

# Análisis comparativo de los niveles de estrés laboral, satisfacción laboral y conciliación trabajo-familia entre los funcionarios de dos instituciones públicas

## COMPARATIVE ANALYSIS OF THE LEVELS OF WORK STRESS, JOB SATISFACTION AND WORK-FAMILY BALANCE AMONG OFFICIALS OF TWO PUBLIC INSTITUTIONS

**Margarita Chiang Vega**<sup>1</sup> ✉   
Universidad del Bío-Bío

**Fernanda Cecilia Cabeza**<sup>1</sup> ✉  
Universidad del Bío-Bío

**María José Rivera Cerda**<sup>1</sup> ✉   
Universidad del Bío-Bío

\* Autor corresponsal.

<sup>1</sup> Universidad del Bío-Bío,  
Facultad de Ciencias Empresariales,  
Departamento de Administración  
y Auditoría, Avenida Collao 1202  
Casilla 5-C, Concepción, CHILE.

### Resumen

**Propósito:** el objetivo de este estudio es analizar el efecto de la conciliación trabajo-familia sobre la satisfacción y el estrés laboral en funcionarios públicos.

**Metodología:** se llevó a cabo un estudio causal, transversal y no experimental, recolectando datos mediante una encuesta anónima a 341 participantes.

**Resultados:** estos revelaron que la conciliación trabajo-familia tuvo niveles moderados, destacándose en los funcionarios universitarios. En cuanto al estrés laboral, se observa un nivel generalmente bajo. Los niveles de satisfacción laboral oscilaron entre moderados y altos. Las correlaciones indican que una percepción positiva de la conciliación trabajo-familia se asocia con un mejor control laboral, y una mejor relación con los jefes y colaboradores.

**Implicancias:** los hallazgos dan una perspectiva valiosa para mejorar la gestión de recursos humanos en instituciones públicas y garantizar un entorno laboral saludable y equilibrado para los trabajadores.

**Originalidad/Valor:** este estudio resalta la importancia de la conciliación trabajo-familia para mejorar la satisfacción y reducir el estrés laboral en instituciones públicas.

### INFORMACIÓN ARTÍCULO

Recibido: 29 de Agosto 2023  
Aceptado: 9 de Noviembre 2023

### Palabras Claves:

Estrés laboral  
Satisfacción laboral  
Conciliación trabajo-familia  
Funcionarios públicos  
Calidad de vida laboral

## Abstract

**Purpose:** The objective of this study is to analyze the effect of work-family balance on job satisfaction and stress in government employees.

**Methodology:** a causal, cross-sectional and non-experimental study was conducted, collecting data through an anonymous survey of 341 participants.

**Findings:** work-family reconciliation had moderate levels, standing out among university staff. Low level of work stress was observed. Job satisfaction levels ranged from moderate to high. The correlations indicate that a positive perception of work-life balance is associated with better work control, and improved relationship with supervisors and collaborators.

**Practical implications:** The findings give a valuable perspective to improve human resource management in public institutions and ensure a healthy and balanced work environment in public institutions.

**Originality/value:** this study highlights the importance of work-life balance to improve satisfaction and reduce work stress in public institutions.

## ARTICLE INFO

Received: 29 August 2023

Accepted: 9 November 2023

### Keywords:

Work-related stress

Job satisfaction

Work-family balance

Civil servants

Quality of working life

## INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha provocado una serie de cambios en el ámbito laboral, particularmente en las instituciones públicas. Con el fin de proteger la salud de sus colaboradores se implementaron medidas de distanciamiento social, lo que llevó al cierre temporal de estas instituciones y a la adopción masiva del teletrabajo. Como resultado, los funcionarios administrativos se vieron obligados a adaptarse rápidamente a esta nueva modalidad laboral (Hernández, 2020).

Según el informe realizado por la Asociación Chilena de la Seguridad (2021), un 94% de las instituciones ya operaba presencialmente, siendo un 64% de manera total y un 30% de manera mixta o híbrida. Además, el informe menciona que el teletrabajo seguirá presente en el largo plazo, pero en menor medida a lo proyectado inicialmente, porque un 57% operará casi exclusivamente presencial postpandemia.

Aunque la modalidad de teletrabajo fue una medida necesaria, su adopción y el eventual regreso a la presencialidad ha generado una serie de desafíos para los funcionarios administrativos. Según Pacheco et al. (2020), el apremio por adaptarse rápidamente al cambio puede generar estrés, desborde de ansiedad y angustia con relación a cómo los trabajadores responden a este nuevo contexto, donde se ve comprometida su estabilidad laboral.

De acuerdo con los datos expuestos anteriormente, la presente investigación tiene como objetivo comparar el efecto de la conciliación trabajo-familia en la satisfacción y el estrés laboral, entre dos instituciones públicas: educación superior y hospital. Se espera que los resultados obtenidos en esta investigación se puedan utilizar como base para el entendimiento de los colaboradores administrativos dentro de cada organización, logrando así poder identificar factores que permitan tomar medidas beneficiosas para el personal.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

### *Conciliación trabajo-familia*

El conflicto entre el trabajo y la familia ha sido estudiado desde hace más de 50 años, vinculado a diferentes perspectivas y teorías (Andrade & Landero, 2015). Para la gestión de recursos humanos la conciliación del trabajo y la vida familiar resulta muy importante, puesto que los trabajadores buscan constantemente mejorar sus condiciones laborales y mejorar su calidad de vida. Sin embargo, los largos horarios laborales, la extensa carga laboral y el poco respaldo organizacional, influyen en el conflicto entre el trabajo y la familia, afectando el bienestar del colaborador (Jiménez & Aravena, 2015).

En este sentido, la necesidad de equilibrar el ámbito laboral y familiar es cada día más relevante, pues impacta directamente en el bienestar de los trabajadores. Al existir un desequilibrio trae consecuencias y afecta la salud de una persona provocando que se desencadenen trastornos cardiovasculares, gastrointestinales y respiratorios (Padilla et al., 2006).

Dentro de las definiciones de conciliación trabajo-familia encontramos a Greenhaus y Beutel (1985), quienes plantean que es una forma de conflicto interfuncional en el que las presiones de roles desde el trabajo y los dominios familiares son mutuamente incompatibles en algún aspecto. Más tarde, Marks y MacDermid (1996), la definen como una actitud de dedicación donde el individuo se compromete a cumplir el rol que debe desempeñar en el trabajo y la familia de manera óptima.

