, ambas crisis vividas han generado múltiples alteraciones psicológicas que van desde síntomas aislados hasta trastornos complejos. Entre ellos destacan problemas en la funcionalidad, trastornos del sueño (insomnio, terrores nocturnos) y trastorno por estrés postraumático, que llevan a episodios de estrés agudo con respuestas rápidas, pero desastrosas para la víctima, dentro de lo que se conoce como Burnout en las organizaciones (Ruiz y Guerrero, 2017).

CONCLUSIONES INVESTIGATIVAS

A partir del análisis realizado de las investigaciones citadas, es necesario que los organismos públicos consideren planes de prevención y promoción de la salud mental de los individuos, por el aumento en el requerimiento de atenciones. En tanto, la percepción del lugar de trabajo ha sido afectada en los funcionarios públicos, desarrollando estrés y ausentándose por su salud mental afectada (MINSAL, 2022).

En Chile, la respuesta gubernamental a la pandemia COVID-19 es el programa "SaludableMente", cuyo objetivo es acompañar a los sujetos cuya salud mental se ha visto afectada a partir de la crisis sanitaria, de tal manera de "...fortalecer la oferta pública y privada de salud mental en el país" (MINSAL, 2020).

Asimismo, la SUSESO (2020b) estableció directrices para afrontar los efectos de la pandemia COVID-19 en la salud mental de los trabajadores, priorizando un nivel de bienestar óptimo para que realicen sus funciones.

Por lo tanto, el clima laboral repercute en la aparición del Mobbing y Burnout cuando se ve afectado negativamente, más aún si la situación no es manejable por los funcionarios, por ende, la clave está en la promoción y prevención, entregando educación a la población y lineamientos a seguir de autodiagnóstico inicial.

Limitaciones y sugerencias

El presente estudio se basa en la evidencia científica ya existente, por lo que una limitación es no tener información actualizada respecto de funcionarios públicos chilenos; sin embargo, los avances progresan e incluyen a la autora principal de esta investigación (doctoranda), cuya etapa es de investigación en clima laboral, Mobbing y Burnout en organismos públicos.

Otra limitante es que los instrumentos existentes para medir clima laboral, Mobbing y Burnout, son de corte cuantitativo (Escala Likert), impidiendo indagar en aspectos vivenciales y emocionales con tendencia cualitativa (entrevistas semiestructuradas, análisis de caso, entre otros). Además, el tiempo de los funcionarios públicos se ve limitado por sus responsabilidades, porque en ámbitos como salud, educación y administración pública, se dedican a la atención de los usuarios.

Como sugerencia, resulta relevante sumar otros constructos a estudios futuros, por ejemplo, el equilibrio trabajo-familia y los excesivos turnos laborales de los funcionarios públicos, así como también realizar una diferenciación de género, porque es probable que sean las mujeres quienes cumplen más roles en comparación a la responsabilidad masculina.

Finalmente, otra sugerencia es poder establecer un Modelo Predictivo que permita la comprensión científica desde la psicología acerca de las repercusiones del deterioro del clima laboral y la tendencia a justificar la aparición de sintomatología en salud mental, tales como Mobbing y Burnout a partir de estrés laboral.

Lineamientos y propuestas investigativas

La existencia de programas gubernamentales de contención anticipada que entreguen herramientas a las personas en caso de ocurrencia de alteración del *status quo* natural de una región y/o país, es necesaria, pues independiente del clima laboral, siempre existirán efectos en las

personas. Con la implementación de programas se esperan relaciones más eficaces, uso adecuado del poder jerárquico, productividad alta basada en motivación del personal, baja rotación, satisfacción laboral positiva, adaptación a las diferentes contingencias, capacidad de innovación en las propuestas de trabajo, compromiso y cumplimiento de las responsabilidades (Sandoval-Caraveo, 2004).

De esta forma, Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) reafirman que un clima laboral positivo favorece el logro de metas empresariales, por lo que una propuesta se asocia a la realización de diagnósticos de clima laboral en las organizaciones, al menos anualmente.