En tanto, Cinamon y Rich (2014) expresan que el concepto de relaciones trabajo-familia que emana de la teoría del rol social, se ha articulado dentro de la teoría de la carrera para describir cómo las personas construyen identidades y se involucran en roles múltiples en el trabajo y los dominios familiares. Luego, Tapia et al. (2016) señalan que la conciliación trabajo-familia corresponden a acuerdos sociales al que llegan los empleadores y empleados en los procesos de negociación colectiva, para permitir que la asistencia a hijos menores o personas dependientes pueda ser más compatible con la vida laboral.

### *Satisfacción laboral*

Actualmente, la satisfacción laboral sigue despertando el interés en muchos investigadores quienes por medio de sus estudios han tratado de explicar la importancia que tiene esta variable para una organización. Porque, no solo influye el bienestar anhelado de los trabajadores, sino que también afecta las áreas de productividad y calidad (De Los Heros et al., 2020).

De esta forma, la importancia de la satisfacción laboral es que se trata de un fenómeno caracterizado por las emociones y actitudes de los trabajadores, y que tiene relación con la consecución de metas y resultados en las organizaciones; de ahí la relevancia de hacerlos sentir valiosos e importantes (Pedraza, 2020). Además, tener trabajadores satisfechos es sinónimo de una baja rotación de personal, de trabajadores

felices y saludables (García & Forero, 2014). Lo anterior, podría afectar de manera positiva en el bienestar deseable de las personas y la productividad como calidad del servicio que otorga la organización (García-Alandete, 2014).

De acuerdo con Porter (1962), la satisfacción laboral es la desigualdad que percibe el empleado entre la recompensa que considera adecuada y la recompensa que en realidad recibió. Por su parte, Newstrom y Davis (1993) explican que es una combinación de emociones y sentimientos que sienten los trabajadores hacia su trabajo, los cuales pueden ser favorables o desfavorables. Mientras que Salessi (2014), define satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su trabajo o hacia facetas específicas del mismo. Más tarde, Díaz y Barra (2017) presentan que es un estado interno del individuo y es afectado por las experiencias laborales, siendo una evaluación favorable o desfavorable. O, como lo señalan Griffin et al. (2019), una condición que refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia nuestro trabajo.

### *Estrés laboral*

Las numerosas reformas que se han desarrollado a través del tiempo en la distribución del trabajo, han provocado que en la actualidad existan nuevos problemas de bienestar y seguridad de los colaboradores, uno de estos es el estrés laboral que representa una preocupación cada vez mayor en el mundo del trabajo (Betancourt et al., 2020). Pues, ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo.

A nivel físico el estrés laboral también tiene efectos negativos, ocasionando irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, o enfermedades más complicadas como: úlceras, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares. A pesar de que el estrés presenta diferentes efectos negativos en la salud de los colaboradores, los esfuerzos de las organizaciones aún son insuficientes para el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y a enfrentar este tema (Patlán, 2019).

Un trabajo de prevención en este tema requiere que se busquen soluciones integrales y que las organizaciones elaboren programas y actividades de acuerdo con las necesidades de cada colaborador, considerando también el lugar donde

desarrolla sus labores, así como las condiciones y ambiente en donde las realiza (Rodríguez & Rivas, 2011). En general, se ha confirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas (Sánchez et al., 2006).

Para Selye (1973), el estrés laboral es una manifestación del organismo en respuesta a alguna provocación o situación que genere incomodidad al individuo. Mientras que Lazarus (2000), expone que el estrés laboral se presenta cuando el individuo percibe una situación amenazante provocada por su entorno, el cual siente que sobrepasa sus recursos y se encuentra en riesgo su bienestar. En tanto, Gutiérrez y Ángeles (2012) definen el estrés laboral como un conjunto de alteraciones que afecta al individuo a nivel físico y emocional, debido a que las exigencias laborales sobrepasan sus capacidades. En coherencia con lo expuesto, Álvarez et al. (2022) plantean que el estrés laboral tiene relación con las condiciones laborales, y afecta la salud en el ámbito físico como psicológico.

## METODOLOGÍA

La presente investigación es de carácter descriptivo, porque el fin es evaluar los niveles de conciliación trabajo-familia, satisfacción y estrés laboral que presentan los funcionarios administrativos dentro de cada institución. Es de tipo correlacional, pues evalúa el grado cómo se relacionan entre sí las variables en estudio. Causal, pues se propone determinar la causalidad para detectar la variación entre las variables, ver el comportamiento entre la variable dependiente y las independientes, y ver su influencia.

Es un estudio transversal debido a que se describen las variables y se analiza su incidencia e interrelación en un momento dado. Es no experimental, porque se recolectaron los datos por medio de una encuesta, para luego analizarlos. Para el año 2023 la encuesta fue aplicada a cada funcionario administrativo por medio de la plataforma Google forms, voluntaria y de manera anónima.

Para poder recolectar los datos se aplicó una encuesta donde la primera parte solicita datos de-

mográficos (género, edad, antigüedad laboral); la segunda parte corresponde al cuestionario de conciliación trabajo-familia (Chiang et al., 2022); la tercera al cuestionario de satisfacción laboral de Chiang y Candia (2021) basado en la teoría bifactorial de Herzberg (1959); mientras que la cuarta y última parte corresponden al cuestionario de estrés laboral de Chiang et al. (2021) basado en Karasek (1979).

La muestra para esta investigación es de tipo no probabilística, a través de la técnica de muestreo por conveniencia. La muestra está compuesta por 341 funcionarios públicos de dos instituciones; una de educación superior y otra de salud pública. Ambas ubicadas en la región del Bío-bío, Chile.

El análisis de datos se efectúa pensando en un estudio de segmentación de la muestra para encontrar patrones de similitud y así describir mejor el comportamiento de los participantes. Por ello, se realiza un análisis de conglomerados para segmentar a los participantes, luego se efectúan modelos de regresión para comprobar hipótesis. También se aplican comparaciones vía test de medias independientes, además de correlaciones. En los análisis multivariados se aplicaron modelos de ecuaciones estructurales. Para considerar la bondad de ajuste se considera el coeficiente de determinación R<sup>2</sup>. Para las inferencias se considera un nivel de significancia del 5%. Para los cálculos estadísticos fueron utilizados los programas Jasp, Jamovi y RStudio.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### *Perfil demográfico*

El total de participantes fue de 341 respuestas distribuidas entre 173 funcionarios de universidad y 168 funcionarios de hospital. Para los funcionarios de universidad, las mujeres son casi 7 de cada 10 (69%) y el 50% tiene contrato profesional. En cuanto al régimen de contratación el 79% es a contrata, la edad promedio es de  $47.8 \pm 10.8$  años (rango 25-91) y el 50% entre 40 y 55 años; y en cuanto a la antigüedad laboral es de  $17.9 \pm 11.8$  años (rango 1-51), con el 50% entre 8 y 26 años en la institución.

Para los 168 funcionarios de hospital, 6 de cada 10 son mujeres (60%), el 56% tiene contrato profesional y en cuanto al régimen contractual el

86% es a contrata, la edad promedio es de 41.0  $\pm$  12.3 años (rango 22-65) y el 50% entre 30 y 51 años; y en cuanto a la antigüedad laboral es de 13.2  $\pm$  11.3 años (rango 1-42), con el 50% entre 4 y 23 años en la institución.

A nivel muestral no hay diferencias significativas en la presencia por género ( $p=0.26$ ), pero sí en el tipo de cargo ( $p<0.001$ ), ambos tienen mayoría de profesionales, los técnicos están mayoritariamente presentes en la universidad (29%), pero más administrativos en el hospital (31%). En cuanto al régimen contractual existe diferencia significativa ( $p<0.001$ ) aunque en ambos casos la mayoría es a contrata, siendo 76% en funcionarios de universidad y 86% en funcionarios de hospital. Las medias de edad se diferencian significativamente ( $p<0.001$ ) teniendo una diferencia de casi 8 años más en universidad, y también en antigüedad laboral ( $p<0.001$ ) de casi 5 años más.

A partir de estas características se establecen los distintos análisis: análisis de las escalas aplicadas, considerando estadígrafos descriptivos, correlaciones y fiabilidades, y para efectos de contrastar las hipótesis se elaboran los modelos de ecuaciones estructurales, que permiten hipotetizar relaciones causa-efecto en este caso en particular, siendo la conciliación trabajo-familia la variable independiente, y el estrés junto a la satisfacción laboral las variables dependientes.

Considerando las separaciones por estratos para cada hipótesis (universidad y hospital), se aplica un modelo distinto para cada situación. Para efectos de este paso, se considera el uso del formato de mínimos cuadrados parciales, los cuales entregan los coeficientes de regresión, y para evaluar la significancia de estos se presentan intervalos de confianza basados en remuestreo por *bootstrapping*, considerando  $N=1000$  réplicas. Los cálculos son realizados mediante el paquete *semnr* de R Studio.

Considerando las separaciones por estratos para cada hipótesis (universidad y hospital), se aplica un modelo distinto para cada situación. Para efectos de este paso, se considera el uso del formato de mínimos cuadrados parciales, los cuales entregan los coeficientes de regresión, y para evaluar la significancia de estos se presentan intervalos de confianza basados en remuestreo por *bootstrapping*, considerando  $N=1000$  réplicas. Los cálculos son realizados mediante el paquete *semnr* de R Studio.

## Análisis de las variables

### Conciliación trabajo-familia

En la tabla 1 se muestran los resultados para cada dimensión distribuidos por institución. En general, las fiabilidades de las dimensiones superan el valor de 0.7 según el coeficiente Alfa de Cronbach por lo que su aplicación se comporta de forma adecuada.

**Tabla 1.** Resultados generales de conciliación trabajo-familia.

Dimensión	Universidad [n=173]			Hospital [n=168]			p
	M	DE	$\alpha$	M	DE	$\alpha$	
C1: relativo a la organización del tiempo de trabajo	3.23	0.77	0.81	3.00	0.45	0.78	0.001
C2: permisos por responsabilidades familiares	3.30	1.05	0.85	2.91	0.37	0.84	<0.001
C3: incentivos laborales	2.89	0.83	0.77	2.30	0.55	0.82	<0.001
C4: flexibilidad laboral	3.21	1.04	0.74	2.33	0.74	0.77	<0.001

Fuente: Elaboración propia a partir de paquete *semnr* de R.

En la dimensión relativa a la organización del tiempo del trabajo se obtuvieron medias de 3.2 puntos en la universidad y de 3.0 puntos en el hospital, siendo diferencias significativas ( $p=0.001$ ). En cuanto a los permisos por responsabilidades familiares, también hay ventaja de los funcionarios de universidad respecto de los funcionarios de hospital con 3.3 y 2.9 puntos, respectivamente  $p<0.001$ . En la dimensión de incentivos laborales, las medias por género son de 2.9 y 2.3 puntos respectivamente, siendo significativo ( $p<0.001$ ) y de nuevo más alto en los funcionarios de universidad. Del mismo

modo, para la flexibilidad laboral pasa de 3.2 y 2.3 respectivamente ( $p<0.001$ ), siendo esta la diferencia más notable.

Es importante destacar que tanto para funcionarios de universidad y de hospital la media de las cuatro dimensiones de conciliación trabajo-familia no supera los 3.4 puntos, esto se puede explicar con lo que exponen Hernández e Ibarra (2020), quienes afirman que las prácticas que tienen las organizaciones son principalmente para flexibilizar su tiempo, pero no alcanzan una conciliación. Al no lograr conciliar de forma eficiente las demandas del trabajo y la fami-

lia, se crea una tensión entre ambos sistemas, provocando que la salud mental se vea afectada. Los síntomas más comunes que presentan los individuos al no lograr conciliar la vida familiar y laboral son estrés, baja satisfacción y niveles de felicidad bajos (Pérez, 2021).

### Estrés laboral

En la tabla 2 se muestran los resultados para cada dimensión distribuidos por institución.

**Tabla 2.** Resultados Generales de estrés Laboral.

Dimensión	Universidad [n=173]			Hospital [n=168]			p
	M	DE	$\alpha$	M	DE	$\alpha$	
DP: Demanda psicológica	36.9	9.5	0.78	32.9	6.4	0.91	<0.001
CL: Control laboral	70.8	12.5	0.77	51.1	9.8	0.84	<0.001
ASL: Apoyo social laboral	32.4	6.1	0.84	25.8	3.2	0.89	<0.001

Fuente: Elaboración propia a partir de paquete *seminr* de R.