Por su parte, Palma, Ahumada y Ansoleaga (2018) indican que si el clima se encuentra deteriorado por actos violentos, aparece el Mobbing, y, por consiguiente, el estrés laboral, siendo recomendable generar medidas preventivas al respecto, mejorando la salud mental de la población activa laboralmente, pues el Burnout puede ser un detonante del suicidio en organizaciones al no contar con sistemas de vigilancia ni apoyo preventivo (Astorga, Zabala y Canales, 2016). Tal es el caso de la multinacional francesa France Telecom, donde en el periodo entre 2008 y 2009, 35 empleados se suicidaron y a inicios de 2010, 14 habían consumado el término de sus vidas (Martínez-Plaza, 2010).

Desde la mirada de Lanata (2018), las organizaciones han colocado sus esfuerzos en la seguridad ocupacional de los trabajadores, manejando los factores de riesgo que permanecen en el tiempo como la violencia laboral, el estrés y el hostigamiento a partir de la prestación de servicios profesionales. Por tanto, es urgente que las organizaciones se preocupen de la salud de los trabajadores, tanto física como psicológica.

Estudiar el clima laboral, Mobbing y Burnout es relevante para el ámbito público, porque se mejoraría la calidad de la gestión administrativa, incluyendo el servicio al usuario/paciente; sin embargo, actualmente se ha experimentado un descuido respecto del entorno inmediato de trabajo, pues el apoyo que se les entrega es posterior al evento y no de manera preventiva. Por tanto, es importante considerar que si el clima laboral es inadecuado, podrán aparecer sintomatologías de Burnout y Mobbing, siendo importante considerar el planteamiento de Salazar, Guerrero Machado y Cañedo (2009), quienes in-

dican que el ambiente físico, social, estructural y el comportamiento de los individuos, son aspectos que se deben estudiar sin excepción y, dentro de lo posible, en el contexto laboral más natural del individuo.

REFERENCIAS

- Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M.A. y Fernández, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia y Trabajo*, 15(48), 140-7.
- ACHS. (2021). *Estudio bienestar y felicidad laboral*. Asociación Chilena de Seguridad. Chile: Merlin.
- Aguilera, C. (2020). ¿De qué hablamos cuando hablamos de servicio público? Notas para un análisis crítico. *Revista de Derecho Administrativo Económico*, (31), 5-31.
- Ansoleaga, E., Artaza, O. y Suárez, J. (2012). *Personas que cuidan personas: dimensión humana y trabajo en salud*. OPS/OMS: Chile. ed: OPS/OMS: Chile.
- Ansoleaga, E., Gómez- Rubio, C. y Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Revista Argentina de Psiquiatría*, 26, 444-452.
- Ansoleaga, E., Díaz, X. & Mauro, A. (2016). Gender work violence and mental health among Chilean women workers. En: J. Gideon (ed). *Handbook on gender and health* (pp. 203-219). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Astorga, M., Zabala, X. y Canales, N. (2016). Suicidio y trabajo: desafíos para la investigación estadística, teórico-clínica y jurídica. *Revista Sul Americana de Psicología*, 4(1), 69-119.
- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F. y Pierart, T. (2009). Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Ciencia y enfermería*, 15(2), 55-68.
- Bazualdo, E., Alemán, S., Mogrovejo, J. y Amoroso, P. (2022). Acoso laboral con enfoque de género y satisfacción laboral en personal de salud. *Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento*, 32, 4-24.
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2020). *Ley 21.220 Modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia*. Gobierno de Chile: Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Cabezón, M., Agurto, M., Estefó, M., Oliveros, X., Ojeda, D., Cisternas, P. y Ramírez, M. (2021). Burnout en funcionarios de salud en tiempos de pandemia. *Revista Médica Chile*, 149, 1589-1593.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.
- Congreso Nacional. (1999). *Ley 2027 del Estatuto del funcionario público del 27 de octubre de 1999*. Chile: Biblioteca del Congreso Nacional.
- Diario Oficial de la República de Chile. (25 de enero de 2022). *Ley número 21.409 Establece un descanso reparatorio para las trabajadoras y los trabajadores de la salud que indica, en reconocimiento a la labor desempeñada durante la pandemia por COVID-19*. Chile: Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Diario UChile. (14 de enero de 2021). Cuando la prevención fracasa: el suicidio como secuela psicosocial de la pandemia. *Diario UChile, Radio Universidad de Chile*. Disponible en <https://radio.uchile.cl/2020/09/09/cuando-la-prevencion-fracasa-el-suicidio-como-secuela-psicosocial-de-la-pandemia/> [14 de enero de 2021].
- Ege, H. (2002). *La valutazione peritale del danno da Mobbing*. Milano: Giuffrè Editore.
- Errázuriz, P., Valdés, C., Vöhringer, P. y Calvo, E. (2015). Financiamiento de la salud mental en Chile: una deuda pendiente. *Revista Médica de Chile*, 143(9), 1179-1186.
- Escudero, J.F. y Poyatos, G. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona: Bosch.
- Fonseca, J. y Cruz, C. (2019). Relación del bienestar subjetivo de los trabajadores con su compromiso hacia la organización. *Revista CES Psicología*, 12(2), 126-140.
- Forehand, G. & Gilmer, B.H. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361-82.