En la dimensión de control laboral se obtuvieron medias de 71 y 51 puntos respectivamente, con una diferencia significativa,  $p < 0.001$ . De igual manera, para la dimensión de demandas psicológicas con 37 puntos para funcionarios de universidad y 33 puntos para funcionarios de hospital, también con diferencia significativa,  $p < 0.001$ . En cuanto al apoyo social laboral, las medias son de 32 y 26 puntos respectivamente con diferencias,  $p < 0.001$ . En los tres aspectos señalados los funcionarios de universidad reportaron mejores niveles en este ámbito.

De los resultados obtenidos, se destaca la dimensión de control laboral porque la media más alta la presentan los funcionarios de universidad con una puntuación de 71, y en los funcionarios de hospital de 51 puntos. Estas diferencias son importantes y se debe principalmente a que

en el puesto laboral de los funcionarios de hospital existe un ambiente muy denso en ciertos momentos o los turnos son bastante exigentes y se requieren habilidades de toma de decisión más veloces. Según un estudio realizado por Piña et al. (2017), orientado a los funcionarios de un hospital, se detectó que todos los funcionarios expresaron altas demandas psicológicas, pero a su vez un alto control laboral. De esta forma, entendemos que el trabajo que realizan es desafiante y motivador para el aprendizaje, permitiendo el desarrollo de nuevas pautas de comportamiento.

### Satisfacción laboral

En la tabla 3 se muestran los resultados para cada dimensión distribuidos por institución.

**Tabla 3.** Resultados generales de satisfacción laboral.

Dimensión	Universidad [n=173]			Hospital [n=168]			p
	M	DE	$\alpha$	M	DE	$\alpha$	
S1: Satisfacción por el trabajo en general	3.72	0.84	0.74	3.54	0.80	0.77	0.047
S2: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	4.17	0.80	0.81	3.34	0.81	0.79	<0.001
S3: Satisfacción con la forma en que se realiza	3.92	0.80	0.82	3.33	0.89	0.78	<0.001
S4: Satisfacción con la oportunidad de desarrollo	3.47	0.82	0.81	3.64	0.51	0.74	0.022
S5: Satisfacción con la relación con el jefe	3.91	0.95	0.83	3.74	0.59	0.81	0.047
S6: Satisfacción con la remuneración	3.30	0.95	0.82	3.67	0.87	0.80	<0.001
S7: Satisfacción con la autonomía	4.00	0.80	0.77	3.63	0.61	0.78	<0.001

Fuente: Elaboración propia a partir de paquete *seminr* de R.

En la dimensión de satisfacción por el trabajo se obtuvieron medias de 3.7 puntos en la universidad y de 3.5 puntos en el hospital, siendo diferencias significativas al límite ( $p=0.047$ ). En cuanto a la satisfacción con el ambiente físico del trabajo también hay ventaja de los funcionarios de universidad, respecto de los funcionarios de hospital con 4.2 y 3.3 puntos respectivamente,  $p<0.001$ , siendo esta la diferencia más abultada (1 punto promedio). En la dimensión de satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo, las medias por institución fueron de 3.9 y 3.3 puntos respectivamente, siendo significativo ( $p<0.001$ ) y de nuevo más alto en los funcionarios de universidad; distintamente para la satisfacción con la oportunidad de desarrollo, siendo de 3.5 y 3.6 respectivamente, siendo significativa a pesar de la ventaja mínima de los funcionarios de hospital ( $p=0.02$ ).

Con relación al jefe, hay ventaja para los funcionarios de universidad ( $p=0.047$ ) de 3.9 puntos respecto a los 3.7 de los funcionarios de hospital; contrariamente para la satisfacción con la remuneración donde los funcionarios de universidad obtuvieron 3.3 puntos y los funcionarios de hospital obtuvieron 3.7 puntos con diferencia significativa ( $p<0.001$ ). Finalmente, para la satisfacción con la autonomía hay ventaja nuevamente para los funcionarios de universidad con 4.0 puntos versus los 3.6 para los funcionarios de hospital con diferencia significativa ( $p<0.001$ ).

Las medias obtenidas en las dimensiones de satisfacción laboral de los funcionarios de universidad varían entre 3.3 y 4.1 puntos, los funcionarios de hospital varían entre 3.3 y 3.7 puntos. Estos resultados son similares a los del estudio realizado por Chiang y San Martín (2015), donde el valor de la satisfacción laboral de los funcionarios públicos estaba sobre la media (3.03 – 3.78, de un máximo de 5), es decir, los funcionarios se encuentran satisfechos laboralmente. También cabe destacar que se coincide con este estudio en la dimensión satisfacción con la remuneración con la media más baja en funcionarios de universidad, pues la media más baja de los funcionarios de hospital es la satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo.

### *Análisis de correlación*

En las tablas 4 y 5 se muestran las correlaciones entre las dimensiones de conciliación traba-

jo-familia, estrés y satisfacción laboral.

Funcionarios de universidad: en las correlaciones de la tabla 4 se observa una mayor relación positiva del apoyo social laboral y control laboral, con las dimensiones de conciliación trabajo-familia, con correlaciones mayores a 0.15, todas estas significativas al 1 % donde las más fuertes son los incentivos y flexibilidad laborales; y es en aquellas en donde habría mayor énfasis. Luego, aparece la relación entre las dimensiones de conciliación con satisfacción laboral con correlaciones entre 0.15 y 0.60 ( $p<0.05$ ); finalmente, se dan correlaciones positivas entre las dimensiones de satisfacción laboral con control laboral y apoyo social laboral, siendo mayores a 0.2; y negativas las siete dimensiones de satisfacción laboral con valores inferiores a -0.2 (todas significativas).

Funcionarios de hospital: al observar las correlaciones entre las dimensiones de estas variables en la tabla 5, no hay correlación entre los componentes de estrés laboral con las dimensiones de conciliación trabajo-familia, indicando la ausencia de relación entre estas variables. Luego, aparecen distintas correlaciones entre las dimensiones de conciliación con satisfacción laboral con correlaciones entre 0.15 y 0.60 ( $p<0.05$ ) siendo más altas las que involucran la organización del tiempo de trabajo. Finalmente, no se dan correlaciones significativas entre las dimensiones de satisfacción laboral con control laboral, apoyo social laboral ni demandas psicológicas, siendo todas muy cercanas a cero. Los resultados del presente estudio respecto de los funcionarios del hospital son respaldados por el estudio de Pérez (2021), donde se confirma una relación negativa entre la conciliación y el estrés laboral. Al no lograr conciliar la familia y el trabajo se generan efectos críticos en la salud mental.