- Fry, M. (2020). Los movimientos sociales latinoamericanos: teorías críticas y debates sobre la formación. *Revista de Ciencias Sociales*, 33(47), 13-30.
- Garcés, M., Ortega, J., Zubicueta, P., Fernández, Y., Palestro, S. y Valle, S. (2021). *La pandemia desde la Perspectiva de las Organizaciones Sociales en Chile*. Plataforma MERCOSUR, Social y Solidario. Chile: Mesa Nacional PMSS.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65.
- Gigantesco, A. & Lega, I. (2013). Occupational stress and mental health. *Epidemiologia e prevenzione*, 37(1), 67-73.
- Gobierno de Chile. (2020). *Instituciones nacionales*. Disponible en <https://www.gob.cl/instituciones/> [14 de enero de 2021].
- González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.
- González-Trijueque, D. (2008). Valoración pericial del acoso psicológico en el lugar de trabajo: Mobbing. En J. L. Graña, M. E. Peña y J. M. Andreu (Coords.). *Manual docente de psicología clínica, legal y forense (Vol. 2)*.
- Guillén, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana Salud Pública*, 39(2), 242-252.
- Guizar, R. (2008). *Desarrollo Organizacional*. México: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Halpin, A. & Crofts, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press.
- Iglesias, A. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1).
- INE y DEM. (2020). *Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile al 31 de Diciembre de 2019*. Gobierno de Chile: Instituto Nacional de Estadísticas y Departamento de Extranjería y Migración.
- Instituto Nacional de Estadísticas [INE]. (28 de febrero de 2022). *Boletín estadístico: empleo trimestral. Edición n°280*. Santiago de Chile.
- Jiménez-Bonilla, D. y Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.
- Jiménez, J.P. (2021). *Salud mental en Chile: urgencias, desafíos y silencios*. CIPER CHILE.
- Jiménez, Á., Duarte, F. y Martínez, V. (2021). *Suicidios durante la pandemia: ¿por qué bajan y qué podemos esperar para adelante?* CIPER ACADÉMICO. Disponible en <https://www.ciperchile.cl/2021/01/29/suicidios-durante-la-pandemia-por-que-bajan-y-que-podemos-esperar-para-adelante/> [20 de febrero de 2022].
- Insel, T. (2008). Assessing the economic costs of serious mental illness. *American Journal of Psychiatry*, 165(6), 663-5.
- Lanata, R. (2018). El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo. *Revista de Derecho*, 31(1), 105-126.
- López, C. y Seco, E. (2016). Tipología de Mobbing: una mirada desde la responsabilidad de la empresa. *Revista Sociologías*, 18(43), 364-401.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw - Hill.
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J. y López, J.A. (1998). *Nota Técnica Preventiva (ntp) n° 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Martínez-Plaza, C. (2010). El estrés laboral como factor de riesgo de suicidio. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 74, 12-21.
- Martínez, N. (2021). *Elementos comunes al estallido social y a crisis sanitaria COVID-19: desigualdades y baja confianza en instituciones*. Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York, EE. UU.: Prentice-Hall Press.