Se destaca el alto nivel de correlación entre flexibilidad laboral con las demás dimensiones de estrés y satisfacción laboral en funcionarios de universidad, indicando que son un pilar importante para percibir de manera más alta la presencia de este balance. Sin embargo, en los funcionarios de hospital es la organización del tiempo del trabajo la que mantiene una mayor correlación, aunque no con todas las dimensiones, por lo cual, estos funcionarios requieren de mayor gestión para la realización de distintas actividades vinculadas a la familia y a la distracción. De acuerdo con Ibarra y González (2010),

**Tabla 4.** Matriz de Correlaciones Inter dimensiones (funcionarios de universidad n=173).

Variable	Organización del tiempo de trabajo	Permisos por resp. familiares	Incentivos laborales	Flexibilidad laboral	Demanda psicológica	Control laboral	Apoyo social laboral
Demanda psicológica	-0.25 ***	-0.06	-0.14	-0.04	-	-	-
Control laboral	0.12	0.12 **	0.21 **	0.21 **	-	-	-
Apoyo social laboral	0.35 ***	0.15 *	0.22 **	0.26 ***	-	-	-
Satisfacción por el trabajo en general	0.42 ***	0.20 **	0.42 ***	0.39 ***	-0.25 **	0.37 ***	0.75 ***
Satisfacción con ambiente físico	0.34 ***	0.07	0.35 ***	0.35 ***	-0.29 ***	0.18 *	0.33 ***
Satisfacción con forma en que se realiza	0.39 ***	0.24 **	0.43 ***	0.42 ***	-0.27 ***	0.48 ***	0.61 ***
Satisfacción oportunidad de desarrollo	0.52 ***	0.32 ***	0.58 ***	0.49 ***	-0.34 ***	0.27 ***	0.50 ***
Satisfacción relación con el jefe	0.34 ***	0.21 **	0.35 ***	0.35 ***	-0.32 ***	0.37 ***	0.74 ***
Satisfacción con la remuneración	0.42 ***	0.25 **	0.55 ***	0.40 **	-0.33 ***	0.21 **	0.35 ***
Satisfacción con la autonomía	0.43 ***	0.24 **	0.37 ***	0.35 ***	-0.32 ***	0.54 ***	0.57 ***

Fuente: Elaboración propia. Nota: \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ .

los mecanismos de flexibilidad laboral que implementen las organizaciones deben considerar aspectos de protección social y laboral para evitar el debilitamiento de las condiciones de vida de los colaboradores, con el fin de mantener un balance laboral y personal.

En cuanto al estrés laboral en funcionarios de universidad se obtienen correlaciones significativas en todas las dimensiones de satisfacción laboral. Este fenómeno se refleja en un estudio de Chiang et al. (2018), quienes respaldan que mientras más alta sea la percepción que tienen los empleados sobre los aspectos de la satisfacción laboral y mantengan un alto control sobre el trabajo, es posible disminuir los niveles de estrés.

En tanto, existe una relación entre la conciliación trabajo-familia y el apoyo social en funcio-

arios de universidad. En este sentido, Pérez (2021) plantea que el apoyo social sirve para aminorar el malestar psicológico, estrés, depresión y ansiedad. Cuando existe un bajo apoyo social es posible presenciar en los funcionarios diversos cambios en su salud mental, lo cual deja en evidencia su importancia como variable.

Respecto a los funcionarios de la universidad, los resultados fueron similares al estudio realizado por Abarca et al. (2016), donde las correlaciones entre las variables conciliación trabajo-familia y satisfacción laboral son estadísticamente significativas. Resultados de diferentes estudios demuestran que las organizaciones que responden a los requerimientos laborales y familiares de sus empleados, tienen niveles de satisfacción más altos y realiza una evaluación más positiva sobre su trabajo.

**Tabla 5.** Matriz de Correlaciones Inter dimensiones (funcionarios de hospital n=168).

Variable	Organización del tiempo de trabajo	Permisos por resp. familiares	Incentivos laborales	Flexibilidad laboral	Demanda psicológica	Control laboral	Apoyo social laboral
Demanda psicológica	0.10	-0.01	0.04	-0.06	-	-	-
Control laboral	0.09	-0.03	0.07	0.02	-	-	-
Apoyo social laboral	-0.02	0.09	-0.06	0.12	-	-	-
Satisfacción por el trabajo en general	0.34 ***	-0.01	0.34 ***	0.49 ***	0.03	0.05	-0.07
Satisfacción con ambiente físico	0.37 ***	0.28 ***	0.53 ***	0.19 *	-0.03	-0.02	0.07
Satisfacción con forma en que se realiza	0.34 ***	0.29 ***	0.08	0.42 ***	0.03	0.09	0.06
Satisfacción oportunidad de desarrollo	0.61 ***	0.07	0.28 ***	0.33 ***	0.03	0.07	0.00
Satisfacción relación con el jefe	0.59 ***	0.12	-0.03	0.14	0.04	0.09	0.00
Satisfacción con la remuneración	-0.13	0.06	-0.01	0.10	-0.06	0.02	0.03
Satisfacción con la autonomía	0.49 ***	0.04	0.13	0.47 ***	-0.01	0.06	0.06

Fuente: Elaboración propia. Nota: \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ .

### Modelos de ecuaciones estructurales

Para esta investigación se presenta el esquema de las relaciones propuestas en la figura 1. Luego de esto, se procede a estimar el modelo de causalidad para así poder estudiar la plausibilidad de las hipótesis señaladas.

En esta sección se muestra una aplicación de modelos de ecuaciones estructurales basados en mínimos cuadrados parciales (PLS), diseñada para modelar situaciones del comportamiento y las ciencias sociales. Cuando se utiliza el PLS

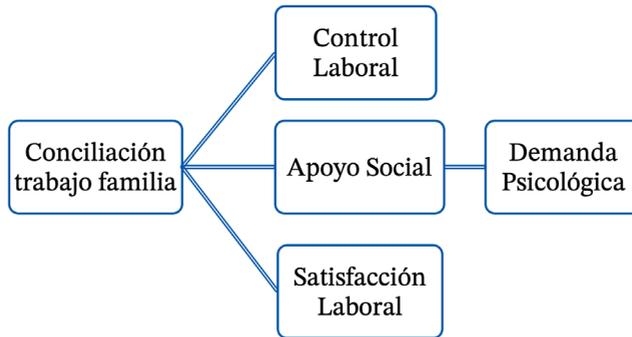
hay que tener en cuenta tres consideraciones metodológicas que son relevantes para su aplicación, a saber: (i) escoger variables que tengan ítems que pertenezcan efectivamente, (ii) valorar la fiabilidad y validez de los ítems, e (iii) interpretar de forma adecuada los coeficientes.

En este tipo de modelamiento hay dos secciones: la primera se denomina modelo de medida, en la que cada dimensión se relaciona con sus ítems de manera reflectiva, es decir, la dimensión se manifiesta en cada ítem con un cierto coeficiente llamado carga factorial. Tal carga factorial representa el peso que tiene la dimen-

sión respecto del ítem que pretende medir, por lo que de acuerdo con Levy y Varela (2006), se recomienda que sean de magnitud 0.6 en adelante. Extendiendo esta idea, las variables en sí mismas se manifiestan en cada una de sus dimensiones, considerándose de segundo orden, por lo que los coeficientes en este caso también serían cargas factoriales.

La segunda sección de este tipo de modelos se denomina modelo estructural, y muestra las

relaciones de causalidad entre las variables latentes. Esquemáticamente se considera que una variable *X* es causa de otra *Y*, una flecha irá desde *X* hasta *Y*. Para esta investigación, el esquema de relación entre variables está en la figura 1, donde la conciliación trabajo-familia actúa como causa tanto de la satisfacción laboral (coeficientes positivos) como de los componentes de estrés laboral (control laboral y apoyo social positivos, demanda psicológica negativo).



**Figura 1.** Modelo conceptual general. Fuente: *Elaboración propia.*

A partir de esta figura se pueden diagramar las siguientes hipótesis:

- H1: Existe efecto positivo de conciliación trabajo-familia sobre la satisfacción laboral
- H2: Existe efecto positivo de conciliación trabajo-familia sobre el control laboral
- H3: Existe efecto positivo de conciliación-trabajo-familia sobre el apoyo social laboral
- H4: Existe efecto negativo de conciliación-trabajo-familia sobre la demanda psicológica
- H5: Existe efecto negativo del control laboral sobre la demanda psicológica
- H6: Existe efecto negativo del apoyo social laboral sobre la demanda psicológica

De acuerdo con las estimaciones revisadas y al tema propuesto, se presentan los resultados para el modelo estructural con el fin de acercarse al resultado esperado. A continuación, para contrastar las hipótesis propuestas se han dividido las bases de datos en dos grupos de acuerdo con cada institución. Se pretendió evaluar si

existen diferencias importantes al estimar los modelos por separado, considerando sus magnitudes. Los modelos estimados para cada caso se presentan en la figura 1, con los coeficientes y significancias representadas en la tabla 6.

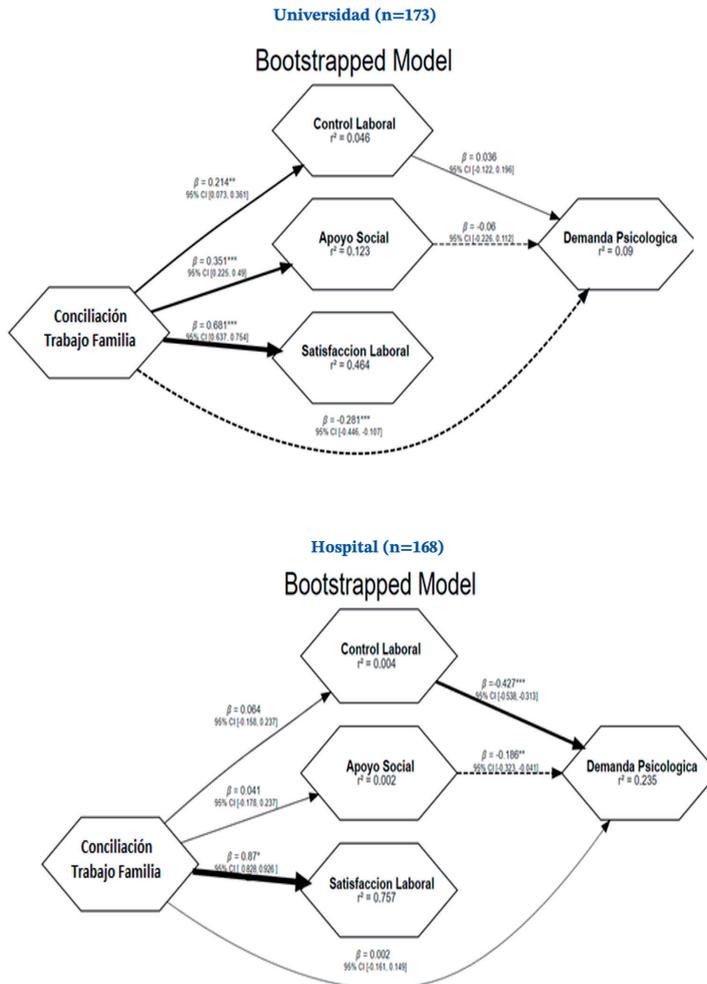
Para la relación de conciliación trabajo-familia sobre satisfacción laboral, se han obtenido efectos positivos y significativos en funcionarios de universidad ( $\beta=0.68, p<0.01$ ) y también en funcionarios de hospital ( $\beta=0.87, p<0.001$ ). Esto habla de que un mayor nivel de conciliación generaría significativamente una mejor satisfacción incluso diferenciando por instituciones, en donde los funcionarios de hospital toman más fuerza en esta relación. La satisfacción laboral es explicada en un 46% y 75%, respectivamente.