- Meléndez, C., Rovira, C. y Sajuria, J. (2021). Chile 2020: pandemia y plebiscito constitucional. *Revista de Ciencia Política*, 41(2), 263-290.
- Ministerio de Salud. (2013). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Disponible en <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf> [15 de febrero de 2022].
- Ministerio de Salud. (2020). *Estrategias de apoyo al Bienestar y la salud mental de la población, en el contexto de la pandemia por covid-19: Informe final de propuestas de la Mesa de Expertos Saludablemente (MSM)*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Salud. (18 de abril de 2022). *El ausentismo laboral, otra de las consecuencias silenciosas de la pandemia*. Chile: Ministerio de Salud, Servicio de Salud Metropolitano sur.
- Ministerio de Salud. (2022). *Estrategia nacional de salud para los objetivos sanitarios al 2030*. Chile: Subsecretaría de Salud Pública, División de Planificación Sanitaria.
- Morales, M. (2020). Estallido social en Chile 2019: participación, representación, confianza institucional y escándalos públicos. *Análisis Político*, (98), 3-25.
- Muñiz, C. y Corduneanu, V. (2021). Dependencia mediática y evaluación de la gestión gubernamental mexicana de la pandemia. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 28, 1-28.
- OCDE. (2008). Organisation for Economic Co-operation and Development. *Policy Brief: Mental Health in OECD Countries*. OECD Observer.
- OCDE. (2011). Organisation for Economic Co-operation and Development. *Health at glance*. Paris: OECD indicators.
- OCDE. (2012). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2012). Human Resources Management Country Profiles*. Paris: Chile.
- OCDE. (2013). Organisation for Economic Co-operation and Development. *Country statistical profile*. Paris: Chile.
- OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Organización Mundial de la Salud.
- Palma, A., Ahumada, M. y Ansoleaga, E. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as? *Psicoperspectivas, individuo y sociedad*, 17(3), 1-12.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* (Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad San Ignacio de Loyola).
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral-Mobbing-perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 111-122.
- Peiró, J.M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3(2), 179-86.
- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Roseth, B., Reyes, A. y Yee, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos y las instituciones públicas*. Washington: Banco Interamericano del Desarrollo.
- Ruiz, A. y Guerrero, E. (2017). Afectaciones psicológicas en personal de primera respuesta: ¿trastorno por estrés posttraumático o estrés traumático secundario? *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 28(2), 252-265.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Salgado-Roa, J. y Lería-Dulčić, F. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 6-16.
- Sandoval-Caraveo, M.C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.

- Seguel, F. y Valenzuela, S. (2016). Síndrome de Burnout en trabajadores de enfermería de dos hospitales del sur de Chile. *Av.Enferm*, 34(1), 39-47.
- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2020a). *Protocolo de prevención COVID-19 para funcionarios/as públicos y espacios de atención a la ciudadanía*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2020b). *COVID-19: Directrices para una mejor salud mental en los trabajadores/as*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Uribe, F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Urzúa, A., Samaniego, A., Caqueo-Urizar, A., Zapata, A. e Irrazábal, M. (2020). Salud mental en trabajadores de la salud durante la pandemia por COVID-19 en Chile. *Rev Med Chile*, 148, 1121-1127.
- Varela, O., Puhl, S. y Izcurdia, M.Á. (2013). Clima laboral y Mobbing. *Anuario de Investigaciones*, XX, 23-26.
- Veliz, A., Dörner, A., Soto, A. y Arriagada, A. (2018). Bienestar psicológico y Burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos, Chile. *Acta Universitaria*, 28(3), 56-64.
- Vidal, C., Faunes, C., Toro, C., Ruiz-Tagle, C. y Hoffmeister, L. (2021). Cambios en la tendencia de mortalidad por suicidio en Chile, 1997-2018. *Salud colectiva*, 17, 1-10.
- Villarroel, S., Cuadra, G. y Burrone, M.S. (2021). *El impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los trabajadores en los Servicios de Salud: Health Care Workers COVID-19 Study*. Santiago de Chile: Colaboración de Universidad de O'Higgins, Universidad Central, Escuela de Salud Pública Universidad de Chile, Escuela de Medicina Universidad Católica de Chile y Colegio Médico de Chile.