Luego, para la relación de conciliación trabajo-familia sobre los componentes de estrés se tienen efectos positivos y significativos para funcionarios de universidad en control laboral y apoyo social laboral. Para control laboral el coeficiente fue más alto en los ya mencionados ( $\beta=0.21, p<0.001$ ) que en los funcionarios de hospital ( $\beta=0.06, p=0.64$ ). Para este caso, únicamente los funcionarios de la institución de

**Tabla 6.** Resumen modelo estructural.

Efecto	Caso	Coficiente	95% IC	p-valor	R <sup>2</sup>
Conciliación Trabajo-Familia Satisfacción Laboral	Universidad	0.681***	[0.64; 0.75]	<0.001	46.4%
	Hospital	0.870***	[0.83; 0.93]	<0.001	75.7%
Conciliación Trabajo-Familia Control Laboral	Universidad	0.214***	[0.07; 0.36]	<0.001	4.6%
	Hospital	0.064	[-0.16; 0.24]	0.642	0.4%
Conciliación Trabajo-Familia Apoyo Social Laboral	Universidad	0.351***	[0.24; 0.49]	<0.001	12.3%
	Hospital	0.041	[-0.18; 0.24]	0.714	0.2%
Conciliación Trabajo-Familia Demanda Psicológica	Universidad	-0.281***	[-0.45; -0.11]	<0.001	U: 9.0%
	Hospital	0.002	[-0.16; 0.15]	0.978	M: 23.5%
Control Laboral Demanda Psicológica	Universidad	0.036	[-0.12; 0.20]	0.686	
	Hospital	-0.427***	[-0.54; -0.31]	<0.001	
Apoyo Social Laboral Demanda Psicológica	Universidad	-0.060	[-0.23; 0.11]	0.596	
	Hospital	-0.186**	[-0.32; -0.04]	0.004	

Fuente: Elaboración a partir de paquete *semnr* de R.



**Figura 2.** Modelos estructurales ajustados por institución. Fuente: Elaboración propia a partir de paquete *semnr* de R.

educación superior presentan un mayor nivel de conciliación, generando una mayor percepción del control laboral. Esta variable se explica en un 4.6%.

Del mismo modo, en apoyo social laboral los coeficientes fueron mayores para los funcionarios de universidad ( $\beta=0.35$ ,  $p<0.001$ ) que en los funcionarios de hospital ( $\beta=0.04$ ,  $p=0.71$ ). En esta parte, es posible explicar un efecto a partir de una mayor percepción de conciliación que genera mayores niveles de percepción de apoyo social laboral. Esta variable es explicada en un 12.3%.

Con respecto a las demandas psicológicas, para los funcionarios de universidad es explicada negativamente por la conciliación trabajo-familia ( $\beta=-0.28$ ,  $p<0.001$ ), pero no por el control laboral ( $\beta=0.04$ ,  $p=0.69$ ) ni por el apoyo social laboral ( $\beta=0.06$ ,  $p=0.60$ ); mientras que en los funcionarios de hospital es explicada por los dos componentes de estrés: control laboral ( $\beta=-0.43$ ,  $p<0.001$ ) y apoyo social laboral ( $\beta=-0.19$ ,  $p=0.004$ ), pero no por el de conciliación ( $\beta=0.002$ ,  $p=0.98$ ).

## CONCLUSIÓN

En la conciliación Trabajo-Familia para la variable independiente se nota un nivel de percepción moderado a medio-alto en las dos primeras dimensiones, moderado a medio-bajo en la dimensión de incentivos laborales y de medio-alto a medio-bajo en la dimensión de flexibilidad laboral. En particular, tienen en común que en todos los casos los funcionarios de universidad tienen una percepción promedio significativamente más alta que los funcionarios de hospital ( $p<0.001$ ). Para la dimensión de incentivos laborales, sus medias están por debajo de los tres puntos en ambos grupos, por lo que se tiene una característica en común para ambos ambientes organizacionales, no perciben totalmente que existan bonos, reconocimientos o la posibilidad de hacer carrera al interior.

Es importante señalar que, durante el tiempo de pandemia tanto padres como hijos se vieron obligados a realizar las labores del trabajo y los estudios desde el hogar, por lo cual fueron importantes las medidas tomadas por la organización para ayudar a sus colaboradores a mantener un alto nivel de conciliación trabajo-fami-

lia, con el objetivo de que los niveles de estrés no subieran y los niveles de satisfacción laboral no disminuyeran.

En cuanto al estrés laboral y en lo que respecta a la dimensión de control laboral, las puntuaciones más altas las tienen los funcionarios de universidad con puntajes cercanos a los cuatro, pero cayendo cerca de dos puntos en los funcionarios de hospital. En el caso de las demandas psicológicas, los puntajes promedio son levemente mayores en los funcionarios de universidad, siendo significativamente mayor que los funcionarios de hospital, en este caso siendo quienes tienen mayores exigencias y debiendo tener mayor rapidez en la realización del trabajo. Con respecto al apoyo social laboral, los funcionarios de educación superior tienen niveles similares a control laboral, pero los funcionarios de hospital superan la media también, teniendo buenas relaciones con jefes y compañeros/as.

La satisfacción laboral tiene valores alrededor del nivel intermedio (3 puntos) y medio-alto (4 puntos), siendo más alto la satisfacción con la autonomía entre 3.6 y 4.0 puntos de promedio. En la dimensión de satisfacción con el trabajo en general se tiene una percepción media-alta en ambos grupos; similarmente a satisfacción por la oportunidad de desarrollo, satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con la autonomía. En estas cuatro dimensiones existe diferencia significativa, pero no es tan grande para indicar que las instituciones tengan comportamientos tan diferenciados.

En cuanto a las correlaciones se observó que existen diferencias dependiendo de la institución, en el caso del primer grupo (universidad) se logró obtener cruces de las variables con una significancia representativa (1%), entre conciliación trabajo-familia con el apoyo social laboral, control laboral, satisfacción y demanda laboral. Mientras que en el segundo grupo (hospital) se reportan correlaciones significativas entre las variables de conciliación con satisfacción laboral y hay correlación negativa entre apoyo social y control laboral con demanda psicológica.

Respecto a la causalidad a partir de las hipótesis presentadas, en el caso funcionarios de universidad se cumplen las H1, H2, H3 y H4. La conciliación trabajo-familia al percibirse mayormente genera una mejor sensación de satisfacción laboral ( $p<0.001$ ), de apoyo laboral ( $p<0.001$ ) y de control laboral ( $p<0.01$ ), lo que hace dis-

minuir la percepción de demanda psicológica ( $p < 0.001$ ). Luego, en el caso de funcionarios de hospital se cumplen las hipótesis H1, H5 y H6. En este caso, la conciliación trabajo-familia explica mayormente los cambios en la percepción de satisfacción laboral, principalmente con el trabajo en general. Mientras que los componentes de control y apoyo social laboral contribuyen en hacer disminuir la sensación de demanda psicológica, lo que finalmente disminuye el estrés laboral.

En conclusión, esta investigación destaca la importancia de promover un ambiente laboral que fomente la conciliación trabajo-familia, el apoyo social y el control laboral, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral y disminuir el nivel de estrés laboral, lo que llevará a un mayor bienestar de los funcionarios administrativos.

Con los resultados obtenidos en esta investigación se abren puertas para futuros estudios que consideren la evolución en el tiempo sobre estas variables, en la misma institución o en una de educación superior del sector privado, con el fin de hacer una comparación de sectores educacionales, o incluso con otra universidad estatal de otro país latino. Aportando al estudio del sector público, porque la literatura a disposición es limitada. De esta forma, se puede promover la mejora continua del desempeño de los funcionarios.

Una de las limitaciones del presente estudio fue considerar solo dos tipos de funcionarios públicos. Al considerar otras organizaciones se obtendría un panorama más amplio de la situación actual de los colaboradores del servicio público. Otra limitación fue no incorporar un análisis de las prácticas organizacionales saludables, lo cual permite realizar una revisión más completa del funcionamiento de la organización. Y, por último, no se incluyen comparaciones entre géneros, cuyos análisis podrían aportar a la literatura sobre las diferencias dentro de las organizaciones.

#### **Declaración de conflicto de interés:**

Los autores declaran que no presentan conflictos de interés.

#### **Financiamiento:**

Los autores no recibieron financiamiento para el desarrollo de esta investigación.

#### **Uso de Inteligencia Artificial (IA):**

Los autores declaran que no recibieron asistencia de una IA durante el proceso de investigación, ni durante la escritura de este documento.

## **REFERENCIAS**

- Álvarez, L., Herrera, P., Lániz, C., & González, J. (2022). Estrés laboral docente, e-learning y tiempos de COVID-19. *Podium*, (41), 105-118. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.41.7>
- Abarca, S., Letelier, A., Aravena, V., & Jiménez, A. (2016). Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298.
- Andrade, L. G., & Landero, R. (2015). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista De Psicología Universidad De Antioquia*, 7(1), 185-197. <https://doi.org/10.17533/udea.rp.25270>
- Asociación Chilena de la Seguridad Laboral (2021). 5° Estudio COVID: Retorno seguro y expectativas. Disponible en: [https://www.achs.cl/doc-noticia/centro-de-noticias/Documents/Estudio\\_Retorno\\_Seguro\\_ACHS\\_Agosto\\_2021.pdf](https://www.achs.cl/doc-noticia/centro-de-noticias/Documents/Estudio_Retorno_Seguro_ACHS_Agosto_2021.pdf)
- Betancourt, M. T., Domínguez, W. F., Peláez, B. I., & Herrera, M. del R. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de uci durante la pandemia de covid 19: estrés laboral durante la pandemia de covid 19. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(3), 41-50. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chiang, M., Rivera, M., & Hidalgo, J. (2022). Work-family conciliation, its effect on organizational commitment and job satisfaction in Chilean municipalities. *Cuadernos de Administración*, 38(72). <https://doi.org/10.25100/cdea.v38i72.11123>
- Cinamon, R., & Rich, Y. (2014). Work and Family Plans Among At-Risk Israeli Adolescents: A Mixed-Methods Study. *Journal of Career Development*, 41(3), 163-184. <https://doi.org/10.1177/0894845313507748>
- De Los Heros, M., Murillo, S., & Solana, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista de Economía del Caribe*, (26), 1-21.
- Díaz, C., & Barra, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 75-86. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>
- García, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-claves del pensamiento*, 8(16), 13-29.
- García, M., & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources and conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2019). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning.
- Gutiérrez, R., & Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. Editorial Trillas.
- Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594.
- Hernández, M., & Ibarra, L. (2020). Dos ingresos, dos cuidadores. Barreras a la conciliación trabajo-familia. *Latinoamericana de Estudios de Familia*, 12(2), 13-26. <https://doi.org/10.17151/rlef.2020.12.2.2>
- Ibarra, M., & González, L. (2010). La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo. *Contaduría y administración*, (231), 33-52.
- Jiménez, A., & Aravena, V. (2015). Desafíos de fomentar estrategias personales e incorporar políticas de conciliación trabajo-familia en las organizaciones. *Pensamiento Psicológico*, 13(2), 123-135. <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI13-2.dfep>
- Karasek, R. (1979). Job demand, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lazarus, R.S. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, 55(6), 665-673. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.55.6.665>
- Lévy, J., & Varela, J. (2006). *Modelación con Estructuras de Covarianzas en Ciencias Sociales*. Editores Netbiblo.
- Marks, S.R., & MacDermid, S.M. (1996). Multiple roles and the self: A theory of role balance. *Journal of Marriage and the Family*, 58(2), 417-432. <https://doi.org/10.2307/353506>
- Newstrom, J., & Davis K. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw-Hill.

- Pacheco, C., Rojas, C., Niebles, W., & Hernández, H. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(5), 89-100. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>
- Padilla, M. V., Peña, M. J., & Arriaga, G. A. (2006). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud*, 16(1), 79-85.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pérez, S. (2021). Conciliación familia-trabajo y su relación con la salud mental y el apoyo social desde una perspectiva de género. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(1), 15. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2568>
- Piña, N., Chiang, M., & Lama, S. (2018). Variación en el nivel de compromiso y estrés laboral de los funcionarios del Hospital de Yungay Chile tras implementar un plan de intervención que los involucre en el proceso de acreditación. *Revista Facultad de Ciencias de la Salud UDES*, 5(1). <https://doi.org/10.20320/rfcsudes.v5i1.104>
- Porter, L.W. (1962). Job Attitudes in Management: IV Perceived Deficiencies in Need Fulfillment as a Function of Job Level. *Journal of Applied Psychology*, 47(6), 375-84. <https://doi.org/10.1037/h0041064>
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10(19), 67-83.
- Sánchez, M., González, R., Marsán, V., & Macías, C. (2006). Asociación entre el estrés y las enfermedades infecciosas, autoinmunes, neoplásicas y cardiovasculares. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 22(3).
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. *American Scientist*, 61(6), 692-699.
- Tapia, P., Saracostti, M., & Castillo, L. (2016). Balance entre familia y trabajo: Un análisis comparativo de Chile y España desde una Normativa Internacional hacia Regulaciones Laborales. *Ius et Praxis*, 22(1), 493-526. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122016000100014>